

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต

The Factors Affecting to the Service Quality of Accounting Firms in Phuket

โสภาพรณ ไชยพัฒน์*

Sopaphan Chaipat*

Received : September 2, 2020 Revised : November 16, 2020 Accepted : November 30, 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต และ 2) เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชีจังหวัดภูเก็ต กลุ่มตัวอย่างเป็นสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 108 แห่ง เครื่องมือประกอบด้วย แบบสอบถามผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ได้ค่า IOC = 0.95 และค่า Reliability กับสำนักงานบัญชีในจังหวัดพังงา จำนวน 30 คน ได้ = 0.92 วิเคราะห์ข้อมูลความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ผลการวิจัยพบว่า สำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ส่วนใหญ่เป็นบริษัท จำกัด จำนวนลูกค้าไม่เกิน 50 บริษัท ให้บริการจัดทำบัญชีมาแล้วมากกว่า 5 ปีแต่ไม่เกิน 10 ปี มีผู้ช่วยผู้ทำบัญชีจำนวนมากกว่า 2 คนแต่ไม่เกิน 5 คน มีการปฏิบัติงานเต็มเวลาทุกคน และการศึกษาในระดับปวส. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ในภาพรวมคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต อยู่ระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า และด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี และผลการทดสอบสมมติฐาน รูปแบบสำนักงานบัญชี จำนวนลูกค้า ระยะเวลาให้บริการ จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชี การปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี คุณวุฒิทางการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี ต่างกันมีคุณภาพบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ สำนักงานบัญชี จังหวัดภูเก็ต

* อาจารย์ คณะบัญชี มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ศูนย์ฯ ภูเก็ต

* Lecturer, Faculty of Accountancy, Rajapruk University

Abstract

The purposes of this research were 1) to study the service quality level of accounting firms in Phuket, and 2) to compare the factors affecting to the service quality classified by general information of accounting firms in Phuket. The sample consisted of 108 accounting firms in Phuket. The material was questionnaire which was verified by 3 experts with IOC = 0.95 and reliability value of 0.92 by 30 persons from accounting firms in Phang-nga. The data was analyzed by Frequency, Percentage, Standard Deviation, Analysis of Variance and the difference test of Mean. The results found that most accounting firms in Phuket were company limited with no more than 50 customers. The accounting firms provided the services more than 5 years, but not over 10 years. There were more than 2 assistant accountants, but not more than 5 persons. All employees worked in full time and had diploma in education background. The analyzed data on the service quality level of accounting firms in Phuket was in overall at high level respectively as Responsiveness, Assurance, Reliability, Empathy and Tangibility. The results of hypothesis test revealed that the differences of accounting firms' formats, number of customers, duration time for service, number of assistant accountants, operation of accounting assistants, and education degrees of accounting assistants affected to the service quality differently with statistically significant at the .05 level.

Keywords : Service quality, Accounting firms, Phuket province

1. บทนำ

สำนักงานบัญชีเป็นธุรกิจบริการที่เติบโตและมีคู่แข่งเกิดขึ้นมากในภาคธุรกิจเนื่องจากปัจจุบันรัฐบาลได้สนับสนุนการประกอบธุรกิจ SMEs ทำให้มีผู้ประกอบการรายใหม่เกิดขึ้นและกิจการจำเป็นต้องจัดหาผู้ทำบัญชีในการจัดเก็บรวบรวมเอกสารและจัดทำบัญชีให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการจัดทำบัญชี พ.ศ.2543 (สมาคมบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย, 2544) ธุรกิจที่รับทำบัญชีจึงมีลูกค้าเพิ่มมากขึ้นและแข่งขันกันเพื่อให้ลูกค้าเลือกใช้บริการตรงกับความต้องการและเกิดความพึงพอใจมากที่สุด คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญในการเลือกใช้บริการของลูกค้า เนื่องจากข้อมูลการบัญชีและรายงานทางการเงินที่สำนักงานบัญชีจัดทำให้ลูกค้าจะส่งผลกระทบต่อตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ การลงทุน การกู้ยืมให้สินเชื่อของธุรกิจกลางและขนาดย่อม และการวางแผนกลยุทธ์ที่จะสามารถสร้างความสำเร็จให้กับลูกค้าของสำนักงานบัญชี

คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่สำนักงานบัญชีต้องพยายามส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดขึ้นเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันด้านคุณภาพการบริการที่ให้กับลูกค้า จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่สำนักงานบัญชีต้องยกระดับคุณภาพให้เป็นมาตรฐานสากลและเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี โดย Parasuraman และคณะ (1985) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นคุณภาพในสายตาผู้บริโภคเกิดจากการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ที่ได้จากการบริการ ซึ่งคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีนั้น ประกอบด้วย 1. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) เป็นข้อตกลงในสัญญาของงาน ตรวจสอบคุณภาพงานก่อนทำการส่งมอบไปยังลูกค้า 2. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ด้วยการปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน รักษาความลับของลูกค้า 3. การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empath) ด้วยการพิจารณาความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีที่สอดคล้องกับธุรกิจของลูกค้า 4. ภาพลักษณ์ (Tangibles) มีเครื่องมือและอุปกรณ์

ที่จำเป็นในการจัดทำบัญชีเพียงพอ มีพื้นที่ปฏิบัติงานที่เป็นระเบียบ และมีผู้ทำบัญชีที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง 5. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) มีการติดตามงานที่ได้รับจากลูกค้า พร้อมการสร้างความน่าเชื่อถือด้วยการจัดเก็บหลักฐานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นค่าธรรมเนียม ข้อตกลงต่าง ๆ ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าวเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี ที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในอนาคต

จังหวัดภูเก็ตเป็นเมืองเศรษฐกิจที่มีจำนวนผู้ประกอบการนิติบุคคลที่จดทะเบียนต่อพาณิชย์จังหวัดภูเก็ตส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่สามารถจัดทำบัญชีได้เอง เพราะการจัดทำบัญชีจำเป็นต้องใช้ความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพ ทำให้การจัดทำบัญชีเป็นเรื่องยุ่งยากสำหรับธุรกิจ จึงก่อให้เกิดความต้องการใช้บริการจากสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีมากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดสำนักงานบัญชีทั้งที่อยู่ในรูปแบบนิติบุคคลและบุคคลธรรมดาเป็นจำนวนมาก โดยจำนวนสำนักงานบัญชีที่ขึ้นทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดภูเก็ตมีจำนวน 152 ราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2560 : ออนไลน์) ดังนั้น การจัดการเกี่ยวกับคุณภาพของสำนักงานบัญชีจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่สำนักงานบัญชีต้องพยายามส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดขึ้นภายในสำนักงานบัญชี เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน ซึ่งในปัจจุบันกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้พยายามยกระดับมาตรฐานของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยด้วยการจัดให้มีโครงการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชี โดยกำหนดหลักเกณฑ์จากนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี ตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ.2550 เพื่อเป็นการส่งเสริมให้สำนักงานบัญชีปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐาน และเป็นที่ยอมรับต่อสาธารณชน และมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน โดยอ้างอิงจากมาตรฐานสากล กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจึงได้ผลักดันให้มีโครงการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีขึ้นมา เพื่อให้เกิดสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพ โดยสิทธิประโยชน์จากการที่สำนักงานบัญชีได้รับรองคุณภาพเท่ากับเป็นการรับรองเบื้องต้นแล้วว่าสำนักงานบัญชีนี้นี้มีมาตรฐานการทำงานที่ดี สร้างความน่าเชื่อถือ และความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งอาจมีผลให้ได้รับงานเพิ่มขึ้น ทั้งนี้สำนักงานบัญชีแต่ละแห่งในจังหวัดภูเก็ต อาจมีความแตกต่างกันไปตามรูปแบบสำนักงานบัญชี จำนวนลูกค้า ระยะเวลาเปิดบริการ จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชี ลักษณะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี ซึ่งจากความแตกต่างดังกล่าว อาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมาตรฐานแตกต่างกันออกไป

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อศึกษาระดับคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต และเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานบัญชีจังหวัดภูเก็ต ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงเป็นแนวทางการพัฒนาหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขการ รับรองคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี นำไปสู่การพัฒนาและยกระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีให้มีมาตรฐานและที่สำคัญคือการดำเนินงานที่ยั่งยืนของสำนักงานบัญชีในอนาคต

