

คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อ
ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานบัญชี
The Influencing factors of Service Qualities on
the Satisfaction of Accounting Office Services

ศศิวิมล สุขยฤกษ์^{1*}

Sasiwimon Sukyaruke^{1*}

¹ สาขาวิชาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
กรุงเทพมหานคร 10250

¹ Management, Master of Business Administration, Kasem Bundit University, Bangkok 10250

* Correspondence to E-mail: ssukyaruke@gmail.com

Received: December 10, 2018; Revised: March 25, 2019; Accepted: May 1, 2019

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการในการใช้บริการสำนักงานบัญชี ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานบัญชี เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานบัญชี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของธุรกิจ และรูปแบบของธุรกิจ และศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานบัญชี ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการงานบัญชีของบริษัท เค เอส พี แอดเคาท์ติ้ง กรุ๊ป จำกัด จำนวน 74 ราย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการ เก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติ t-test และ F-test (One-way ANOVA) การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการงานบัญชี ให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า อยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานบัญชี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการ

ให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างทันเวลา อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมุติฐาน ทดสอบโดยใช้สถิติ ANOVA พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของธุรกิจ และรูปแบบของธุรกิจแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานบัญชีไม่แตกต่างกัน และปัจจัยคุณภาพการให้บริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานบัญชี ผลการทดสอบโดยใช้สถิติ Regression พบว่า คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย ด้านการเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เครื่องมือ และอุปกรณ์ในการให้บริการมีมาตรฐาน ความพร้อมและการทุ่มเทเวลาในการให้บริการ การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ และชื่อเสียงของสถานบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานบัญชี

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ, สำนักงานบัญชี

Abstract

The study was carried out to examine the factors included the service qualities, the satisfaction of satisfactions, the comparison of service satisfactions of Accounting Office related to gender, age, educational background, types of business and business characters and to study o the effect of service qualities to service satisfaction of Accounting Office. A set of questionnaires was applied to analyze the data of 74 of service users of K.S.P Accounting Company Limited. The data were analyzed by applying descriptive statistics, percentage, mean and inferential statistics applying t-test, F-test (One-way ANOVA) and Regression.

The findings showed that the influencing factors were as follows the service qualities, customers' recognitions and customers' understanding, tangibles of services, trustworthy and, reliability services and the impromptu reaction services were at high level. The high level were also focused on the service satisfaction factors of Accounting Office were on service fairness, Providing Advanced and sufficient services and timely services. The hypothesis testing by ANOVA test showed that there were not any different aspects of gender, age, education, business types and mode of business affecting the level of satisfaction of service users of Accounting Office. In addition, the Regression statistics showed that the service qualities affecting on service satisfaction of Accounting Office included the preparation of

facilities for service users, the tools and equipment standard, readiness in service providing, modern and updated technology, and being a well-known office.

Keywords: Service qualities, Satisfaction, Accounting office

บทนำ

นักบัญชีที่ดี ต้องทำความเข้าใจกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทางบัญชี เช่น พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543 มาตรฐานการบัญชี ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยการจัดการห้างหุ้นส่วนและบริษัท พระราชบัญญัติกำหนดความผิดเกี่ยวกับห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน บริษัทจำกัด สมาคมและมูลนิธิ ประมวลรัษฎากร กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เช่น พ.ร.บ.โรงงาน พ.ร.บ.ภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ร.บ.เครื่องหมายการค้าและลิขสิทธิ์ พ.ร.บ.หลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ร.บ.สิ่งแวดล้อม ประกาศของกรมทะเบียนการค้า และกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เป็นต้น (สำนักงาน บัญชีคุณภาพ STA Accounting and Consulting Co.,Ltd : 2559)

การทำบัญชีสำหรับผู้ประกอบการนั้นถือว่าเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และมีขั้นตอนในการจัดทำที่ซับซ้อน ซึ่งไม่ง่ายเลยที่จะศึกษาขั้นตอน วิธีการที่ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด จึงจำเป็นต้องมีผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และความเข้าใจทางด้านบัญชี ในการจัดทำบัญชีที่ถูกต้อง ดังนั้นผู้ประกอบการจึงหันมาใช้บริการสำนักงานบัญชี เพื่อจัดทำบัญชีของธุรกิจตนเอง โดยเป็นสิ่งที่ทำให้มั่นใจได้ว่าบัญชีของตนนั้นมีความถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ และเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้ประกอบการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีตามความพึงพอใจของตน

