คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต

The Service Quality of Accounting Offices in Phuket

โสภาพรรณ ไชยพัฒน์
อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ศูนย์ฯ ภูเก็ต
โทร.083-507-3995 E-mail: sochai@rpu.ac.th

Sopaphan Chaipat
Lecturer, Department of Accountancy, Faculty of Accountancy,
Rajapruk University, Phuket Center

รับเข้า: *1 ตุลาคม 2562* **แก้ไข:** *16 พฤศจิกายน 2562* **ตอบรับ:** *9 มกราคม 2563*

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต 2) ระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต และ 3) เปรียบเทียบคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต กลุ่มตัวอย่าง คือ ตัวแทนจากสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 152 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการวิจัย พบว่า สำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัด จำนวนลูกค้าไม่เกิน 50 ราย ให้บริการจัดทำบัญชีมาแล้วมากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี มีผู้ช่วยผู้ทำบัญชีจำนวนมากกว่า 2 คน แต่ไม่เกิน 5 คน มีการปฏิบัติงานเต็มเวลาทุกคน และการศึกษาระดับ ปวส. ระดับคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ในภาพรวมคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต อยู่ระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี ด้านการดูและเอาใจใส่ต่อลูกค้า และด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี และ เปรียบเทียบคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามข้อมูลทั่วไป โดยรูปแบบสำนักงานบัญชี จำนวนลูกค้า ระยะเวลาให้บริการ จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี คุณวุฒิทางการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี ต่างกันมีคุณภาพบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ สำนักงานบัญชี จังหวัดภูเก็ต

Abstract

The purpose of this research were study to: 1) The general information of accounting offices in Phuket. 2) The service quality of accounting offices in Phuket. and 3) Comparing the service quality classified by general information of accounting offices in Phuket. The sample consisted of 152 accounting offices in Phuket. The material was questionnaire. The data were analyzed of Frequency, Percentage, Standard Deviation, Analysis of Variance and the difference test of Mean. The results found that mostly accounting offices in Phuket were limited companies. The number of customers was not more than 50 people. Accounting services had been more than 5 years, but not over 10 years. There are more than 2 assistant accountants, but not more than 5 people. All employees worked in full time and high Vocational certificate in education background. The data analyze on the service quality of accounting offices in Phuket by overall showed that the service quality of accounting offices in Phuket was in high level such as the response to customer, the confidence of customer, the reliability of accounting office, the care and attention for customers and the image of accounting office respectively. The results of the service quality classified by general information of accounting offices in Phuket that the differences of as follows; the accounting office format, the number of customer, the duration time for service, the number of assistant accountants, the operation of accounting assistants, the educational qualifications of accounting assistants affected to the different in service quality at the statistically significances of .05

Keywords: the service quality, the accounting office, Phuket Province

บทนำ

สำนักงานบัญชีเป็นธุรกิจบริการที่สามารถเติบโตและมีคู่แข่งเกิดขึ้นมากในภาคธุรกิจเนื่องจากปัจจุบันรัฐบาลได้สนับสนุนการประกอบธุรกิจ SMEs ทำให้มีผู้ประกอบการรายใหม่เกิดขึ้นและกิจการจำเป็นต้องจัดหาผู้ทำบัญชีในการจัดเก็บรวบรวมเอกสารและจัดทำบัญชีให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการจัดทำบัญชี พ.ศ.2543 ธุรกิจที่รับทำบัญชีจึงมีลูกค้าเพิ่มมากขึ้นและเป็นที่แข่งขันกัน เพื่อให้ลูกค้าเลือกจะใช้บริการให้เป็นที่พึงพอใจและตรงตามความต้องการของลูกค้ามากที่สุด คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีเป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกซื้อบริการของลูกค้า เนื่องจากข้อมูลการบัญชีและรายงานทางการเงินที่สำนักงานบัญชีจัดทำให้ลูกค้าจะส่งผลต่อการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ การลงทุน

การกู้ยืมให้สินเชื่อของธุรกิจการกลางและขนาดย่อม และการวางแผนกลยุทธ์ที่จะสามารถสร้างความสำเร็จให้กับลูกค้าของสำนักงานบัญชี (มาตรฐานการบัญชี, 2544: 10)

การบริหารจัดการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่สำนักงานบัญชีต้องพยายามส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดขึ้นภายในสำนักงานบัญชีเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันด้านคุณภาพการบริการที่ให้กับลูกค้าทั้งในและนอกประเทศ และโดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวที่นิยมของประเทศไทยคือจังหวัดภูเก็ต ซึ่งมีนักลงทุนทั้งไทยและต่างชาติเข้ามาลงทุน ทำให้ธุรกิจของประเทศสมาชิกองค์การค้าโลกสามารถเข้าร่วมลงทุนหรือเปิดสำนักงานบัญชีในประเทศไทยได้ และในขณะเดียวกันนักธุรกิจของประเทศไทยก็สามารถที่จะเข้าไปลงทุนหรือเปิดสำนักงานบัญชีในประเทศอื่นที่เป็นสมาชิกขององค์การค้าโลกได้เช่นเดียวกัน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่สำนักงานบัญชีในประเทศไทยต้องยกระดับคุณภาพให้เป็นมาตรฐานสากล

จังหวัดภูเก็ตเป็นเมืองเศรษฐกิจที่มีจำนวนผู้ประกอบการนิติบุคคลที่จดทะเบียนต่อพาณิชย์จังหวัดภูเก็ต (กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดภูเก็ต, 2557: ออนไลน์) ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก ไม่สามารถจ้างนักบัญชีให้ เข้ามาทำงานด้านบัญชีได้ เพราะต้องมีค่าใช้จ่าย ค่อนข้างสูง นอกจากนี้ธุรกิจเหล่านี้มีรายการบัญชีค่อนข้างน้อยทำให้ไม่คุ้มกับการจ้างนักบัญชีเข้ามาทำงาน ในขณะเดียวกันผู้ประกอบการไม่สามารถจัดทำบัญชีได้เอง เพราะการจัดทำบัญชีจำเป็นต้องใช้ ความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพ ทำให้การจัดทำบัญชีเป็นเรื่องยุ่งยากสำหรับธุรกิจ จึงก่อให้เกิดความต้องการใช้บริการจากสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีมากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดสำนักงานบัญชีทั้งที่อยู่ใน 4 รูปแบบนิติบุคคลและบุคคลธรรมดาเป็นจำนวนมาก โดยจำนวนสำนักงานบัญชีที่ขึ้นทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดภูเก็ต มีจำนวน 152 ราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดภูเก็ต, 2557: ออนไลน์) ดังนั้นการจัดการเกี่ยวกับคุณภาพของสำนักงานบัญชีจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่สำนักงานบัญชีต้องพยายามส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดขึ้นภายในสำนักงานบัญชี เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน ซึ่งในปัจจุบันกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้พยายามยกระดับมาตรฐานของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยด้วยการจัดให้มีโครงการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชี โดยกำหนดหลักเกณฑ์จากนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี ตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ.2550 เพื่อเป็นการส่งเสริมให้สำนักงานบัญชีปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐาน และเป็นที่ยอมรับต่อสาธารณชน และมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน โดยอ้างอิงจากมาตรฐานสากล กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจึงได้ผลักดันให้มีโครงการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีขึ้นมา เพื่อให้เกิดสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพ โดยสิทธิประโยชน์จากการที่สำนักงานบัญชีได้รับรองคุณภาพเท่ากับเป็นการรับรองเบื้องต้นแล้วว่าสำนักงานบัญชีนี้มีมาตรฐานการทำงานที่ดี สร้างความน่าเชื่อถือ และความเชื่อมั่นแก่ผู้ที่สนใจจะใช้บริการ ซึ่งอาจมีผลให้ได้รับงานเพิ่มขึ้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ต่อหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงเป็นแนวทางการพัฒนาหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี นำไปสู่การพัฒนาและยกระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีให้มีมาตรฐานและที่สำคัญ คือ การดำเนินงานที่ยั่งยืนของสำนักงานบัญชีในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต
3. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ โดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี โดยกำหนดเป็นตัวแปรที่ศึกษาดังนี้

1) ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย รูปแบบสำนักงานบัญชี จำนวนลูกค้า ระยะเวลาเปิดบริการ จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชี และลักษณะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี

2) ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ภาพลักษณ์ของธุรกิจและความน่าเชื่อถือของธุรกิจ

ขอบเขตด้านประชากร คือ สำนักงานบัญชีที่ขึ้นทะเบียนต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์จังหวัดภูเก็ต จำนวน 152 แห่ง (สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดภูเก็ต, 2557)

