

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของ ธุรกิจในจังหวัดลำปาง*

FACTOR AFFECTING FOR SELECTION SERVICES OF ACCOUNTING FIRMS FOR BUSINESS IN MUEANG DISTRICT, LAMPANG PROVINCE

อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์

Anongwan Upadit

วิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง

Lampang Intertech College, Thailand

E-mail: upadit@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจในจังหวัดลำปาง โดยการทบทวนเอกสารตำรางานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบธุรกิจในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำปาง ที่ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำปาง ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 359 คนโดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา หาค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และ สถิติอนุมานวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการถดถอยพหุคูณ ด้วยวิธี Enter ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจในจังหวัดลำปาง โดยเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า และ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจในจังหวัดลำปาง เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรม โดยผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจในจังหวัดลำปาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจในจังหวัดลำปาง

* Received 6 August 2020; Revised 7 October 2020; Accepted 28 October 2020

คำสำคัญ: ปัจจัย, การเลือกใช้บริการ, สำนักงานบัญชี, ธุรกิจ

Abstract

The objectives of this research article were to study the factor affecting for selection services of Accounting Firms for Business in Mueang District, Lampang Province. By reviewing relevant research textbooks and collecting data from entrepreneurs in Mueang District, Lampang Province registered with Business Development Office of Lampang Province, this research was a quantitative research using sample sampling of 359 people. The research tool was questionnaire. The descriptive statistics was applied to analyze: percentage, frequency, average and Multiple regression analysis by Enter. The results showed that the factor affecting for selection services of Accounting Firms for Business in Mueang District, Lampang Province followed by Assurance, Tangibility, Responsiveness, Empathy and Reliability. The results of statistics analyzed by multiple regression technique were found as follows: responsiveness, empathy, reliability, assurance and tangibility, By the results of hypothesis testing showed that responsiveness, empathy, reliability, assurance had direct effect toward selection services of Accounting Firms for Business in Lampang Province also statistically significant at 0.05 level except tangibility had only indirect effect toward selection services of Accounting Firms for Business in Mueang District, Lampang Province.

Keywords: Factor, Selection services, Accounting Firm, Business

บทนำ

การจัดทำบัญชีนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับทุกองค์กร เนื่องจากข้อมูลทางบัญชีเป็นสิ่งที่แสดงถึงความเป็นไปของธุรกิจช่วยให้ผู้ประกอบการทราบถึงผลการดำเนินงานและฐานะการเงินและยังสามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศดังกล่าวในการกำหนดนโยบายและกำหนดทิศทางการกลยุทธ์เพื่อวางแผนและตัดสินใจในการดำเนินงานและการประเมินความสำเร็จของธุรกิจ นอกจากนี้ข้อมูลทางบัญชียังเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะทำให้ผู้ประกอบการได้ทราบถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับธุรกิจของตนเพื่อให้สามารถแก้ปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่ แต่อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ทางบัญชีหรือขาดความเชื่อมั่นในคุณภาพของพนักงานบัญชี จึงต้องอาศัยบริการจากสำนักงานบัญชีภายนอก ดังนั้นสำนักงานบัญชีจึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการสนับสนุนให้ธุรกิจมีการจัดทำบัญชีและรายงานทางการเงิน ได้อย่าง



ถูกต้อง ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจของผู้ประกอบการและผู้ใช้ข้อมูล
ในทางการเงิน (ปาริชาติ มณีมัย และคณะ, 2559)