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานของการวิจัย

2.1 คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

Buzzell และ Bradley (1987) กล่าวว่า คุณภาพการบริการเป็นความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจบริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพึงพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการตามรูปแบบที่ต้องการ Parasuraman และคณะ (1985) กล่าวว่า ว่าคุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณภาพในสายตาผู้บริโภคเกิดจากการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ที่ได้จากการบริการ ตามที่ได้กล่าวไปแล้วว่า สำนักงานบัญชีเป็นธุรกิจที่ให้บริการด้านการจัดทำบัญชีตรวจสอบบัญชี ให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย และภาษี รวมไปถึง

การวางแผนธุรกิจ ซึ่งตัวชี้วัดที่สำคัญของการบริหารของสำนักงานบัญชีคือคุณภาพของงาน ความรับผิดชอบต่อลูกค้า การทำงานให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด การรักษาความลับ ความจริงใจและการดูแลเอาใจใส่เสมือนหนึ่งเป็นที่ปรึกษา คู่ใจ โดยเป็นผลมาจากนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีที่สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการบริการของสำนักงาน บัญชี ประกอบด้วย

- 1) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) เป็นข้อตกลงในสัญญาของงาน พิจารณาทบทวน ชิ้นงาน ตรวจสอบคุณภาพงานก่อนทำการส่งมอบไปยังลูกค้า
- 2) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ด้วยการปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานรักษา ความลับของลูกค้า มีวิธีปฏิบัติในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติงานให้ลูกค้าได้ และแจ้งยกเลิกการปฏิบัติงานให้ลูกค้าทราบ ล่วงหน้าในเวลาที่เหมาะสม
- 3) การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empath) ด้วยการพิจารณาความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีที่ สอดคล้องกับธุรกิจของลูกค้า ขอคำแนะนำหรือใช้ผลงานจากผู้เชี่ยวชาญในเรื่องที่ที่ผู้ทำบัญชีไม่แน่ใจและรับเรื่องราว รเรียนจากลูกค้า
- 4) ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี (Tangibles) ประกอบด้วยเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็น ในการจัดทำบัญชีเพียงพอ มีพื้นที่ปฏิบัติงานที่เป็นระเบียบ และมีผู้ทำบัญชีที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามพระราชบัญญัติที่ เกี่ยวข้อง
- 5) ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี (Reliability) มีการติดตามงานที่ได้รับจากลูกค้า พร้อมการสร้างความ น่าเชื่อถือด้วยการจัดเก็บหลักฐานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นค่าธรรมเนียม ข้อตกลง ต่าง ๆ เพื่อให้ลูกค้าเชื่อถือต่อ สำนักงานบัญชี

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

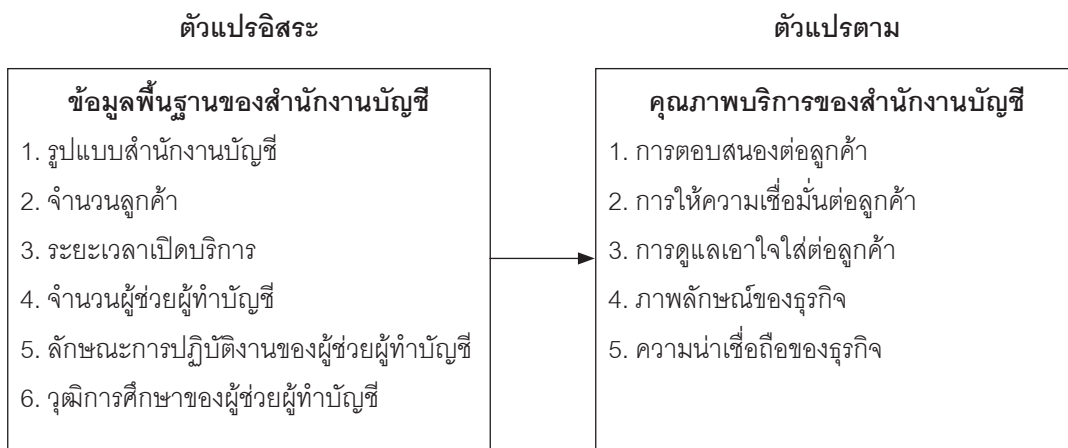
การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชียุคใหม่ มีการศึกษาที่ต่างกันอย่างออกไป อาทิเช่น นิเทศ ทองสุโข และอนุรักษ์ เรืองรอบ (2563) พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ได้แก่ การตอบสนองต่อลูกค้า ความรับผิดชอบต่อลูกค้า การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า และความโปร่งใสตามลำดับ และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดี ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อลูกค้า ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี และความโปร่งใสตามลำดับ และแสงระวี อยู่ทอง (2556) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบและปัญหาในการให้บริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยโดยผลการวิจัย พบว่า กลยุทธ์ในการรักษาลูกค้า คือ เน้นคุณภาพในการให้บริการมากที่สุด และยังสอดคล้องกับ จตุรภัทร วงศ์สิริสถาพร (2561) พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคเหนือของประเทศไทย มีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกต่อความภักดีของลูกค้า นอกจากนี้ ประไพพิศ เลียบสือตระกูล และคณะ (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัทจำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัท จำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 มีจำนวน 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถของผู้สอบบัญชีและทีมงาน และปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้สอบบัญชี และเสาวลักษณ์ กิมสร้าง (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีของผู้ทำบัญชีในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยด้านเจตคติในวิชาชีพ ปัจจัยด้านทักษะทางวิชาชีพ ปัจจัยด้านคุณค่าแห่งวิชาชีพ และปัจจัยด้านความรู้ในวิชาชีพบัญชี ตามลำดับ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีของผู้ทำบัญชี

