

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
ที่เกี่ยวข้องกับการค้า การขนส่งระหว่างประเทศ

Factors Affecting the Selection of Accounting Firms of Small and Medium
Enterprises Related to International Trade and Transportation

พศิรัศม์ สายะบุตร¹ และ ชิรินุช นิมตระกูล^{2*}
Phasirat Sayaputra¹ and Sirinuch Nimtrakoon^{2*}

¹บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

^{2*} คณะบัญชี มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

126/1 ซอยวิภาวดีรังสิต 2 แขวงรัชดาภิเษก เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400

¹Graduate School, University of the Thai Chamber of Commerce

^{2*}School of Accountancy, University of the Thai Chamber of Commerce

126/1 Vibhavadee-Rangsit Rd., Dindaeng, Bangkok 10400 Thailand

*Corresponding author. Email: sirinuch_nim@utcc.ac.th

Article Info:

Received: Oct. 17, 2022 | Revised: Feb. 9, 2023 | Accepted: Feb. 14, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยด้านสถานประกอบการและปัจจัยด้านคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ประกอบการในสถานประกอบการโดยจดทะเบียนเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เกี่ยวข้องกับการค้า การขนส่งระหว่างประเทศ ที่ขึ้นทะเบียนต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ซึ่งมีเงินทุนจดทะเบียนไม่เกิน 300 ล้านบาท จำนวน 104 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและการวิเคราะห์การถดถอยพหุ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการดำเนินการของสถานประกอบการแตกต่างกัน มีการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีแตกต่างกัน ในส่วนของปัจจัยด้านคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า โดยสำนักงานบัญชีสามารถใช้ผลการศึกษาเป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีเพื่อนำไปสู่การพัฒนาและยกระดับคุณภาพของสำนักงานบัญชีต่อไป

คำสำคัญ: สำนักงานบัญชี บริการทางการบัญชี ธุรกิจขนาดกลางขนาดย่อม

Abstract

The objectives of this study were to investigate the demographic and service quality factors of accounting firms that influence the selection of accounting firms for enterprises. The samples used in the study were small and medium enterprises related to international trade and transportation registered with the Department of Business Development, Ministry of Commerce, with authorized capital not exceeding 300 million Baht, totaling 104 cases. The instrument employed in the study was a questionnaire. The data analyses involved descriptive and inferential statistical analyses, including One-Way ANOVA and Multiple Regression Analysis. The results revealed that the respondents with different operating periods select accounting firms differently. The aspect of customer care was the service quality factor of accounting firms that affected the selection of accounting firms. Accounting firms can practically use the results as guidelines to improve working procedures and service quality.

Keywords: accounting firms; accounting services; small and medium enterprises

บทนำ

นับแต่อดีตถึงปัจจุบันข้อมูลทางการบัญชีมีความสำคัญต่อธุรกิจต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจให้บริการธุรกิจขายสินค้า ธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต ธุรกิจที่ไม่แสวงหากำไร ไม่ว่าจะเป็นขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ ผู้บริหารจำเป็นต้องได้รับข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ รวมทั้งข้อมูลทางการบัญชีที่ถูกต้องและทันเหตุการณ์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการประกอบการและลดต้นทุนต่าง ๆ รวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว เมื่อองค์กรธุรกิจดำเนินงานไปได้ระยะหนึ่ง กิจการเจริญเติบโตและต้องการขยายธุรกิจ จำเป็นต้องมีเงินทุน ซึ่งเงินทุนส่วนที่เพิ่มขึ้นอาจได้มาจากการลงทุนของเจ้าของ หรือจากผู้ร่วมลงทุนอื่น หรือจากการกู้ยืมจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้จ่ายหมุนเวียนในธุรกิจ สถาบันการเงินจำเป็นต้องทราบผลการดำเนินงาน และฐานะการเงินของผู้กู้เพื่อใช้ในการตัดสินใจสนับสนุนสินเชื่อ ดังนั้นผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องมีรายงานทางการเงินพื้นฐาน เช่น งบแสดงฐานะการเงิน และงบกำไรขาดทุน เป็นต้น การบัญชีจึงมีความสำคัญอย่างมากต่อองค์กรธุรกิจต่าง ๆ (Sarathong, 2007) ซึ่งความต้องการการแนะนำและการให้การปรึกษาทางด้านบัญชี โดยเฉพาะแก่ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ (Carey, & Tanewski, 2016) โดยการจัดทำบัญชีนั้น องค์กรธุรกิจขนาดใหญ่มักจัดให้มีหน่วยงานบัญชีภายในองค์กรมีหน้าที่ในการจัดทำบัญชี ในขณะที่ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ทางบัญชี จึงมักใช้บริการสำนักงานบัญชีภายนอกให้ช่วยจัดทำบัญชีให้ โดยอาจมีแนวคิดที่หลากหลายในการเลือกสำนักงานบัญชี เช่น พิจารณาจากคุณภาพการให้บริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การตอบสนองลูกค้า และความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี เป็นต้น (Upradit, 2020) โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ได้ออกประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2564 มีประเด็น