ในการประกอบธุรกิจ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจมี
หน้าที่ต้องจัดทำบัญชีให้ถูกต้องตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ซึ่งได้กำหนดให้ผู้มีหน้าที่
จัดทำบัญชีที่เป็นห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัดที่ตั้งขึ้นตามกฎหมาย
ไทย นิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทยและกิจการร่วมค้า
ตามประมวลรัษฎากร ต้องจัดทำบัญชีและลงรายการในบัญชีให้ครบถ้วนถูกต้องตามหลักการบัญชี
ที่รับรองทั่วไป รวมทั้งการจัดทำและนำเสนอการเงินตามที่กฎหมายกำหนด (พระราชบัญญัติการ
บัญชี พ.ศ. 2543, 2543) เนื่องจากการจัดทำบัญชีของกิจการจะต้องอาศัยความเข้าใจและชำนาญ
การด้านธุรกิจ ถ้าไม่ได้รับการฝึกฝนจนชำนาญจะทำให้ไม่สามารถทำบัญชีได้อย่างถูกต้อง แต่การที่
ผู้ประกอบการไม่เห็นความสำคัญในการจัดทำบัญชีเพื่อใช้ในการบริหารและการตัดสินใจและการ
ที่กิจการขาดบุคลากรทางด้านบัญชีที่มีคุณภาพในการจัดทำบัญชีและตรวจสอบบัญชี นอกจากนี้
ปัญหาประการหนึ่งของผู้ประกอบการที่พบคือ การไม่ทราบตัวเลขในการดำเนินกิจการของตนเอง
ไม่ทราบว่าลงทุนไปเท่าไร ขายได้วันละเท่าไร มีสินค้าคงเหลือเท่าไร แม้กระทั่งกำไรเท่าไร
ยังไม่สามารถคำนวณออกมาได้ ส่งผลให้ผู้ประกอบการไม่ทราบว่าระบบบัญชีของธุรกิจเป็นอย่างไร
ได้มาตรฐานหรือไม่ ส่งผลให้กิจการไม่สามารถควบคุมการดำเนินงานทางด้านบัญชีและด้านอื่น ๆ
ให้มีประสิทธิภาพ ได้ซึ่งข้อมูลทางบัญชีที่ได้นั้น ไม่สามารถแสดงฐานะทางการเงินและผลการ
ดำเนินงานที่แท้จริงของกิจการได้ ทำให้ผู้บริหารเข้าใจสถานการณ์ผิดพลาด คลาดเคลื่อน
การวางแผนและตัดสินใจในการบริหารงานเกิดความผิดพลาด ส่งผลกระทบให้ธุรกิจเกิดความ
เสียหายอย่างมาก (นภาลัย บุญทิม, 2554)

ในยุคโลกาภิวัตน์ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมีทั้งมากและไว มีปัญหาซับซ้อนกับมีวิกฤติแบบ
ใหม่ ๆ กับปัญหาอุบัติใหม่ ความแปรปรวนต่าง ๆ ทำให้กิจการต้องติดตามข้อมูลเหตุการณ์
การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้ทันกับปัญหาสถานการณ์พลิกผันที่เกิดขึ้นบ่อยทั้งระยะสั้นและยาว
ผู้บริหารหรือเจ้าของธุรกิจ จึงต้องมีความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลง
เหล่านี้ และต้องปรับเปลี่ยนนโยบายตลอดจนวิธีการบริหารธุรกิจใหม่และต้องให้ความสำคัญต่อ
ระบบบัญชีมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดความเชื่อถือในความโปร่งใสและเป็นมืออาชีพของนักบัญชี (ธวัช
ภูจิตโยโคย, 2560) ปัญหาส่วนใหญ่ที่ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารของแต่ละธุรกิจต้องเผชิญ คือ
การจัดเก็บข้อมูลทางการเงินหรือการเงิน ในการบริหารงานในปัจจุบันการจัดเตรียมข้อมูลทาง
บัญชีมีบทบาทมากยิ่งขึ้น นักบัญชีจึงมีหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูลทางการเงินเสนอข้อมูลให้กับ
บุคคลภายในและบุคคลภายนอก ซึ่งการบันทึกและการจัดทำรายงานในแต่ละงวดเวลาที่ต้องการ
ดังกล่าวนี้เรียกว่า การทำบัญชีและเรียกบุคคลที่ทำบัญชีเหล่านั้นว่า ผู้ทำบัญชี เพื่อให้ทุกฝ่ายใช้
ข้อมูลทางการเงิน ได้ตามวัตถุประสงค์ ซึ่งฝ่ายบริหารจะได้นำข้อมูลทางการเงินและงบการเงินที่



นักบัญชีจัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการบริหารงานของธุรกิจ เช่น การวางแผนงาน การควบคุมการดำเนินงาน การวัดผลการทำงาน ตลอดจนการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ (เสนีย์ พวงยาณี, 2553) จากปัญหาด้านความพร้อมของบุคลากรในเรื่องของการจัดทำบัญชีและการบริหารการเงิน และเห็นว่าการทำบัญชีไม่สำคัญ รวมถึงการจ้างพนักงานซึ่งเป็นบุคคลภายนอกเข้ามาทำงานด้านบัญชีก็เป็นเรื่องที่ยุ่งยากและต้องจ่ายค่าตอบแทนสูง ทำให้ธุรกิจส่วนใหญ่จ้างสำนักงานบัญชีเป็นผู้ทำบัญชีและจัดการการเงิน เนื่องจากจะมีค่าใช้จ่ายถูกกว่าการจ้างพนักงานบัญชีประจำ

ดังนั้น การเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชี จึงเป็นอีกหนึ่งทางเลือกของธุรกิจ เมื่อสภาพเศรษฐกิจและสังคมทำให้ผู้ประกอบการส่วนใหญ่หันมาว่าจ้างให้ผู้อื่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำบัญชีตามที่กฎหมายกำหนดแทนตน ปัจจุบันจึงมีสำนักงานให้บริการรับทำบัญชีเกิดขึ้นทุกจังหวัดทั่วประเทศ ทั้งนี้จะมีจำนวนมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสภาพความเจริญของเศรษฐกิจในแต่ละจังหวัดนั้น ๆ โดยสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นมักเกิดขึ้นในรูปขององค์กรธุรกิจที่แตกต่างกันไปตามสภาพและขนาดขององค์กร เพื่อให้การจัดทำบัญชีเป็นไปตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ทำให้สำนักงานบัญชีกลายเป็นธุรกิจที่สามารถเติบโตและมีคู่แข่งเกิดขึ้นมากมายในภาคธุรกิจ ผู้ประกอบการบางรายอ่อนด้อยประสบการณ์ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการทำบัญชีในการจัดเก็บรวบรวมเอกสารและยื่นภาษี ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ทำให้สำนักงานบัญชีจึงเป็นทางเลือกสำหรับผู้ประกอบการรายใหม่ (อุไรรัตน์ มณีรัตนศักดิ์ และปิยวรรณ แก้วจันทร์, 2558) เนื่องจากสำนักงานบัญชีเป็นธุรกิจหลักที่ให้ความรู้และให้คำแนะนำในการให้บริการด้านการจัดทำบัญชี และเพื่อให้บริการจัดทำบัญชี การให้บริการตรวจสอบบัญชี การให้ความเชื่อมั่นและการให้คำปรึกษาด้านการบัญชีการเงินแก่ผู้ประกอบการ รวมถึงการให้คำปรึกษาในด้านกฎหมาย ภาษีอากรและการวางแผนธุรกิจ ซึ่งเป็นการสร้างทางเลือกให้กับลูกค้า ปัจจุบันธุรกิจการให้บริการจัดทำบัญชีมีการแข่งขันอย่างรุนแรง ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการสามารถเปลี่ยนผู้ให้บริการรับทำบัญชีได้ตลอดเวลา ดังนั้นการทำบัญชีจึงไม่เพียงแต่ขึ้นอยู่กับจำนวนลูกค้าในปัจจุบันแต่ยังขึ้นอยู่กับความสามารถในการรักษาลูกค้าให้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (ปัญญาภรณ์ กงประดิษฐ์ และวรรณิ เตโชโยธิน, 2553) ยังรวมถึงความอยู่รอดในอาชีพบัญชี โดยการมีลูกค้าอย่างต่อเนื่อง การมีลูกค้ารายใหม่และการให้บริการอื่น ๆ (ดารณี เอื้อชนะจิต, 2554) จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจในจังหวัดลำปาง เพื่อเป็นข้อมูลแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ที่สนใจในการนำไปประยุกต์ใช้หรือปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องต่อความต้องการของผู้ประกอบธุรกิจต่อไป