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยพื้นฐานของสำนักงานบัญชีที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ โดยเพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย โดยผลการวิจัยพบว่า รูปแบบของสำนักงานบัญชีที่ต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชีต่างกัน สอดคล้องกับกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ์ และสุชาติ ฒ นคร (2560) ได้ศึกษาคุณลักษณะของผู้ทำบัญชี โดยได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของผู้สอบบัญชีในยุคไทยแลนด์ 4.0 พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาปฏิบัติงาน มีผลต่อคุณภาพของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในยุคไทยแลนด์ 4.0 แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับปิยะ สิมมาสุข และศิริพร พรหมนา (2558) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการจัดการสำนักงานบัญชีในจังหวัดอุดรธานี พบว่า สำนักงานบัญชีที่มี ประเภทการประกอบการ จำนวนลูกค้า จำนวนพนักงาน และรายได้ต่อปี ที่แตกต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการจัดการสำนักงานบัญชีในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนสำนักงานบัญชีที่มีจำนวนทุนจดทะเบียน และระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการจัดการสำนักงานบัญชี ในภาพรวมแตกต่างกัน

จากการทบทวนแนวคิด เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ทำให้สามารถนำมาสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยและสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



2.3 สมมติฐานของการวิจัย

ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานบัญชี ได้แก่ รูปแบบสำนักงานบัญชี จำนวนลูกค้า ระยะเวลาเปิดบริการ จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชี ลักษณะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี คุณวุฒิการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี ต่างกัน ส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต แตกต่างกัน

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม แนวคิด และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อไปสู่กระบวนการสร้างและพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัย โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ สำนักงานบัญชีที่ขึ้นทะเบียนต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์จังหวัดภูเก็ต จำนวน 152 แห่ง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2560 : ออนไลน์) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ Krejcie และ Morgan (1970) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 108 ตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยใช้ที่อยู่เป็นเกณฑ์ในการจำแนก ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอกะทู้ และอำเภอถลาง

และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน (Proportional Allocation) ของสำนักงานบัญชีแต่ละอำเภอเพื่อให้ได้จำนวนที่เหมาะสม จากนั้นใช้วิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Sampling) ด้วยวิธีการจับฉลาก โดยส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์จากสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ตในระดับผู้บริหารเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ได้จำนวนครบตามที่กำหนด 108 ตัวอย่าง คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ในช่วง เดือนเมษายน ถึง มิถุนายน 2561 รวมเป็นระยะเวลา 3 เดือน

3.2 เครื่องมือวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม สร้างโดยผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ จำนวน 3 คน ปรับปรุงแก้ไขสำนวนภาษาที่ใช้ตลอดจนเนื้อหาแล้วใช้วิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับโครงสร้างหลักของเนื้อหา เมื่อได้ผลการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยจึงทำการคัดเลือกข้อคำถามที่ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.6 ขึ้นไป มาใช้สำหรับข้อคำถามบางข้อที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะเพิ่มเติมผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ชัดเจนยิ่งขึ้นทดลองใช้ (Try-out) กับสำนักงานบัญชีในจังหวัดพังงา จำนวน 30 คน คำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach, 1974 : 161) อ้างถึงใน สายสมร สังข์เมฆ, 2559 : 30) โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient) ได้ค่า Reliability เท่ากับ 0.92