ขอบเขตด้านระยะเวลา เป็นการวิจัยในช่วงเดือนมิถุนายน 2560 – พฤษภาคม 2561 โดยเก็บแบบสอบถามในเดือนกรกฎาคม พ.ศ.2560

ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาครั้งนี้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้เฉพาะจังหวัดภูเก็ต

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต
2. เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

สำนักงานบัญชีเป็นธุรกิจที่ให้บริการด้านการจัดทำบัญชีตรวจสอบบัญชี ให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย และภาษี รวมไปถึงการวางแผนธุรกิจ ซึ่งตัวชี้วัดที่สำคัญของการบริหารของสำนักงานบัญชีคือคุณภาพของงาน ความรับผิดชอบต่อลูกค้า การทำงานให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด การรักษาความลับ ความจริงใจและการดูแลเอาใจใส่เสมือนหนึ่งเป็นที่ปรึกษาคู่ใจโดยเป็นผลมาจากนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีที่สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีตามแนวความคิดของ Parasuraman et al. (1985) ประกอบด้วย

1. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้วยการดำเนินการตามข้อตกลงในสัญญากำกับดูแลความคืบหน้าของงาน ทบทวนผลงานและปรับปรุงแก้ไขงานก่อนส่งมอบลูกค้า

2. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ด้วยการปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานรักษาความลับของลูกค้า มีวิธีปฏิบัติในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติงานให้ลูกค้าได้ และแจ้งยกเลิกการปฏิบัติงานให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในเวลาที่เหมาะสม

3. การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empath) ด้วยการพิจารณาความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีที่สอดคล้องกับธุรกิจของลูกค้า ขอคำแนะนำหรือใช้ผลงานจากผู้เชี่ยวชาญในเรื่องที่ที่ผู้ทำบัญชีไม่แน่ใจและรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า

4. ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี (Tangibles) ประกอบด้วยการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการจัดทำบัญชีเพียงพอ มีพื้นที่ปฏิบัติงานที่เป็นระเบียบ และมีผู้ทำบัญชีที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง

5. ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี (Reliability) ประกอบด้วยการมีระบบติดตามงานที่ได้รับจากลูกค้า มีหลักฐานการรับเงินค่าธรรมเนียมสอดคล้องกับข้อตกลงในสัญญา และแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิผลโดยไม่เกิดปัญหาซ้ำเดิม

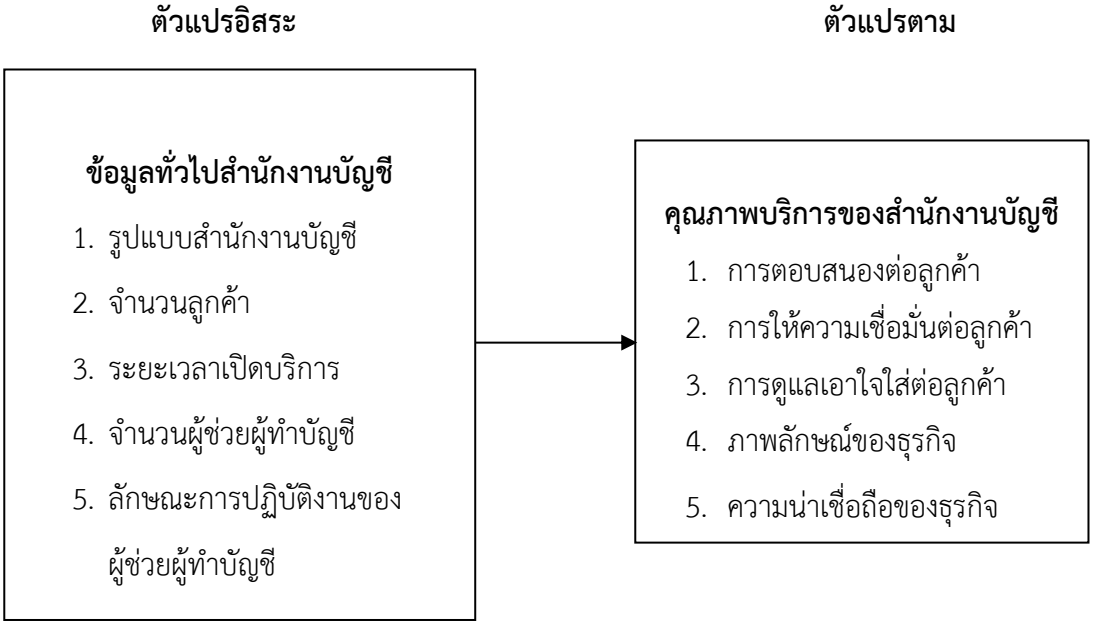
เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย และศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการปรับปรุงคุณภาพการบริการโดยผลการวิจัย พบว่า (1) นโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีในด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้อง ความสามารถด้านการปฏิบัติงาน และความสามารถด้านการติดตามตรวจสอบ มีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี (2) คุณสมบัติผู้ทำให้บัญชีของสำนักงานบัญชีในด้านความรู้ในวิชาชีพ และด้านค่านิยมจรรยาบรรณในวิชาชีพ มี

ผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี (3) รูปแบบของสำนักงานบัญชีที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่ต่างกัน และ (4) รูปแบบสำนักงานบัญชี นโยบาย และกระบวนการที่ต่างกัน

จตุรภัทร วงศ์สิริสถาพร (2561) ศึกษาวิจัยเรื่อง ผลกระทบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในภาคเหนือของประเทศไทยที่มีต่อความภักดีของลูกค้า: ตัวแปรกลางความพึงพอใจของลูกค้า ผลการศึกษาพบว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลกระทบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี คุณภาพในภาคเหนือของประเทศไทยที่มีต่อความภักดีของลูกค้า: ตัวแปรกลางความพึงพอใจของลูกค้า มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าสถิติ Chi-square =54.125,df= 65 , CMIN/DF = 0.833, P-value = 0.830, RMSEA =0.000 , RMR = 0.006, GFI =0.966, AGFI = 0.946 และค่า CFI= 1.000 โดยมี ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางของตัวแปรคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพที่มีต่อความพึงพอใจของ ลูกค้ามีค่าเท่ากับ 0.946 ส่วนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อความภักดีของลูกค้า มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 1.071 สามารถทำนายได้ร้อยละ 96.70 ผลงานวิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคเหนือของประเทศไทยมี ความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกต่อความภักดีของลูกค้า โดยผ่านตัวแปรกลางความพึงพอใจของลูกค้า

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต และการทบทวนผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้วางกรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้ตามที่ปรากฏ ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ สำนักงานบัญชีที่ขึ้นทะเบียนต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์จังหวัดภูเก็ต จำนวน 152 แห่ง (สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดภูเก็ต, 2557) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สร้างโดยผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบจำนวน 3 คน ปรับปรุงแก้ไขสำนวนภาษาที่ใช้ตลอดจนเนื้อหา แล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับสำนักงานบัญชีในจังหวัดพังงา จำนวน 30 คน คำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach, 1974: 161 อ้างถึงในสายสมร สังข์เมฆ, 2559: 30) โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient) ได้ค่า reliability เท่ากับ 0.92

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที (t-test) และวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Square Difference (LSD) สำหรับเกณฑ์แปลความหมายประเมินผลใช้ค่าเฉลี่ย แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.50 เหมาะสม ระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51-2.50 เหมาะสม ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.50 เหมาะสม ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51-4.50 เหมาะสม ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51-5.00 เหมาะสม ระดับมากที่สุด

ผลการวิจัย

1) ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต

ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ สำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 152 คน ส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัด จำนวน 70 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 46.10 มีจำนวนลูกค้าไม่เกิน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.10 ให้บริการจัดทำบัญชีมาแล้วมากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี จำนวน 100 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 65.80 มีผู้ช่วยผู้ทำบัญชีจำนวนมากกว่า 2 คน แต่ไม่เกิน 5 คน จำนวน 80 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 52.60 มีการปฏิบัติงานเต็มเวลาทุกคน จำนวน 137 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 90.10 และระดับ ปวส. จำนวน 65 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 42.80

2) คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต

คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี และความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี มีข้อค้นพบ ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ในภาพรวม

คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต	ระดับความคิดเห็น		แปลความหมาย
	$\bar{x}$	SD	
1. การตอบสนองต่อลูกค้า	3.79	0.53	มาก
2. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	3.72	0.40	มาก
3. ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี	3.64	0.52	มาก
4. การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า	3.54	0.47	มาก
5. ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี	3.52	0.58	มาก
รวมเฉลี่ย	**3.64**	**0.30**	**มาก**