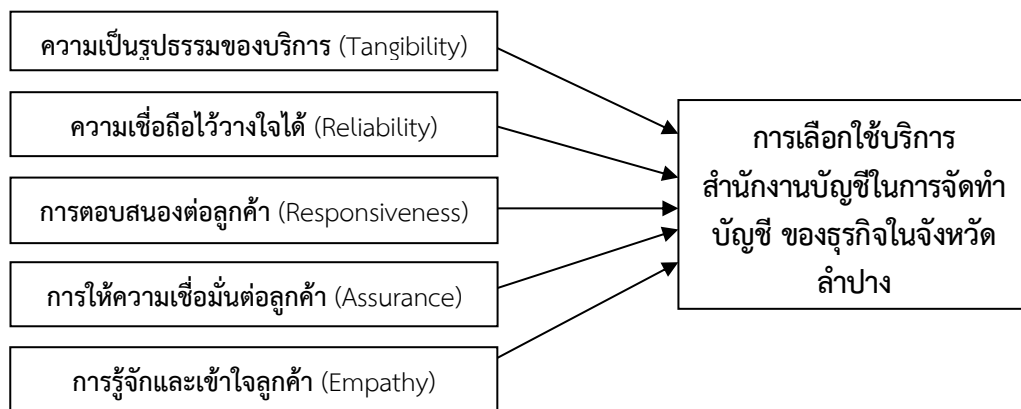
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจในจังหวัดลำปาง



วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย ครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจจังหวัดลำปาง” มี และใช้กรอบแนวคิดตามคุณภาพการบริการ SERVQUAL ที่ปรับปรุงใหม่ประกอบด้วย 5 มิติหลัก ของ Zeithaml, V. A. et al. ดังนี้ (Zeithaml, V. A. et al., 1988)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานงานวิจัย

H1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจจังหวัดลำปาง

H2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจจังหวัดลำปาง

H3 การตอบสนองต่อลูกค้า มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจจังหวัดลำปาง

H4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจจังหวัดลำปาง

H5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจจังหวัดลำปาง

ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน 3,487 แห่ง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2563) กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane,

1973) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % โดยใช้ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม รวมเป็นผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 359 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับธุรกิจ ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจในจังหวัดลำปาง ส่วนที่ 3 สาเหตุการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจในจังหวัด และส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินเก็บข้อมูลด้วยตนเองและหาความและตรวจสอบเครื่องมือเพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach's Alpha ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้โดยมีค่ามากกว่า 0.70 ขึ้นไป (Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H., 1994) มีค่าเท่ากับ 0.937 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา หาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้มาตรวัดแบบ Rating Scale จำนวน 5 ระดับ (น้อยที่สุด=1, น้อย=2, ปานกลาง=3, มาก=4, มากที่สุด=5) เพื่อจัดระดับคะแนนใช้ค่าเฉลี่ย (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551) และสถิติอนุमानวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคการถดถอยพหุคูณ แบบ Enter จากสมการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (Factor) และตัวแปรอิสระ (TANGI, RELIA, RESPON, ASSUR, EMPAT) ที่ระดับค่านัยสำคัญทางสถิติ ดังนี้

$$\text{FACTOR} = \beta_0 + \beta_1 \text{TANGI} + \beta_2 \text{RELIA} + \beta_3 \text{RESPON} + \beta_4 \text{ASSUR} + \beta_5 \text{EMPAT}$$

ในที่นี้

FACTOR	= การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจ
TANGI	= ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
RELIA	= ความเชื่อถือไว้วางใจได้
RESPON	= การตอบสนองต่อลูกค้า
ASSUR	= การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า
EMPAT	= การรู้จักและเข้าใจลูกค้า
β_0	= ค่าเริ่มต้นของสมการถดถอย
$\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_5$	= ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยหรือค่าความลาดชัน



ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจในจังหวัดลำปาง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับธุรกิจเกี่ยวกับการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานเชิงพรรณนา

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละประเภทของธุรกิจ

ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทของธุรกิจ		
การผลิต	36	10.03
การบริการ	129	35.93
การค้าส่ง	44	12.26
การค้าปลีก	150	41.78
รวม	359	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นธุรกิจการค้าปลีก 150 แห่ง (ร้อยละ 41.78) การบริการ 129 แห่ง (ร้อยละ 35.93) การค้าส่ง 44 แห่ง (ร้อยละ 12.26) และการผลิต 36 แห่ง (ร้อยละ 10.03) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ

ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ		
ต่ำกว่า 5 ปี	42	11.70
5-10 ปี	54	15.04
11-15 ปี	108	30.08
16-20 ปี	83	23.12
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	72	20.06
รวม	359	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจส่วนใหญ่ ระหว่าง 11-15 ปี จำนวน 108 แห่ง (ร้อยละ 30.08) รองลงมา ระหว่าง 16 - 20 ปี จำนวน 83 แห่ง (ร้อยละ 23.12) มากกว่า 20 ปีขึ้นไป จำนวน 72 แห่ง (ร้อยละ 20.06) ระหว่าง 5 - 10 ปี จำนวน 54 แห่ง (ร้อยละ 15.04) และ ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 42 แห่ง (ร้อยละ 11.07) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละรูปแบบของธุรกิจ

ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
รูปแบบของธุรกิจ		
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	212	59.05
บริษัทจำกัด	147	40.95
บริษัทมหาชนจำกัด	0	0
รวม	359	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า รูปแบบของธุรกิจส่วนใหญ่ เป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 212 แห่ง (ร้อยละ 59.05) และบริษัทจำกัด จำนวน 147 แห่ง (ร้อยละ 40.95)

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละจำนวนการจ้างงานของธุรกิจ

ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนการจ้างงานของธุรกิจ		
ต่ำกว่า 10 คน	22	6.13
ตั้งแต่ 10 – 19 คน	68	18.94
ตั้งแต่ 20 – 29 คน	104	28.97
ตั้งแต่ 30 – 39 คน	86	23.96
ตั้งแต่ 40 คน ขึ้นไป	79	22.00
รวม	359	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า จำนวนการจ้างงานของธุรกิจ ส่วนใหญ่ ตั้งแต่ 20-29 คน จำนวน 126 แห่ง (ร้อยละ 35.10) ตั้งแต่ 30-39 คน จำนวน 86 แห่ง (ร้อยละ 23.96) ตั้งแต่ 40 คนขึ้นไป จำนวน 79 แห่ง (ร้อยละ 22.00) ตั้งแต่ 10-19 คน จำนวน 68 แห่ง (ร้อยละ 18.94) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละทุนจดทะเบียนของธุรกิจ

ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ทุนจดทะเบียนของธุรกิจ		
ไม่เกิน 5 ล้านบาท	169	47.08
5 – 10 ล้านบาท	137	38.16
มากกว่า 30 ล้านขึ้นไป	53	14.76
รวม	359	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ทุนจดทะเบียนของธุรกิจ ส่วนใหญ่ ไม่เกิน 5 ล้านบาท จำนวน 169 แห่ง (ร้อยละ 47.08) 5 - 10 ล้านบาท จำนวน 137 แห่ง (ร้อยละ 38.16) และ มากกว่า 30 ล้านขึ้นไปจำนวน 53 แห่ง (ร้อยละ 14.76) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละวิธีหาข้อมูลในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
วิธีหาข้อมูลในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี		
จากคำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ	248	69.08
จากการจัดหาเอง	111	30.92
รวม	359	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า วิธีหาข้อมูลในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ส่วนใหญ่จาก คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ จำนวน 248 แห่ง (ร้อยละ 69.08) จากการจัดหาเอง จำนวน 111 แห่ง (ร้อยละ 30.92)



ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละรูปแบบการทํำบัญชีของธุรกิจ

ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
รูปแบบการทํำบัญชีของธุรกิจ		
ให้สำนักงานบัญชีทํำทั้งหมด	226	62.95
ให้สำนักงานบัญชีทํำเป็นบางส่วน	133	37.05
รวม	359	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า รูปแบบการทํำบัญชีของธุรกิจ ให้สำนักงานบัญชีทํำทั้งหมด จำนวน 226 แห่ง (ร้อยละ 62.95) และให้สำนักงานบัญชีทํำทั้งหมด จำนวน 133 แห่ง (ร้อยละ 37.05)