3.3 คุณลักษณะของตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย รูปแบบสำนักงานบัญชี จำนวนลูกค้า ระยะเวลาเปิดบริการ จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชี ลักษณะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี คุณการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ คุณภาพบริการของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ภาพลักษณ์ของธุรกิจ ความน่าเชื่อถือของธุรกิจ

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้สถิติ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: ANOVA or F-test) และทดสอบรายคู่วิธี Least Square Difference (LSD) สำหรับเกณฑ์แปลความหมายประเมินผลใช้ค่าเฉลี่ย แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1.00 - 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด

1.51 - 2.50 หมายถึง น้อย

2.51 - 3.50 หมายถึง ปานกลาง

3.51 - 4.50 หมายถึง มาก

4.51 - 5.00 หมายถึง มากที่สุด

4. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

4.1 สรุปผลการวิจัย

4.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานบัญชี กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ สำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 108 คน ส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัด จำนวน 50 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 46.10 มีจำนวนลูกค้าไม่เกิน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.10 ให้บริการจัดทำบัญชีมาแล้วมากกว่า 5 ปีแต่ไม่เกิน 10 ปี จำนวน 71 แห่งคิดเป็นร้อยละ 65.80 มีผู้ช่วยผู้ทำบัญชีจำนวนมากกว่า 2 คนแต่ไม่เกิน 5 คน จำนวน 57 แห่งคิดเป็นร้อยละ 52.60 มีการปฏิบัติงานเต็มเวลาทุกคน จำนวน 95 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 87.80 และการศึกษาในระดับ ปวส. จำนวน 45 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 42.80

4.1.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี และความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี มีข้อค้นพบ ดังนี้

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ตในภาพรวม

คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต	ระดับความคิดเห็น		แปลความหมาย
	$\bar{X}$	SD	
1. การตอบสนองต่อลูกค้า	3.97	0.54	มาก
2. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	3.73	0.41	มาก
3. ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี	3.65	0.53	มาก
4. การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า	3.57	0.48	มาก
5. ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี	3.53	0.59	มาก
รวมเฉลี่ย	3.66	0.30	มาก

จากตาราง 1 ในภาพรวมคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต อยู่ระดับมาก ($\bar{X}=3.66$) โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากลงมา คือ ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า ($\bar{X}=3.97$) รองลงมา คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ($\bar{X}=3.73$) ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี ($\bar{X}=3.65$) ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ($\bar{X}=3.57$) และด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี ($\bar{X}=3.53$) มีรายละเอียด ดังนี้

ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า อยู่ระดับมาก ($\bar{X}=3.97$) โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากลงมา คือ การดำเนินงานตามข้อตกลงในสัญญา ($\bar{X}=3.82$) รองลงมา คือ การทบทวนผลงานและปรับปรุงแก้ไขก่อนส่งมอบให้ลูกค้า ($\bar{X}=3.79$) และการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน ($\bar{X}=3.76$)

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า อยู่ระดับมาก ($\bar{X}=3.73$) โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากลงมา คือ การปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานครบถ้วน ($\bar{X}=3.86$) รองลงมา คือ รักษาความลับของลูกค้า ($\bar{X}=3.75$) การแจ้งยกเลิกการปฏิบัติงานให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในเวลาที่เหมาะสม ($\bar{X}=3.66$) และการมีวิธีปฏิบัติในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติงานที่ตกลงกับลูกค้าไว้ ($\bar{X}=3.63$)

ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี อยู่ระดับมาก ($\bar{X}=3.65$) โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากลงมา คือ การแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่เกิดปัญหาซ้ำเดิม ($\bar{X}=3.68$) รองลงมา คือ การมีหลักฐานการรับเงินค่าธรรมเนียมสอดคล้องกับข้อตกลงในสัญญา ($\bar{X}=3.66$) และการมีระบบติดตามงานที่ได้รับจากลูกค้า ($\bar{X}=3.57$)

ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า อยู่ระดับมาก ($\bar{X}=3.57$) โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากลงมา คือ การพิจารณาความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีที่สอดคล้องกับธุรกิจของลูกค้า ($\bar{X}=3.56$) รองลงมา คือ การขอคำแนะนำหรือใช้ผลงานจากผู้เชี่ยวชาญในเรื่องที่ผู้ทำบัญชีไม่แน่ใจ ($\bar{X}=3.44$) และการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า ($\bar{X}=3.51$)

ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี อยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากลงมา คือ การมีผู้ทำบัญชีที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 3.60$) รองลงมาคือ การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการจัดทำบัญชีเพียงพอ ($\bar{X} = 3.54$) และด้านการมีพื้นที่ปฏิบัติงานที่เป็นระเบียบ ($\bar{X} = 3.43$)

4.1.3 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานบัญชี โดยพบว่า รูปแบบสำนักงานบัญชี จำนวนลูกค้า ระยะเวลาเปิดบริการ จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชี ลักษณะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี และวุฒิการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีแตกต่างกัน ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยการทดสอบสมมติฐานการวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 รูปแบบสำนักงานบัญชีต่างกัน ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานด้วย F-test ได้ค่า P-value = 0.049 (ที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ .05) หมายความว่า สำนักงานบัญชีที่มีรูปแบบต่างกัน มีคุณภาพการบริการ ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 จำนวนลูกค้าของสำนักงานบัญชีต่างกัน ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานด้วย F-test ได้ค่า P-value = 0.037 (ที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ .05) หมายความว่า สำนักงานบัญชีที่มีจำนวนลูกค้าต่างกัน มีคุณภาพการบริการ ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 ระยะเวลาให้บริการของสำนักงานบัญชีต่างกัน ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานด้วย F-test ได้ค่า P-value = 0.044 (ที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05) หมายความว่า สำนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาให้บริการต่างกัน มีคุณภาพการบริการ ด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี และด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 4 จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานด้วย F-test ได้ค่า P-value = 0.050 (ที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ .05) หมายความว่า สำนักงานบัญชีที่มีจำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการ ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า และด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 5 การปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานด้วย F-test ได้ค่า P-value = 0.033 (ที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ .05) หมายความว่า สำนักงานบัญชีที่มีการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 6 คุณวุฒิทางการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานด้วย F-test ได้ค่า P-value = 0.029 (ที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05) หมายความว่า สำนักงานบัญชีที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกันมีคุณภาพการบริการ ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี และด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

ตาราง 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย : ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานบัญชีต่างกันส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต แตกต่างกัน	วิธีทดสอบทางสถิติ	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 รูปแบบสำนักงานบัญชีต่างกัน มีคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต แตกต่างกัน	F-test	ยอมรับสมมติฐาน P-value = 0.049
สมมติฐานที่ 2 จำนวนลูกค้าของสำนักงานบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต แตกต่างกัน	F-test	ยอมรับสมมติฐาน P-value = 0.037
สมมติฐานที่ 3 ระยะเวลาให้บริการของสำนักงานบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต แตกต่างกัน	F-test	ยอมรับสมมติฐาน P-value = 0.044
สมมติฐานที่ 4 จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต แตกต่างกัน	F-test	ยอมรับสมมติฐาน P-value = 0.050
สมมติฐานที่ 5 การปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต	F-test	ยอมรับสมมติฐาน P-value = 0.033
สมมติฐานที่ 6 คุณวุฒิทางการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต แตกต่างกัน	F-test	ยอมรับสมมติฐาน P-value = 0.029

4.2 การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยนำผลที่ได้มาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ต่อไปนี้

4.2.1 ระดับคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า และด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี ตามลำดับ สอดคล้องกับ นิเทศ ทองสุใส และอนุรักษ์ เรืองรอบ (2563) ที่ได้ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของสถานประกอบการในจังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ได้แก่ ความเชี่ยวชาญทางอาชีพ การตอบสนองต่อลูกค้า ความรับผิดชอบต่อลูกค้า การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า และความโปร่งใส ตามลำดับ และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดี ได้แก่ ความเชี่ยวชาญทางอาชีพ ความรับผิดชอบต่อลูกค้า ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี และความโปร่งใส ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสำหรับสำนักงานบัญชี ที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและความภักดีต่อสำนักงานบัญชี สอดคล้องกับ แสงระวี อยู่ทอง (2556) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบและปัญหาในการให้บริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยโดยผลการวิจัยพบว่า กลยุทธ์ในการรักษาลูกค้า คือ เน้นคุณภาพในการให้บริการมากที่สุด และยังสอดคล้องกับ จตุรภัทรวงศ์ สิริสถาพร (2561) พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคเหนือของประเทศไทยมี ความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกต่อความภักดีของลูกค้า ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าการให้บริการของสำนักงานบัญชีนั้นจะมีคุณภาพมากน้อยเพียงใดนั้น ลูกค้าจะเป็นผู้ประเมินจากการใช้บริการ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ Parasuraman และคณะ (1985) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการในสายตาผู้บริโภคเกิดจากการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ที่ได้