สำคัญในการกำหนดคุณสมบัติของสำนักงานบัญชีที่จะยื่นขอหนังสือรับรองคุณภาพ เพื่อพัฒนาและยกระดับสำนักงานบัญชีให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป (Department of Business Development, 2021)

ธุรกิจรับทำบัญชีมีส่วนเกี่ยวข้องซึ่งสำคัญกับการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากบัญชีมีลักษณะเป็นภาษาทางธุรกิจ (language of business) ที่ทำให้ผู้ประกอบการทราบฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงานของกิจการในปัจจุบันและทิศทางการเติบโตในอนาคต ธุรกิจสำนักงานบัญชีในประเทศไทยมีบทบาทสำคัญในการช่วยเหลือ แนะนำในฐานะ “ผู้ทำบัญชี” ให้ผู้ประกอบการในฐานะ “ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี” สามารถนำข้อมูลทางบัญชีไปใช้ในการตัดสินใจเชิงธุรกิจ ซึ่งจะเห็นได้ว่าบทบาทของสำนักงานบัญชีนั้นได้เปลี่ยนไปจากการที่เป็นเพียงผู้บันทึกรายการมาเป็นผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งลูกค้าต้องการได้รับบริการการทำบัญชีที่ถูกต้องแม่นยำที่เอื้อประโยชน์ต่อการตัดสินใจทางธุรกิจ คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีจึงเป็นปัจจัยในการพิจารณาเลือกซื้อบริการของลูกค้า เนื่องจากข้อมูลการบัญชีและรายงานทางการเงินที่สำนักงานบัญชี จัดทำให้ลูกค้าจะส่งผลต่อการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ และการวางแผนกลยุทธ์ที่จะสามารถสร้างความสำเร็จให้กับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ดังนั้น การบริหารจัดการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่สำนักงานบัญชีต้องพยายามส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดภายในสำนักงานบัญชีเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันด้านคุณภาพการบริการที่ให้กับลูกค้าทั้งในและนอกประเทศ (Serirat et al., 2009) และที่สำคัญคือ ธุรกิจสำนักงานบัญชียังเป็นธุรกิจที่ให้บริการซึ่งอยู่ภายใต้ข้อตกลงการเปิดเสรีทางการค้าของประชาคมอาเซียน (AEC) นั้นหมายความว่า นักธุรกิจของประเทศสมาชิก ประชาคมอาเซียนสามารถเข้าร่วมลงทุนหรือเปิดสำนักงานบัญชีในประเทศไทยได้ และในขณะเดียวกันนักธุรกิจของประเทศไทยก็สามารถที่จะเข้าไปลงทุนหรือเปิดสำนักงานบัญชีในประเทศอื่นที่เป็นสมาชิกของประชาคมอาเซียนได้เช่นเดียวกัน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่สำนักงานบัญชีในประเทศไทยต้องยกระดับคุณภาพให้เป็นมาตรฐานสากลเพื่อเตรียมพร้อมสู่การแข่งขันบนการค้าเสรีระหว่างประเทศ (Sampet, et al., 2019)

สำหรับลูกค้าของสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีเป็นจำนวนมากในปัจจุบัน อันเนื่องมาจากการสนับสนุนของรัฐบาลไทยตามนโยบายฟื้นฟูและพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศจากความล้มเหลวทางเศรษฐกิจของธุรกิจขนาดใหญ่ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 เป็นต้นมา โดยลูกค้าของสำนักงานบัญชีกลุ่มนี้เป็นกลุ่มพลังที่ใหญ่ที่สุดของภาคธุรกิจที่มีประมาณกว่าร้อยละ 85 ของการยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลและมีบทบาทความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ เพราะเป็นธุรกิจที่สร้างรายได้ในบทบาทที่หลากหลาย คือ เป็นทั้งผู้ผลิต ผู้จำหน่ายสินค้า และผู้ให้บริการ นับเป็นกลุ่มผู้ประกอบการที่ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกต่อธุรกรรมทางเศรษฐกิจของประเทศไทย ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของระบบเศรษฐกิจของประเทศในระดับมหภาค โดยมีจำนวนถึงร้อยละ 99.6 ของธุรกิจทั้งหมด ซึ่งเป็นกลไกหลักในการฟื้นฟูและเสริมสร้างความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ รวมทั้งเป็นกลไกในการแก้ไขปัญหาความยากจน ข้อมูลที่ยืนยันถึงบทบาททางเศรษฐกิจไทยที่สำคัญดังกล่าวและเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (Gross Domestic Product: GDP) การนำเข้าและส่งออก การบริโภคภาคเอกชน การค้า การลงทุน และการจ้างงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม บทบาทในการสร้างมูลค่าเพิ่มเฉลี่ย

สำนักงานบัญชี / พิศิทธิ์มัย สายะบุตร และ ชิริษฐ นิมิตระกุล, น. 1-14.