จากตารางที่ 1 คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ในภาพรวม อยู่ระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.64, SD = 0.30) โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากลงมา คือ ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า ($\bar{x}$ = 3.79, SD = 0.53) รองลงมา คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ($\bar{x}$ = 3.72, SD = 0.40) ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี ($\bar{x}$ = 3.64, SD = 0.52) ด้านการดูและเอาใจใส่ต่อลูกค้า ($\bar{x}$ = 3.54, SD = 0.47) และด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี ($\bar{x}$ = 3.52, SD = 0.58) มีรายละเอียด ดังนี้

ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า คุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต อยู่ระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.79, SD = 0.53) โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากลงมา คือ การดำเนินงานตามข้อตกลงในสัญญา ($\bar{x}$ = 3.82, SD = 0.83) รองลงมา คือ การทบทวนผลงานและปรับปรุงแก้ไขก่อนส่งมอบให้ลูกค้า ($\bar{x}$ = 3.79, SD = 0.48) และการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน ($\bar{x}$ = 3.76, SD = 0.76)

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า คุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต อยู่ระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.72, SD = 0.40) โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากลงมา คือ การปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานครบถ้วน ($\bar{x}$ = 3.86, SD = 0.56) รองลงมา คือ รักษาความลับของลูกค้า ($\bar{x}$ = 3.75, SD = 0.67) การแจ้งยกเลิกการปฏิบัติงานให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในเวลาที่เหมาะสม ($\bar{x}$ = 3.66, SD = 0.73) และการมีวิธีปฏิบัติในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติงานที่ตกลงกับลูกค้าไว้ ($\bar{x}$ = 3.63, SD = 0.51)

ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี พบว่า คุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต อยู่ระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.52, SD = 0.76) โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากลงมา คือ การแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิผลโดยไม่เกิดปัญหาซ้ำเดิม ($\bar{x}$ = 3.68, SD = 0.75) รองลงมา คือ การมีหลักฐานการรับเงินค่าธรรมเนียมสอดคล้องกับข้อตกลงในสัญญา ($\bar{x}$ = 3.66, SD = 0.79) และการมีระบบติดตามงานที่ได้รับจากลูกค้า ($\bar{x}$ = 3.57, SD = 0.67)

ด้านการดูและเอาใจใส่ต่อลูกค้า คุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.54, SD = 0.47) โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากลงมา คือ การพิจารณาความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีที่สอดคล้องกับธุรกิจของลูกค้า ($\bar{x}$ = 3.56, SD = 0.72) รองลงมา คือ การขอคำแนะนำหรือใช้ผลงานจากผู้เชี่ยวชาญในเรื่องที่ผู้ทำบัญชีไม่แน่ใจ ($\bar{x}$ = 3.55, SD = 0.77) และการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า ($\bar{x}$ = 3.51, SD = 0.77)

ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี คุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.52, SD = 0.43) โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากลงมา คือ การมีผู้ทำบัญชีที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง ($\bar{x}$ = 3.60, SD = 0.89) รองลงมา คือ การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการจัดทำบัญชีเพียงพอ ($\bar{x}$ = 3.54, SD = 0.71) และด้านการมีพื้นที่ปฏิบัติงานที่เป็นระเบียบ ($\bar{x}$ = 3.43, SD = 0.88)

3) เปรียบเทียบคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต

ผลการเปรียบเทียบ รูปแบบสำนักงานบัญชี จำนวนลูกค้า ระยะเวลาเปิดบริการ จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชี ลักษณะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี และวุฒิการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยที่ได้นั้นพบว่าคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เนื่องจากในปัจจุบันการดำเนินธุรกิจแขนงต่าง ๆ มีการเจริญเติบโต ขยายตัวอย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกันอย่างสูงทำให้ผู้บริหารมุ่งความสนใจทางด้านการตลาด และฝากงานบัญชีไว้กับสำนักงานบัญชีให้ช่วยดูแลแทนเพื่อการทำบัญชีที่ถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อประโยชน์ต่อการบริหารงานของผู้บริหาร ดังนั้นสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ตจึงให้ความสำคัญกับการบริการ ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี ด้านการดูและเอาใจใส่ต่อลูกค้า และด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman et al. (1985) ที่กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empath) ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี (Tangibles) และความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี (Reliability)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี และความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีพบว่าในภาพรวมคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต อยู่ระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ รุ่งนภา บุญคำ (2552: 24)