จากการบริการ และ Buzzell และ Bradley (1987) กล่าวว่า การเสนอคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพึงพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการตามรูปแบบที่ต้องการ ดังนั้นผู้ให้บริการสำนักงานบัญชีจึงจำเป็นต้องสร้างมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพ ทั้งในด้านการสนองตอบต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า และด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี และนอกจากคุณภาพทั้ง 5 ด้าน ดังที่กล่าวมาแล้ว ความเชี่ยวชาญทางอาชีพ ถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี อย่างงานวิจัยของ ประไพพิศ เลียบสื่อตระกูลและคณะ (2563) และของ นิเทศ ทองสุขใส และอนุรักษ์ เรืองรอบ (2563) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลการตัดสินใจเลือก และทำให้เกิดความพึงพอใจและเกิดความภักดีต่อสำนักงานบัญชี ได้แก่ ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถของผู้สอบบัญชีและความเชี่ยวชาญทางอาชีพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความรู้ทางวิชาชีพ เป็นคุณลักษณะที่สำคัญของผู้ทำบัญชี ที่จะส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่น ตลอดจนภาพลักษณ์ในสายตาของลูกค้า

4.2.2 สมมติฐานของการวิจัย พบว่า ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานบัญชี ได้แก่ รูปแบบสำนักงานบัญชี จำนวนลูกค้า ระยะเวลาเปิดบริการ จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชี ลักษณะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี วุฒิการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีแตกต่างกันส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน แสดงให้เห็นว่าข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานบัญชีจังหวัดภูเก็ตนั้น เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชี ไม่ว่าจะเป็นจำนวนลูกค้า ระยะเวลาเปิดบริการ จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชี และรูปแบบของสำนักงานบัญชี ที่จดทะเบียนในรูปแบบนิติบุคคลหรือบุคคลธรรมดา จะมีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกันออกไป สอดคล้องกับ เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย พบว่า รูปแบบของสำนักงานบัญชีที่ต่างกัน ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชีต่างกัน ทั้งนี้สำนักงานบัญชีที่จดทะเบียนในรูปแบบนิติบุคคลหรือบุคคลธรรมดา อาจมีระยะเวลาในการดำเนินงาน รวมถึงจำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีที่ต่างกัน ทำให้มีมาตรฐานหรือกระบวนการให้บริการในการตอบสนองลูกค้าแตกต่างกัน ซึ่งทำให้ส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีทั้งในด้านความเชื่อมั่น การเอาใจใส่ลูกค้า ตลอดจนภาพลักษณ์ขององค์กร นอกจากนี้ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานบัญชีจังหวัดภูเก็ตที่สำคัญอีกด้าน ได้แก่ วุฒิการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีจังหวัดภูเก็ต อย่างงานวิจัยของ กนกศักดิ์ สุขวัฒนสินธิ์ และสุจิตต์ ณ นคร (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของผู้สอบบัญชีในยุคไทยแลนด์ 4.0 พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของผู้สอบบัญชี ได้แก่ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาปฏิบัติงาน มีผลต่อคุณภาพของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในยุคไทยแลนด์ 4.0 แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) พบว่า รูปแบบของสำนักงานบัญชีที่ต่างกัน ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยที่ต่างกัน และยังสอดคล้องกับประไพพิศ เลียบสื่อตระกูลและคณะ (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัทจำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัทจำกัด ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2 ได้แก่ ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถของผู้สอบบัญชีและทีมงาน และการติดต่อสื่อสาร และนอกจากนี้ เสาวลักษณ์ กิมสร้าง (2560) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีของผู้ทำบัญชีในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยด้านเจตคติในวิชาชีพ ปัจจัยด้านทักษะทางวิชาชีพ ปัจจัยด้านคุณค่าแห่งวิชาชีพ และปัจจัยด้านความรู้ในวิชาชีพบัญชี ตามลำดับ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีของผู้ทำบัญชี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะวุฒิการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี ซึ่งเป็นความรู้แห่งวิชาชีพ ซึ่งจะช่วยให้สามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้า หรือตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้ที่