ประมาณร้อยละ 38.2 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ และมีมูลค่าการส่งออกโดยตรง คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 30.1 ของมูลค่าการส่งออกรวม และการจ้างงานร้อยละ 76 ของการจ้างงานรวมทั้งหมด โดยจำนวนธุรกิจที่กระจายอยู่ในภูมิภาคต่าง ๆ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 1,642,492 ราย (Revenue Department, 2019)

จากการเปิดเสรีทางการค้าของประชาคมอาเซียนและการเปิดเสรีการค้าบริการโลจิสติกส์ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ได้รับผลกระทบมากที่สุด คือ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เกี่ยวข้องกับการค้า การขนส่งระหว่างประเทศ โดยมีการขยายตัวมากขึ้นเนื่องจากการเปิดเสรีทางการค้า โดยการลดภาษีศุลกากรและอุปสรรคทางการค้าต่าง ๆ ระหว่างกันทั้งในระดับโลก และภูมิภาค จึงทำให้รายได้ของประเทศมาจากการค้าระหว่างประเทศโดยเฉพาะการส่งออกเป็นหลัก (Theppitak, 2018) ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เกี่ยวข้องกับการค้า การขนส่งระหว่างประเทศ สามารถแบ่งตามประเภทธุรกิจได้ 4 ประเภทคือ 1. ผู้ส่งออกสินค้า/ผู้นำเข้าสินค้า (exporter/importer) 2. ตัวแทนขนส่งสินค้า (freight forwarder) 3. ตัวแทนออกของ (customs brokerage) 4. การขนส่ง (transportation) (Intertrade Publications, 2021) ประกอบกับยังไม่มีงานวิจัยในอดีตศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เกี่ยวข้องกับการค้า การขนส่งระหว่างประเทศ มาก่อน

ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เกี่ยวข้องกับการค้า การขนส่งระหว่างประเทศในเขตกรุงเทพฯ โดยคาดว่าผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษาสามารถที่จะนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและยกระดับคุณภาพสำนักงานบัญชีให้มีมาตรฐานสากลได้ในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านสถานประกอบการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เกี่ยวข้องกับการค้า การขนส่งระหว่างประเทศ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพบริการของสำนักบัญชีที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เกี่ยวข้องกับการค้า การขนส่งระหว่างประเทศ

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนวรรณกรรมและการตั้งสมมติฐานการศึกษา ได้กำหนดตามกลุ่มของปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ดังนี้

ปัจจัยด้านสถานประกอบการ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านสถานประกอบการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีมีรายละเอียด ดังนี้ ศรุต จิตต์คานนท์ และคณะ (Chittadkanon et al., 2015) พบว่าระยะเวลาดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกัน และประเภทธุรกิจที่แตกต่างกัน มีผลต่อความไว้วางใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อนงค์ ทับทิมทอง (Thabtimtong, 2015) ที่กล่าวว่าสถานประกอบการที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานต่างกัน และมีรายได้เฉลี่ยต่อปีต่างกัน มี

การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีที่ต่างกัน นอกจากนั้น สุทามาศ พรหมชัย (Promchai, 2021) ยังพบว่าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่มีปัจจัยด้านสถานประกอบการที่ต่างกัน ได้แก่ ระยะเวลาในการดำเนินงานของกิจการต่างกัน ประเภทธุรกิจต่างกัน และรายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการต่างกัน ส่งผลทำให้กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีที่ต่างกัน

ดังนั้น ปัจจัยด้านสถานประกอบการในงานวิจัยนี้ ประกอบไปด้วย ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาในการดำเนินการ จำนวนพนักงาน ประเภทธุรกิจ และรายได้เฉลี่ยของสถานประกอบการ โดยสามารถกำหนดเป็นสมมติฐานได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1

H1: ปัจจัยด้านสถานประกอบการที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เกี่ยวข้องกับการค้า การขนส่งระหว่างประเทศแตกต่างกัน

ปัจจัยด้านคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชี

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีมีรายละเอียด ดังนี้ แครี่และทานิวสกี (Carey, & Tanewski, 2016) ศึกษาการให้บริการทางด้านบัญชีแก่ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยนักบัญชีและผู้สอบบัญชีในประเทศออสเตรเลีย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคือคุณภาพการให้บริการซึ่งสะท้อนอยู่ในความสามารถของผู้ทำบัญชีและผู้สอบบัญชี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Duff (2017) ที่พบว่าคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีในสหราชอาณาจักรมีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้า ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของ อ็อกบู และอิม่าฟิดอน (Ogbu, & Imafidon, 2022) ที่พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลในการเลือกใช้บริการสำนักงานที่ปรึกษาของบริษัทในอุตสาหกรรมก่อสร้างในประเทศไนจีเรีย คือคุณภาพในการให้บริการ ซึ่งได้แก่ ความสัมพันธ์กับลูกค้า การตอบสนองความต้องการของลูกค้า ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของสำนักงานที่ปรึกษา ผลการศึกษาในต่างประเทศสอดคล้องกับผลการศึกษาในประเทศไทยโดย วิชุตานาคเถื่อน (Nakthuan, 2016) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานรับทำบัญชีมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านคุณภาพบริการบัญชี รองลงมาคือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ นอกจากนั้น ทรายทอง เลิศเปียง (Lertpiang, 2016) ยังพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีมากที่สุด คือ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า รองลงมาคือปัจจัยด้านคุณภาพของงานสอบบัญชี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จอมใจ แซมเพชรและคณะ (Sampet, et al., 2019) ได้สรุปว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี คือ คุณภาพการให้บริการ ความเป็นอิสระ และความสามารถของนักบัญชีและผู้สอบบัญชี ผลการศึกษาเป็นไปในทิศทางเดียวกับ อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์ (Upradit, 2020) ที่พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชี เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับ ณิชภา ศิริสาร (Sirisan, 2020) ที่พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และ