จากที่ได้กล่าวมานี้ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานบัญชี เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานบัญชีและเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของบริการสำนักงานบัญชี
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานบัญชี
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานบัญชี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของธุรกิจ และรูปแบบของธุรกิจ

4. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงาน บัญชี

สมมุติฐานของการศึกษา

1. ข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงาน บัญชีแตกต่างกัน

2. คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานบัญชี

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 คุณภาพการให้บริการ

- ความเป็นรูปธรรมของบริการ
- ความเชื่อถือไว้วางใจได้
- การตอบสนองต่อลูกค้า
- การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า
- การรู้จักและเข้าใจลูกค้า

1.2 ความพึงพอใจ

- การให้บริการอย่างเสมอภาค
- การให้บริการอย่างทันเวลา
- การให้บริการอย่างเพียงพอ
- การให้บริการอย่างก้าวหน้า

2. ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการงานบัญชีของบริษัท เค เอส พี แอคเคาท์ติ้ง กรุ๊ป จำกัด จำนวน 74 ราย

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- ข้อมูลส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของธุรกิจ และ

รูปแบบของธุรกิจ

- คุณภาพการให้บริการ

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

- ความพึงพอใจ

วิธีดำเนินการศึกษา

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ใช้บริการงานบัญชี บริษัท เค เอส ที แอคเคาท์ติ้ง กรุ๊ป จำกัด จำนวน 90 ราย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) โดยสูตรของ ทาโร ยามาเน่ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 74 ราย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

2.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ

2.2 ข้อมูลคุณภาพการให้บริการในการใช้บริการสำนักงานบัญชี และความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานบัญชี วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.3 ข้อมูลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานบัญชี จำแนกตามเพศ วิเคราะห์โดยใช้ t-test ส่วนจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของธุรกิจ และรูปแบบของธุรกิจ วิเคราะห์โดยใช้ F-test (One-way ANOVA)

2.4 คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานบัญชี วิเคราะห์โดยใช้ Multiple Regression Analysis

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นนี้ได้ส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจข้อความเนื้อหา ภาษา ความชัดเจนและความถูกต้องครบถ้วนตามประเด็นที่ศึกษาแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข ดำเนินการทดสอบกับผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน โดยหาดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ซึ่งได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.85

และนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวแทน จำนวน 30 ราย แล้วนำมาหาค่าความเชื่อถือ (Reliability) นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดสอบความเชื่อมั่น พบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.93 มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง

ทำการประมวลผลข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยการหาอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โปรแกรม Microsoft Excel ซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับสร้างแผนภูมิวงกลม (Pie Chart) และแผนภูมิแท่ง (Bar Chart) พร้อมคำอธิบายผลและนำผลที่ได้จากแผนภูมินำมาเสนอ เพื่อวิเคราะห์ตามลักษณะของตัวแปรต่าง ๆ

3. การรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้การศึกษามีความสมบูรณ์ได้มีวิธีการดำเนินการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.1 ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมจาก การศึกษาค้นคว้าจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งตำรา เอกสาร และผลการศึกษาวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.2 ข้อมูลที่ได้จากการส่งแบบสอบถามทางอิเล็กทรอนิกส์ไปยังกลุ่มเป้าหมาย ดำเนินการตรวจสอบความเรียบร้อย เพื่อให้แน่ใจว่าแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ ครบถ้วน และสามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistics) สถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) เพื่ออธิบายข้อมูลเชิงประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามและตัวแปรต่าง ๆ คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้

สถิติเชิงอนุมาน(Inferential Statistics) ใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐาน สถิติที่ใช้ คือ t-test และการวิเคราะห์แบบ ANOVA ใช้ F-test (One-way ANOVA) และ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

สรุปและอภิปรายผล

1. คุณภาพการให้บริการในการใช้บริการสำนักงานบัญชี ภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับความสำคัญ อยู่ในระดับมาก และผู้ใช้บริการงานบัญชีให้ความสำคัญในระดับมาก 4 รายการ ประกอบด้วย บุคลากรมี ความสุภาพ และพร้อมให้บริการ ความรับผิดชอบ หากเกิดความผิดพลาด การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และสถานที่จอดรถไว้ให้บริการ ตามลำดับ