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทํำบัญชีของธุรกิจในจังหวัดลำปาง

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทํำบัญชีของธุรกิจ

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	4.57	0.525	มากที่สุด
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.54	0.606	มากที่สุด
ด้านการตอบสนองลูกค้า	4.54	0.576	มากที่สุด
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า	4.50	0.632	มากที่สุด
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.49	0.622	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.53	0.550	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทํำบัญชีของธุรกิจในจังหวัดลำปาง มีค่าเฉลี่ยภาพรวมเท่ากับ 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.550 ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงจากค่าคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.525 ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.606 ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการตอบสนองลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.576 ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.632 ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.622 ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีจังหวัดลำปาง

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความคิดเห็นของการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจจังหวัดลำปาง

การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการบริการ (Product)	4.03	0.732	มาก
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)	4.03	0.726	มาก
ด้านราคา (Price)	4.06	0.684	มาก
ด้านสถานที่ตั้ง (Place)	4.02	0.773	มาก
ด้านบุคลากร (People)	4.05	0.781	มาก
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence)	3.95	0.780	มาก
ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion)	4.03	0.693	มาก
ค่าคะแนนเฉลี่ย	4.03	0.655	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า การเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีจังหวัดลำปาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.655 ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นเรียงจากคะแนนมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านราคา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.684 รองลงมาคือ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.781 ด้านการบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.732 ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.726 ด้านการส่งเสริมการตลาด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.693 ด้านสถานที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.773 และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.780 ตามลำดับ

การทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง

การทดสอบความสัมพันธ์ใช้สถิติอนุमानวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการถดถอยพหุคูณ แบบ ENTER ของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง แสดงได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 10 แสดงผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณด้วยวิธี Enter

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจจังหวัดลำปาง						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	สมมติฐาน
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	-.003	.074		-.036	.971	
TANGI	.036	.040	.035	.886	.376	ปฏิเสธ
RELIA	.350	.052	.353	6.700	.000	ยอมรับ
RESPON	1.059	.037	.988	28.343	.000	ยอมรับ



ASSUR	-.080	.028	-.068	-2.854	.005	ยอมรับ
EMPAT	-.360	.052	-.368	-6.947	.000	ยอมรับ

$R^2 = .936$, Adjusted $R^2 = .936$, $F = 1039.786$

จากตารางที่ 10 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจในจังหวัดลำปาง เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลการทดสอบตามสมมติฐานพบว่า

H1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ ไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจในจังหวัดลำปาง ปฏิเสธสมมติฐาน

H2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจในจังหวัดลำปาง ยอมรับสมมติฐาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

H3 การตอบสนองต่อลูกค้า มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจในจังหวัดลำปาง ยอมรับสมมติฐาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

H4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจในจังหวัดลำปาง ยอมรับสมมติฐาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

H5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจในจังหวัดลำปาง ยอมรับสมมติฐาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

อภิปรายผล

ผลการศึกษานี้พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจในจังหวัดลำปาง มากที่สุดได้แก่ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า หากว่าสำนักงานบัญชีมีความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ หรือการที่ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จะเป็นการสร้างความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฏิญญา แก้วเจริญ ที่พบว่า คุณสมบัติของผู้ทำบัญชีที่ผู้ประกอบการต้องการในด้านการให้บริการที่มีความรับผิดชอบ ซึ่งมีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชี การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกเก็บเงิน ไม่รับสินบน มีขั้นตอนในการให้บริการตามที่ตกลงกับลูกค้าอย่างเหมาะสม มีรักษาความลับของลูกค้า มีวิธีปฏิบัติในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติงานที่ตกลงกับลูกค้าไว้ได้ และ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงาน ย่อมทำให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ (ปฏิญญา แก้วเจริญ,



2554) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ บัวแก้ว ถาวรบุรณทรัพย์ ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีการรับรู้และความคาดหวังการบริการในเรื่องความมั่นใจและเชื่อมั่นมากกว่าการบริการด้านอื่น (บัวแก้ว ถาวรบุรณทรัพย์, 2560)

สำหรับการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจในจังหวัดลำปาง พบว่ามีความคิดเห็นมากที่สุดในด้านราคา เนื่องจากพฤติกรรมผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความอ่อนไหวต่อราคา ดังนั้นการแจ้งเรื่องค่าใช้จ่ายที่ผู้รับใช้บริการต้องเสียเพื่อแลกกับผลประโยชน์ที่จะได้รับจึงมีความสำคัญในอันดับแรก ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นภาพร หงส์ภักดี ที่พบว่าปัจจัยที่สำคัญในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี 3 อันดับ ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการ ที่สำคัญคือ การให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลาและการเก็บรักษาความลับของลูกค้า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่สำคัญคือ ความถูกต้องของรายงานทางการเงิน และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่สำคัญคือ ชื่อเสียงและความเชี่ยวชาญตามลำดับ (นภาพร หงส์ภักดี, 2554) และยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนกร วรกิตติมงคล ที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ นั่นคือ พนักงานมีความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน มีความหลากหลายในการให้บริการ และการให้บริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐานและคุณภาพ (ธนกร วรกิตติมงคล, 2553)

นอกจากนี้จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจในจังหวัดลำปาง พบว่า ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจในจังหวัดลำปาง มากที่สุด เนื่องจากการตอบสนองลูกค้าเป็นความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว โดยเฉพาะความพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าได้ทันท่วงที มีการให้คำแนะนำและให้คำปรึกษา ตลอดจนแนวทางแก้ไขได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง มีการทบทวนผลงานและปรับปรุงแก้ไขงานก่อนส่งมอบลูกค้า มีการให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและเป็นกันเอง ตลอดจนมีการดำเนินการข้อตกลงในสัญญาอย่างครบถ้วน สอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญธิดา พงษ์ธานี ที่พบว่าสำนักงานบัญชีโดยรวมมีคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้าสูงมาก โดยมีคุณภาพการบริการเกี่ยวกับการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน และการทบทวนผลงานและปรับปรุงแก้ไขงานก่อนส่งมอบลูกค้า (เพ็ญธิดา พงษ์ธานี, 2552)

การที่ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการปฏิเสธสมมติฐาน ก็อาจเป็นเพราะรูปแบบการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปางมีลักษณะการดำเนินงานและสภาพแวดล้อมที่ใกล้เคียงกันในทุกสำนักงานจึงไม่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญธิดา พงษ์ธานี ที่พบว่า สำนักงานบัญชีโดยรวมมีคุณภาพการบริการด้านการรูปธรรมของบริการสูงมากเกี่ยวกับการมีผู้ทำบัญชีที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามพระราชบัญญัติ



ที่เกี่ยวข้อง การมีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการจัดทำบัญชีเพียงพอและมีพื้นที่ปฏิบัติงานที่เป็นระเบียบ (เพ็ญธิดา พงษ์ธานี, 2552)