สำนักงานบัญชี / พิศิทธิ์มัย สายะบุตร และ ชิริษฐ นิมิตระกุล, น. 1-14.

ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับ ทองใหม่ สุรธรรม และคณะ (Suratham et al., 2022) ที่พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ประกอบไปด้วย ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ด้านคุณภาพและประสิทธิภาพของสำนักงานบัญชี และด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี

ดังนั้น ปัจจัยด้านคุณภาพบริการในงานวิจัยนี้ ประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของธุรกิจ ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของธุรกิจ โดยสามารถกำหนดเป็นสมมติฐานได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 2

H2: ปัจจัยด้านคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เกี่ยวข้องกับการค้า การขนส่งระหว่างประเทศ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการในสถานประกอบการโดยจดทะเบียนเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เกี่ยวข้องกับการค้า การขนส่งระหว่างประเทศ ที่ขึ้นทะเบียนต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ซึ่งมีเงินทุนจดทะเบียนไม่เกิน 300 ล้านบาท สามารถแบ่งตามประเภทธุรกิจได้ 4 ประเภทคือ 1. ผู้ส่งออกสินค้า/ผู้นำเข้าสินค้า 2. ตัวแทนขนส่งสินค้า 3. ตัวแทนออกของ 4. การขนส่งจำนวน 1,440 บริษัท (Intertrade Publications, 2021)

ผู้ศึกษาคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้โดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1976) โดยมีจำนวนตัวอย่างเท่ากับ 320 บริษัท โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (systematic sampling) โดยผู้วิจัยจะทำการสุ่มตัวอย่างโดยมีรายชื่อของทุกสถานประกอบการมาเรียงเป็นระบบตามบัญชีเรียกชื่อ การสุ่มจะแบ่งประชากรออกเป็นช่วง ๆ ที่เท่ากันอาจใช้ช่วงจากสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่างและประชากร แล้วสุ่มประชากรหน่วยแรก ส่วนหน่วยต่อ ๆ ไปนับจากช่วงสัดส่วนที่คำนวณไว้ จนกระทั่งได้ครบจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

ตัวแปรในการศึกษา

ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในการศึกษานี้ ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมในอดีต ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี โดยมีรายละเอียดการวัดค่าตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (independent variable) ได้แก่

1.1 ปัจจัยด้านสถานประกอบการ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ทุนจดทะเบียนของสถานประกอบการ ระยะเวลาในการดำเนินการของสถานประกอบการ จำนวนพนักงานของสถานประกอบการ ประเภทธุรกิจของสถานประกอบการ และรายได้เฉลี่ยของสถานประกอบการ วัดค่าตัวแปรด้วยข้อคำถามที่ให้เลือกตอบเพียง 1 ตัวเลือก (check list)

1.2 ปัจจัยด้านคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของธุรกิจ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า และภาพลักษณ์ของธุรกิจ โดยในแต่ละด้านจะวัดค่าตัวแปรด้วยข้อคำถามแบบอันตรภาคชั้น (Likert scale) 5 ระดับ ๆ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด และ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด ด้านละ 5 ข้อ รวมเป็นจำนวน 25 ข้อ และผู้ศึกษาจะคำนวณหาค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านเพื่อใช้ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุ (multiple regression analysis) ต่อไป

2. ตัวแปรตาม (dependent variable) ได้แก่ การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เกี่ยวข้องกับการค้า การขนส่งระหว่างประเทศ โดยจะวัดค่าตัวแปรด้วยข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ ได้แก่

1. ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบัญชี
2. ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานบัญชีเดิมต่อไป
3. ความพึงพอใจที่จะแนะนำสำนักงานบัญชีที่ใช้ให้ผู้อื่น

โดยข้อคำถามแต่ละข้อเป็นการวัดแบบอันตรภาคชั้น 5 ระดับ 1 หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด และ 5 หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด หลังจากนั้น ได้คำนวณหาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถาม (questionnaires) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 4 ส่วน มีดังนี้ ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสถานประกอบการ ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชี ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีและส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะทั่วไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 320 บริษัท ซึ่งกลับคืนมา จำนวน 104 บริษัท คิดเป็นอัตราการตอบกลับ (response rate) เท่ากับร้อยละ 32.50

สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุ (multiple regression analysis)

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียนเท่ากับ 1,000,001-5,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.80 ระยะเวลาในการดำเนินการของสถานประกอบการ คือ 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.80 มีจำนวนพนักงานของสถานประกอบการ 50-100 คน และมากกว่า 100 คนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 35.60 ประเภทธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการค้า-การขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ คือ การขนส่ง (transportation) คิดเป็นร้อยละ 42.30 มีรายได้เฉลี่ยของสถานประกอบการ มากกว่า 10,000,000 บาทต่อปี คิดเป็นร้อยละ 42.30

สำนักงานบัญชี / พิศิษฐ์ สายะบุตร และ ชรินทร์ นิมิตระกุล, น. 1-14.

ปัจจัยด้านคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านภาพลักษณ์ของธุรกิจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือของธุรกิจอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1

ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชี แยกตามรายด้าน

ปัจจัยด้านคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชี	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
ด้านความน่าเชื่อถือของธุรกิจ	4.25	0.44	มากที่สุด	5
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	4.30	0.43	มากที่สุด	2
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	4.29	0.36	มากที่สุด	3
ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า	4.28	0.54	มากที่สุด	4
ด้านภาพลักษณ์ของธุรกิจ	4.32	0.49	มากที่สุด	1
รวม	4.29	0.27	มากที่สุด	

การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เกี่ยวข้องกับการค้า การขนส่งระหว่างประเทศ พบว่า โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบัญชี อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานบัญชีเดิมต่อไป อยู่ในระดับมากที่สุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความพึงพอใจที่จะแนะนำสำนักงานบัญชีที่ชี้ให้ผู้อื่น อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2

ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เกี่ยวข้องกับการค้า-การขนส่งระหว่างประเทศ

การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เกี่ยวข้องกับการค้า-การขนส่งระหว่างประเทศ	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
ความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบัญชี	4.41	0.65	มากที่สุด	1
ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานบัญชีเดิมต่อไป	4.32	0.71	มากที่สุด	2
ความพึงพอใจที่จะแนะนำสำนักงานบัญชีที่ชี้ให้ผู้อื่น	4.29	0.66	มากที่สุด	3
รวม	4.34	0.55	มากที่สุด	

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านสถานประกอบการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เกี่ยวข้องกับการค้า การขนส่งระหว่างประเทศแตกต่างกันด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่.05 เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการศึกษาแสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3

ผลการเปรียบเทียบการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เกี่ยวข้องกับการค้า การขนส่งระหว่างประเทศ จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินการของสถานประกอบการ ด้วยสถิติ one way ANOVA

ข้อมูลทั่วไป		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ทุนจดทะเบียนของสถานประกอบการ	ระหว่างกลุ่ม	1.045	3	0.348	1.141	0.336
	ภายในกลุ่ม	30.507	100	0.305		
	รวม	31.551	103			
ระยะเวลาในการดำเนินการของสถานประกอบการ	ระหว่างกลุ่ม	4.941	4	1.235	4.596	0.002**
	ภายในกลุ่ม	26.610	99	0.269		
	รวม	31.551	103			
จำนวนพนักงานของสถานประกอบการ	ระหว่างกลุ่ม	0.107	2	0.053	0.171	0.843
	ภายในกลุ่ม	31.445	101	0.311		
	รวม	31.551	103			
ประเภทรูทกิจที่เกี่ยวข้องกับการค้า-การขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ	ระหว่างกลุ่ม	1.612	3	0.537	1.795	0.153
	ภายในกลุ่ม	29.939	100	0.299		
	รวม	31.551	103			
รายได้เฉลี่ยของสถานประกอบการ	ระหว่างกลุ่ม	1.774	3	0.591	1.986	0.121
	ภายในกลุ่ม	29.777	100	0.298		
	รวม	31.551	103			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางการเปรียบเทียบการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เกี่ยวข้องกับการค้า การขนส่งระหว่างประเทศ พบว่าระยะเวลาในการดำเนินการของสถานประกอบการแตกต่างกัน มีการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เกี่ยวข้องกับการค้า การขนส่งระหว่างประเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้ศึกษาจึงมีการเปรียบเทียบรายคู่แบบ LSD สำหรับปัจจัยระยะเวลาในการดำเนินงานของสถานประกอบการ ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4

ผลการเปรียบเทียบรายคู่ค่าเฉลี่ยแบบ LSD จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินการของสถานประกอบการ

ระยะเวลาในการดำเนินการ	\bar{x}	น้อยกว่า 6 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	มากกว่า 20 ปีขึ้นไป
		4.45	4.13	4.56	4.33	3.83
น้อยกว่า 6 ปี	4.45	-	0.32 (0.034)*	-0.11	0.12	0.62 (0.005)**
6-10 ปี	4.13	-	-	-0.43 (0.003)**	-0.20	0.30

สำนักงานบัญชี / พิศิทธิ์มัย สายะบุตร และ ชิริษฐ นิมิตรระกุล, น. 1-14.