กล่าวว่า วิจัยมิติคุณภาพการให้บริการซึ่งใช้องค์ประกอบที่สำคัญ 5 ด้านในการวัดความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้า เพื่อเป็นหลักในการประเมินคุณภาพการบริการ ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความแน่นอน วัตถุ/สิ่งที่สามารถจับต้อง ความเข้าอกเข้าใจ และความรับผิดชอบ และงานวิจัยของ เจริญ มีสิน (2550) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแก่งกระจานในทัศนะของผู้ใช้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยพบว่า สำนักงานบัญชีที่มีรูปแบบต่างกัน มีคุณภาพการบริการ ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย และศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการปรับปรุงคุณภาพการบริการโดยผลการวิจัยพบว่ารูปแบบของสำนักงานบัญชีที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่ต่างกัน และรูปแบบสำนักงานบัญชี นโยบายและกระบวนการที่ต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ สำนักงานบัญชีสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นโดยควรมุ่งเน้นให้ความสำคัญในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการในด้านการสนองตอบต่อลูกค้า ได้มีคะแนนสูงสุด แสดงให้เห็นว่าสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ได้ให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน การทบทวนผลงานและปรับปรุงแก้ไขก่อนส่งมอบให้ลูกค้า และการดำเนินงานตามข้อตกลงในสัญญา เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ ดังนั้นเพื่อเป็นการรักษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีจังหวัดภูเก็ต ผู้ประกอบการควรตระหนักถึงการตอบสนองต่อลูกค้า เพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าและมีใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

2. สำหรับคุณภาพการให้บริการด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี มีคะแนนต่ำสุดเมื่อเปรียบเทียบกับกับด้านอื่น ๆ ดังนั้น ผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีควรให้ความสำคัญกับการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ โดยมีพื้นที่ปฏิบัติงานที่เป็นระเบียบ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการจัดทำบัญชีเพียงพอ และมีผู้ทำบัญชีที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาประเมินผลการพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชีของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต

2. ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับสำนักงานบัญชีของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต

เอกสารอ้างอิง

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2557). **หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2550.** กรุงเทพฯ: กระทรวงพาณิชย์.

กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดภูเก็ต. (2557). **รายชื่อและที่ตั้งของสำนักงานบัญชีที่ผ่านการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพ.** ค้นเมื่อวันที่ 22 กันยายน 2562. จาก https://www.dbd.go.th/ewt_ news.php?nid=4541&filename=faq

จตุรภัทร วงศ์สิริสถาพร. (2561). *ผลกระทบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคเหนือของประเทศไทยที่มีต่อความภักดีของลูกค้า: ตัวแปรกลางความพึงพอใจของลูกค้า.* **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม,** 12(2) กรกฎาคม – ธันวาคม.

เจริญ มีสิน. (2550). **คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแก่งกระจานในทัศนคติของผู้ใช้บริการ.** ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2552). **ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย.** รายงานการวิจัยทุนอุดหนุน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

มาตรฐานการบัญชี. (2544). **พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543 ประกาศกรมทะเบียนการค้า คำสั่งกรมทะเบียนการค้า มาตรฐานการบัญชี.** กรุงเทพมหานคร: หอการค้าไทย.

รุ่งนภา บุญคำ. (2552). **คุณภาพการให้บริการข้าราชการครู ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 4.** ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

สายสมร สังข์เมฆ. (2559). *การจัดทำบัญชีครัวเรือนของประชาชนในชุมชนเกาะยาวใหญ่จังหวัดพังงา.* **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.** 1(3) ตุลาคม 2558 – มกราคม 2559: 26 - 35.

สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดภูเก็ต. (2557). **รายชื่อผู้ทำบัญชี.** ค้นเมื่อวันที่ 19 ตุลาคม 2562, จาก http://www.thairegistration.com/mainsite/fileadmin/sites/chiangmai/images/acchiangmai.xls

Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L.L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research.* **Journal of Marketing,** 49(4), 41 – 51.