สรุป/ข้อเสนอแนะ

ความรู้ความสามารถของสำนักงานบัญชีเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก ในการนำพาธุรกิจให้ไปสู่ความสำเร็จในด้านการจัดทำบัญชี งานวิจัยนี้พบว่าสำนักงานบัญชีมีส่วนช่วยในการจัดทำบัญชี ไม่ว่าจะเป็นการจัดทำบัญชีทั้งหมดหรือการจัดทำบัญชีในบางส่วนก็ตาม และไม่จำเป็นว่าการประกอบธุรกิจในรูปแบบใด สำนักงานบัญชีก็มีส่วนช่วยในการทำบัญชี อาจเนื่องจากพนักงานที่มีอยู่อาจไม่มีความรู้ความสามารถในการจัดทำบัญชีของธุรกิจ ทำให้ธุรกิจจำเป็นต้องอาศัยสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจ ดังนั้นธุรกิจจึงควรที่จะส่งเสริม สนับสนุน ตลอดจนพัฒนาบุคลากรด้านบัญชีของธุรกิจให้มีคุณสมบัติเป็นไปตามพระราชบัญญัติ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการเข้ารับการอบรมความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพเพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจใน ระบบการทำบัญชี หลักเกณฑ์และมาตรฐานทางด้านวิชาชีพที่เป็นไปอย่างถูกต้อง และสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างน่าเชื่อถือ ส่งผลให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลทางบัญชีที่ได้ไปใช้ในการตัดสินใจ ทางธุรกิจต่อไป **ข้อเสนอแนะ** 1) เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้มุ่งเฉพาะธุรกิจที่ตั้งในจังหวัดลำปาง เท่านั้น ทำให้ข้อค้นพบมีประโยชน์เฉพาะกลุ่ม ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรเพิ่มกลุ่มตัวอย่าง ให้มากขึ้น ซึ่งจะสามารถทำให้ผลการศึกษานำไปใช้ประโยชน์ได้เพิ่มขึ้นตามไปด้วย 2) ผู้บริหารควรส่งเสริม สนับสนุน ตลอดจนพัฒนาบุคลากรด้านบัญชีของหน่วยงานให้มีการพัฒนา ความรู้อย่างต่อเนื่องทางวิชาชีพ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานด้านบัญชีได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ ส่งผลให้ธุรกิจสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการจ้างสำนักงานบัญชี

เอกสารอ้างอิง

- เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีใน ประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- เสนีย์ พวงยาณี. (2553). หลักการบัญชีขั้นต้น. กรุงเทพมหานคร: ทริปเพิล เอ็ดดูเคชั่น.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2563). นิติบุคคลที่ดำเนินกิจการอยู่ตามพื้นที่. เรียกใช้เมื่อ 16 กรกฎาคม 2563 จาก <https://datawarehouse.dbd.go.th/area/overview#>
- ดารณี เอื้อชนะจิต. (2554). ผลกระทบของคุณภาพข้อมูลทางบัญชี และลักษณะองค์กรธุรกิจที่มีต่อประสิทธิภาพการตัดสินใจของผู้บริหารในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. ใน วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

- ธนกร วรกิตติมงคล. (2553). พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในเขตพื้นที่เทศบาลนครเชียงใหม่. ใน วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธวัช ภูษิตโทยโคย. (2560). การบัญชีกับการจัดการสำหรับ SMEs. วารสารวิชาชีพบัญชี, 13(40), 76-81.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ลักษณ์.
- นภาพร หงษ์ภักดี. (2554). การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจกรณีศึกษา: เขตอำเภอเมืองและอำเภอดอนตาล จังหวัดอุบลราชธานี. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 2(2), 45-65.
- นภาลักษณ์ บุญทิม. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบธุรกิจ SMEs ในจังหวัดเพชรบูรณ์. ใน รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- บัวแก้ว ถาวรบุญทรัพย์. (2560). คุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า จังหวัดฉะเชิงเทรา. วารสารการจัดการสมัยใหม่, 15(1), 139-148.
- ปริญญญา แก้วเจริญ. (2554). มุมมองในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการขนาดกลาง และขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. ใน วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ปัญญาภรณ์ กองประดิษฐ์ และวรรณิ เตโชโยธิน. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการรับทำบัญชีอย่างต่อเนื่อง. วารสารวิชาชีพบัญชี, 6(15), 83-93.
- ปาริชาติ มณีมัย และคณะ. (2559). คุณภาพและปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน ของสำนักงานบัญชีขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย. วารสารการจัดการสมัยใหม่, 14(1), 117-128.
- พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543. (2543). ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 121 ตอนพิเศษ 65 ก หน้า 1 - 21 (10 สิงหาคม 2543).
- อุไรรัตน์ มณีรัตนศักดิ์ และปิยวรรณ แก้วจันทร์. (2558). บริการรับทำบัญชี: กลยุทธ์บริหารงานในเชิงรุกเพื่อรองรับต่อการเติบโตของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร, 12(2), 1-15.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). Psychometric theory. (3 rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Taro Yamane. (1973). Statistics: An Introductory Analysis. (3rd Ed). New York: Harper and Row Publications.



Zeithaml, V. A. et al. (1988). SERVQUAL: A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.