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ผลการเปรียบเทียบรายค่าเฉลี่ยแบบ LSD จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินการของสถานประกอบการ

ระยะเวลาในการดำเนินการ	\bar{x}	น้อยกว่า	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	มากกว่า
		6 ปี				20 ปีขึ้นไป
		4.45	4.13	4.56	4.33	3.83
11-15 ปี	4.56	-	-	-	0.23	0.73 (0.001)**
16-20 ปี	4.33	-	-	-	-	0.50 (0.024)*
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	3.83	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการทดสอบรายคู่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาในการดำเนินการของสถานประกอบการน้อยกว่า 6 ปี มีการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เกี่ยวข้องกับการค้า การขนส่งระหว่างประเทศมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาในการดำเนินการของสถานประกอบการ 6-10 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาในการดำเนินการของสถานประกอบการ 6-10 ปี มีการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เกี่ยวข้องกับการค้า การขนส่งระหว่างประเทศ น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาในการดำเนินการของสถานประกอบการ 11-15 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาในการดำเนินการของสถานประกอบการ 11-15 ปี มีการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เกี่ยวข้องกับการค้า การขนส่งระหว่างประเทศ มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาในการดำเนินการของสถานประกอบการมากกว่า 15 ปี

การอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาในการดำเนินการของสถานประกอบการแตกต่างกัน มีการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศรุต จิตต์ดکانนท์ และ คณะ (Chittadkanon et al., 2015), อนงค์ ทับทิมทอง (Thabtimtong, 2015) และ สุทามาต พรหมชัย (Promchai, 2021) ที่พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกัน ส่งผลทำให้กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีต่างกัน ผู้วิจัยเห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาในการดำเนินการของสถานประกอบการมากจะมีการตัดสินใจใช้บริการสำนักงานบัญชีน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาในการดำเนินการของสถานประกอบการน้อย ซึ่งสถานประกอบการที่มีการดำเนินการระยะเวลานานมักจะเห็นความจำเป็นของฝ่ายการบัญชีจึงไม่ใช้บริการของสำนักงานบัญชี แต่จะตั้งฝ่ายบัญชีขึ้นภายในสถานประกอบการ คือ มีฝ่ายการบัญชีทำบัญชีของสถานประกอบการของตนเองเพียงผู้เดียว สามารถเก็บความลับของข้อมูลได้ อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยจากการศึกษานี้พบว่าสถานประกอบการที่มีทุนจดทะเบียน จำนวนพนักงาน ประเภทธุรกิจ และรายได้เฉลี่ย ที่แตกต่างกัน มีการเลือกใช้บริการสำนักงาน

บัญชีไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นิยามา ศิริสาร (Sirisan, 2020) ที่พบว่า ผู้ประกอบการที่มีทุนจดทะเบียน ประเภทธุรกิจ ที่แตกต่างกัน มีการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีไม่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชี ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เกี่ยวข้องกับการค้า การขนส่งระหว่างประเทศ ด้วยสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุ (multiple regression analysis) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ (selection) เป็นตัวแปรตาม และมีปัจจัยด้านคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีเป็นตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี (cred) การตอบสนองต่อลูกค้าของสำนักงานบัญชี (resp) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าของสำนักงานบัญชี (confi) การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้าของสำนักงานบัญชี (care) และ ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี (Image) ผลการศึกษาแสดงในตารางที่ 5 และมีตัวแบบสมการถดถอยพหุ ดังนี้

$$\text{Selection}_i = \beta_0 + \beta_1 \text{Cred}_i + \beta_2 \text{Resp}_i + \beta_3 \text{Confi}_i + \beta_4 \text{Care}_i + \beta_5 \text{Imagi}_i + e_i$$

โดย Selection_i = การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการที่ i
 Cred_i = ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการที่ i
 Resp_i = การตอบสนองต่อลูกค้าของสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการที่ i
 Confi_i = การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าของสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการที่ i
 Care_i = การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้าของสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการที่ i
 Imagi_i = ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการที่ i

ตารางที่ 5

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เกี่ยวข้องกับการค้า การขนส่งระหว่างประเทศ

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย		t	Sig. (2-tailed)	Collinearity Statistics	
	B	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.047		1.504	0.136	.694	1.440
Cred _i	-0.061	-0.049	-0.542	0.589	.618	1.617
Resp _i	0.120	0.094	0.983	0.328	.775	1.290
Confi _i	-0.006	-0.004	-0.044	0.965	.385	2.601
Care _i	0.577	0.559	4.623	0.000**	.387	2.583
Imagi _i	0.137	0.120	0.997	0.321	.694	1.440

F-Stat =16.043* Adjusted R Square = 0.422 Durbin-Watson = 2.029

ตัวแปรตาม คือ Selection_i = การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการที่ i

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

Selection_i = การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการที่ i; Cred_i = ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการที่ i; Resp_i = การตอบสนองต่อลูกค้าของสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการที่ i; Confi_i = การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าของสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการที่ i; Care_i = การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้าของสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการที่ i; Imagi_i = ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการที่ i

สำนักงานบัญชี / พิศิทธิ์มัย สายะบุตร และ ชิริษฐ นิมิตระกุล, น. 1-14.