1.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับความสำคัญ อยู่ในระดับมาก และผู้ใช้บริการงานบัญชีให้ความสำคัญในระดับมาก 4 รายการ ประกอบด้วย ความถูกต้องของ หลักการบัญชี การให้บริการมีความถูกต้อง แม่นยำ และสม่ำเสมอ การชี้แจงขอบเขตและ ลักษณะงานบริการ และชื่อเสียงของสถานบริการ ตามลำดับ

1.3 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับความสำคัญ อยู่ในระดับมาก และผู้ให้บริการงานบัญชีให้ความสำคัญในระดับมาก 4 รายการ ประกอบด้วย พนักงานสามารถปฏิบัติงานภายในระยะเวลาที่กำหนด พนักงานมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ความหลากหลายของช่องทางติดต่อ และการเข้าถึงโดยผ่านทางโซเชียลมีเดีย ตามลำดับ

1.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับความสำคัญ อยู่ในระดับมาก และผู้ให้บริการงานบัญชีให้ความสำคัญในระดับมาก 4 รายการ ประกอบด้วย บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำทางบัญชี การเก็บรักษาข้อมูล ความลับ เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการมีมาตรฐาน และการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการตามลำดับ

1.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับความสำคัญ อยู่ในระดับมาก และผู้ให้บริการงานบัญชีให้ความสำคัญในระดับมาก 4 รายการ ประกอบด้วย ความใส่ใจในการให้บริการของบุคลากร ความรวดเร็วในการให้คำปรึกษาแนะนำ ความพร้อมและการทุ่มเทเวลาในการให้บริการ และปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานบัญชี ภาพรวมความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค ค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับความสำคัญ อยู่ในระดับมาก และผู้ให้บริการงานบัญชีให้ความสำคัญในระดับมาก 2 รายการ ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และยอมรับความคิดเห็น และคำติชมของผู้ใช้บริการ ตามลำดับ

2.2 การให้บริการอย่างทันเวลาค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับความสำคัญ อยู่ในระดับมาก และผู้ให้บริการงานบัญชีให้ความสำคัญในระดับมาก 1 รายการ คือ การกำหนดระยะเวลาในการทำงาน และระดับปานกลาง 1 รายการ คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ

2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอค่าเฉลี่ยโดยรวมระดับอยู่ในระดับมาก และผู้ให้บริการงานบัญชีให้ความสำคัญในระดับมาก 2 รายการ ประกอบด้วย การให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ และการให้บริการทางบัญชีมีความหลากหลาย ตามลำดับ

2.4 การให้บริการอย่างก้าวหน้าค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับความสำคัญ อยู่ในระดับมาก และผู้ให้บริการงานบัญชีให้ความสำคัญในระดับมาก 2 รายการ ประกอบด้วย การปฏิบัติงานภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด และมีการพัฒนาการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ตามลำดับ

3. ข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของธุรกิจ และรูปแบบของธุรกิจแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานบัญชีไม่แตกต่างกัน

4. คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย ชื่อเสียงของสถานบริการ การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ ความพร้อมและการทุ่มเทเวลาในการให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการมีมาตรฐาน และการเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญ

อภิปรายผล

1. ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านอายุ มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานบัญชี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริลักษณ์ ประทุมมาศ (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า ที่มาใช้บริการสำนักงานบัญชีเน้นที่บริการบัญชีและภาษีอากร พบว่า อายุแตกต่างกันระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการของสำนักงานบัญชีเน้นที่บริการบัญชีและภาษีอากร ด้านการวางแผนการให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ ด้านการจูงใจมาใช้บริการและด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

2. ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานบัญชีไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของยุวดี ใจซื่อตรง (2551) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง อายุการทำงาน รูปแบบการให้บริการ และหน่วยงานในสังกัดกรมชลประทาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่า เพศ อายุการศึกษา ตำแหน่ง อายุการทำงาน รูปแบบการให้บริการ และหน่วยงานในสังกัดกรมชลประทาน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชี

3. คุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ประเด็นการเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุพัตรา เขียวสาตร์ (2559) ศึกษาเรื่อง การตัดสินใจใช้บริการสำนักงานบัญชี เอพีแอล แอนด์ ซันส์ พบว่า ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ประเด็นมีการเตรียมวัสดุ อุปกรณ์พร้อมสำหรับการให้บริการ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ด้านความเชื่อถือว่าวางใจได้ประเด็นชื่อเสียงของสถานบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุพัตรา เขียวสาตร์ (2559) ศึกษาเรื่อง การตัดสินใจใช้บริการสำนักงานบัญชี เอพีแอล แอนด์ ซันส์ พบว่า ด้านความ

น่าเชื่อถือ ประเด็นชื่อเสียงของผู้ประกอบการ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ประเด็นความพร้อมและการทุ่มเทเวลาในการให้บริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุพัตรา เขียวสาตร์ (2559) ศึกษาเรื่อง การตัดสินใจใช้บริการสำนักงานบัญชี เอพีแอนด์ แอนด์ ซันส์ พบว่า ด้านการตอบสนองลูกค้า ประเด็นความพร้อมในการให้บริการและการอุทิศเวลา มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรินทร์ รินคำ (2546) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่ ต่อการสอบบัญชี พบว่า ด้านการดูแลเอาใจใส่ ประเด็นความพร้อมและการเตรียมการให้บริการของผู้สอบบัญชี (ทีมงานตรวจสอบได้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจของท่านก่อนดำเนินการ) มีความพึงพอใจของธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการสอบบัญชี

6. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าประเด็นการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ และเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการมีมาตรฐาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ เป็นเพราะการนำเทคโนโลยีมาใช้ใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจ

ข้อเสนอแนะ

1. สำนักงานบัญชีควรปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ เพื่อให้ได้รับการรับรองจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้าให้เป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ ซึ่งเป็นระบบที่มีการกำหนดนโยบาย , วัตถุประสงค์และการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ มีการกำหนดทิศทางและควบคุมองค์กรในเรื่องคุณภาพด้านการจัดทำบัญชีให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชี มีการรับรองคุณภาพ เพื่อให้ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพการบริการและการทำบัญชี

2. สำนักงานบัญชีควรทำการประชาสัมพันธ์ถึงการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ เช่น ความรู้สึกของผู้ใช้บริการงานบัญชี การให้บริการบัญชีด้านต่าง ๆ โดยประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ เพจทาง Facebook เพื่อเป็นช่องทางการกระจายข่าวความรู้ทางบัญชี เพื่อการเข้าถึงที่ง่ายขึ้นของผู้ใช้บริการ อีกทั้งยังส่งเสริมภาพลักษณ์ความทันสมัยของสำนักงานบัญชีและเสริมสร้างความน่าเชื่อถือในการใช้บริการ

3. สำนักงานบัญชีควรส่งเสริมให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมความรู้ต่าง ๆ ที่เหมาะสมต่อการทำงาน เพื่อสร้างความมั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบและมาตรฐานการบัญชี

ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป

ควรศึกษาองค์ประกอบหรือความต้องการของผู้รับบริการในงานบัญชีต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพตามความต้องการผู้รับบริการสูงสุด

เอกสารอ้างอิง

พัชรินทร์ รินคำ. (2546). **ความพึงพอใจของธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการสอบบัญชี.**

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

ยุวดี ใจซื่อตรง. (2551). **ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของ**

ข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน. นครปฐม :

กรมชลประทาน กองการเงินและบัญชี.

ศิริลักษณ์ ประทุมมาศ. (2551). **ปัจจัยทางด้านการบริหารจัดการที่มีความสัมพันธ์กับ**

ความพึงพอใจของลูกค้า. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา,

พระนครศรีอยุธยา.

สุพัตรา เขียวลาตร์. (2559). **การตัดสินใจใช้บริการสำนักงานบัญชี เอพีแอล แอนด์ ชันส์.**

มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, กรุงเทพฯ.

STA Accounting and Consulting Co.,Ltd. (2559). **การทำบัญชีให้ถูกต้องตามกฎหมาย.**

นันทบุรี: สำนักงานบัญชีคุณภาพ.