จากตารางมีค่า F-test คือ 16.043 และมีค่า sig.เท่ากับ 0.000 แสดงว่าตัวแปรต้นและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยด้านคุณภาพบริการสามารถอธิบายความแปรปรวนของการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เกี่ยวข้องกับการค้า การขนส่งระหว่างประเทศได้ร้อยละ 42.20 (Adjust R²=0.422)

ผลการวิเคราะห์พบว่า มีตัวแปรที่สามารถพยากรณ์การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เกี่ยวข้องกับการค้า การขนส่งระหว่างประเทศ คือ ปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ 0.559 ซึ่งหมายความว่าปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เกี่ยวข้องกับการค้า การขนส่งระหว่างประเทศ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เกี่ยวข้องกับการค้า การขนส่งระหว่างประเทศ ผู้วิจัยเห็นว่า การเอาใจใส่ต่อลูกค้าของสำนักงานบัญชี คือ มีการทำบัญชีให้ได้คุณภาพด้วยการใช้พนักงานบัญชีหรือผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ ความสามารถทางบัญชีโดยเฉพาะที่ตอบโจทย์ธุรกิจของลูกค้า มีการเผยแพร่ข่าวสารของภาครัฐที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้าได้รับทราบและปฏิบัติตามอย่างถูกต้อง หลังการส่งมอบงานมีการติดตามผลและรับข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น เป็นความใส่ใจในตัวลูกค้าที่เกิดขึ้นเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับให้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทราหยอง เลิศเปียง (Lertpiang, 2016) พบว่า ผู้สอบบัญชีและทีมงานมีการให้คำแนะนำและให้บริการอื่นนอกเหนือจากงานสอบบัญชี สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันท่วงทีเป็นการเอาใจใส่ลูกค้า ทำให้ผู้ประกอบการซึ่งเป็นลูกค้ามาเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชี

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านดูแลความเอาใจใส่ลูกค้ามีความสัมพันธ์กับ การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เกี่ยวข้องกับการค้า-การขนส่งระหว่างประเทศ ดังนั้นฝ่ายบริการลูกค้าสำนักการบัญชี ต้องมีการติดตามผล และประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าหลังการที่ได้รับบริการ และรับข้อร้องเรียนจากบริการที่ได้รับ พร้อมการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้ทันท่วงที การบริการต้องมีความฉับไว ถูกต้อง และชัดเจน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งเป็นคุณภาพการให้บริการที่ดี

2. ผู้สนใจอาจศึกษาเรื่องอื่น ๆ เช่น มาตรการและนโยบายของภาครัฐที่ควบคุมสำนักการบัญชีของผู้ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เกี่ยวข้องกับการค้า การขนส่งระหว่างประเทศ ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักการบัญชีของผู้ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เกี่ยวข้องกับการค้า การขนส่งระหว่างประเทศ การบริหารและการจัดการของสำนักการบัญชีของผู้ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เกี่ยวข้องกับการค้า การขนส่งระหว่างประเทศ เป็นต้น

3. ควรศึกษาประชากรอื่น ๆ เช่น ผู้บริหารสำนักการบัญชี เจ้าหน้าที่สำนักการบัญชี เจ้าหน้าที่ภาครัฐเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในการทำบัญชีเพิ่มขึ้น
4. ควรศึกษาด้วยเครื่องมืออื่น ๆ เช่น แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2564). *ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2564*. https://www.dbd.go.th/download/article/article_20210709094118.pdf
- กรมสรรพากร. (2562). *รายงานประจำปีกรมสรรพากร ปีงบประมาณ 2560*. กรมสรรพากร.
- ณิชาภา ศิริสาร (2563). *ปัจจัยในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล* (การศึกษาอิสระปริญญาโท). มหาวิทยาลัยเกริก.
- ทรายทอง เลิศเปียง. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดลำปาง* (ปริญญาโทบัณฑิต). วิทยาลัยอินเตอร์เทคโนโลยี. <http://data.lit.ac.th/research/documentview.php?aid=600024&pn=1>
- ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์. (2561). *การศึกษาขีดความสามารถในการแข่งขันและความสามารถในการปรับตัวของบริษัทขนส่งทางทะเลของไทยต่อการเปิดเสรีสาขาการค้าบริการโลจิสติกส์ของไทย*. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย*, 13(1), 25-43.
- ทองใหม่ สุธรรม ทดมัล แสงสว่าง และฐิตารีย์ ศิริมงคล. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู*. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 12(1), 214-228.
- นงนุช สารทอง. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็กในเขต อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา* (การศึกษาอิสระปริญญาโท). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- วิชุดา นาคเถื่อน. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานรับทำบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานี*. มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- ศรุต จิตตคานนท์ ไกรชิต สุตะเมือง และกิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. *วารสารวิจัย มทร.กรุงเทพ (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ)*, 8(2), 1-17.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ปริญ ลักษิตานนท์ และศุภกร เสรีรัตน์. (2552). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. ธรรมสาร.
- สุทมาศ พรหมชัย. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตจังหวัดนนทบุรี* (การศึกษาอิสระปริญญาโท). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อนงค์ ทับทิมทอง. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล* (สารนิพนธ์ปริญญาโท) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- อนงค์วรรณ อุปประดิษฐ์. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจจังหวัดลำปาง*. *วารสารมหาจุฬานาครธรรมศรณ*, 7(11), 314-328.
- อินเตอร์เทรต พับบลิคเคชั่นส์. (2564). *คู่มือสำหรับผู้ส่งออกรับเข้า*. อินเตอร์เทรต พับบลิคเคชั่นส์.
- Carey, P. & Tanewski, G. (2016). The provision of business advice to SMEs by external accountants. *Managerial Auditing Journal*, 31(3), 290-313.
- Chittadkanon, S., Sutamueang, K., & Kongsawatkiat, K. (2015). Factors affecting trust in selecting accounting firms' services of enterprises in Bangkok and metropolitan areas. *Research Journal Rajamangala University of Technology Krungthep*, 8(2), 1-17. (in Thai)

สำนักงานบัญชี / พศิรต์มี สายะบุตร และ ชิรินุช นิมตระกูล. น. 1-14.

- Department of Business Development. (2021). *Notification of the Department of Business Development: Rules and conditions for certifying the quality of accounting firms B.E. 2564* (2021). https://www.dbd.go.th/download/article/article_20210709094118.pdf (in Thai)
- Duff, A. (2017). Social mobility and fair access to the accountancy profession in the UK: Evidence from Big four and mid-tier firms. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*, 30(5), 1082-1110.
- Intertrade Publications. (2021). *Transport: A guide to export import transportation*. Intertrade. (in Thai)
- Lertpiang, S. (2016). *The effected factor of the decision making using the service of accounting firms for limited companies in Lamphang* (Bachelor's Thesis). Lamphang Intertech College. <http://data.lit.ac.th/research/documentview.php?aid=600024&pn=1> (in Thai)
- Nakthuan, W. (2016). *The influential factors for decision making accounting service firm of small and medium enterprise in Pathumthani province*. North Bangkok University. (in Thai)
- Ogbu, C. P., & Imafidon, M. O. (2022). Influence of selection criteria on clients' satisfaction with construction consultancy services in Nigeria. *Journal of Engineering, Design and Technology*, 20(6), 1519-1537.
- Promchai, S. (2021). *The factors affecting the selecting of accounting firms for small and medium enterprises (SMEs) in Nonthaburi province* (Master Independent Study). Ramkhamhaeng University. (in Thai)
- Revenue Department. (2019). *The Revenue Department Annual Report: Fiscal Year 2017*. Revenue Department. (in Thai)
- Sampet, J., Sarapaivanich, N. & Patterson, P. (2019). The role of client participation and psychological comfort in driving perceptions of audit quality: Evidence from an emerging economy. *Asian Review of Accounting*, 27(2), 177-195.
- Sarathong, N. (2007). *Factors influencing the selection of accounting firms of companies in Phayao district, Phayao province* (Master Independent Study). Chiang Rai Rajabhat University. (in Thai)
- Serirat, S., Laksitanon, P., & Serirat, S. (2009). *Modern marketing management*. Thammasarn. (in Thai)
- Sirisan, N. (2020). *Factors in the selection of accounting services by entrepreneurs in Bangkok and suburb area* (Master Independent Study). Kirk University. (in Thai)
- Suratham, T., Sangsawang, T., & Sirimongkol, T. (2022). Factors affecting the decision to use the accounting office of small and medium enterprises (SMEs) in Muang district, Nong Bua Lamphu province. *Northeastern University Academic and Research Journal*, 12(1), 214-228. (in Thai)
- Thabtimong, A. (2015). *Factors affecting the success of accounting firms in Bangkok and metropolitan areas* (Master Thesis). Dhurakij Pundit University. (in Thai)
- Theppitak, T. (2018). A study of competitiveness and adjustability of Thai maritime transport companies towards trade in logistics services liberalization. *Journal of Management Science Chiangrai Rajabhat University*, 13(1), 25-43. (in Thai)
- Upadit, A. (2020). Factor affecting for selection services of accounting firms for business in Mueang District, Lamphang Province. *Journal of MCU Nakhondhat*, 7(11), 314-328. (in Thai)
- Yamane, T. (1976). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). Harper and Row.