มีความรู้ในสายวิชาชีพทางบัญชียิ่งมีความรู้มากจะช่วยให้คำชี้แนะแนวทางในการดำเนินการทางบัญชีของลูกค้าให้ประสบความสำเร็จ

จากข้อค้นพบดังกล่าว จะเห็นได้ว่านอกสำนักงานบัญชีควรให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า และด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี เพื่อสร้างความพึงพอใจและทำให้เกิดความภักดีต่อสำนักงานบัญชีซึ่งเป็นการรักษาลูกค้าในระยะยาว นอกจากนี้ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสำนักงานบัญชีจังหวัดภูเก็ต ได้แก่ รูปแบบสำนักงานบัญชี จำนวนลูกค้า ระยะเวลาเปิดบริการ จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชี ลักษณะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี วุฒิการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี ซึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญของสำนักงานบัญชีที่จะส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ โดยเฉพาะวุฒิการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี ซึ่งเป็นความรู้แห่งวิชาชีพ ที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความน่าเชื่อถือและเชื่อมั่น และสะท้อนถึงภาพลักษณ์ขององค์กร ผู้ที่มีความรู้ในวิชาชีพทางบัญชีเป็นอย่างดีจะช่วยให้สามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้า เอาใจใส่และรวมถึงการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. ข้อเสนอแนะ

5.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีจังหวัดภูเก็ต ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานบัญชีมีความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการ ดังนั้นสำนักงานบัญชีควรพิจารณาให้ความสำคัญถึงคุณลักษณะดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านจำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชี ลักษณะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี วุฒิการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีถือว่ามีความสำคัญอย่างมากต่อธุรกิจการให้บริการ ซึ่งการให้บริการที่ดีจะต้องมีมาตรฐานหรือกระบวนการบริการที่มีประสิทธิภาพ มีจำนวนผู้ช่วยทำบัญชีที่เพียงพอ มีลักษณะการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเหมาะสม และความรู้ความสามารถของผู้ช่วยทำบัญชีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี โดยสามารถเสนอแนะรายละเอียดที่ได้จากผลการวิจัยดังนี้

5.1.1 สำนักงานบัญชีควรพิจารณาจำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีที่มีจำนวนเพียงพอต่อจำนวนลูกค้าผู้รับบริการ โดยการพิจารณากำหนดสัดส่วนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่อลูกค้า ในสัดส่วนที่สอดคล้องและเหมาะสมกับปริมาณงานหรือการดูแลของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี เพื่อให้สามารถดูแลและเอาใจใส่ต่อลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.1.2 สำนักงานบัญชีควรมีพิจารณาทบทวนกระบวนการให้บริการแก่ลูกค้าและขั้นตอนการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีให้มีความยืดหยุ่นและเหมาะสมกับลูกค้าแต่ละประเภท โดยในแต่ละขั้นตอนนั้นผู้ทำบัญชีทุกคนมีความเข้าใจตรงกัน เพื่อให้กระบวนการให้บริการมีมาตรฐานเดียวกันก่อนส่งมอบงานให้ลูกค้า เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างประทับใจ

5.1.3 สำนักงานบัญชีควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรผู้ช่วยผู้ทำบัญชี โดยเฉพาะในด้านทักษะความรู้ เพื่อให้ผู้ช่วยผู้ทำบัญชีนำทักษะความรู้ทางวิชาชีพที่ได้ไปตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ทั้งช่วยแก้ปัญหาหรือข้อสงสัยต่าง ๆ ที่จะช่วยให้งานทางด้านบัญชีของลูกค้าดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ จะนำมาซึ่งความเชื่อมั่น ความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ขององค์กร

5.1.4 ธุรกิจการให้บริการในยุคปัจจุบัน ซึ่งเป็นยุคแห่งเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสาร ต้องอาศัยความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร และสามารถแพร่ข้อมูลระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานบัญชีควรพัฒนาด้านเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันที่เป็นยุคดิจิทัล เช่น การใช้แอปพลิเคชัน LINE, WhatsApp, Facebook Messenger,

WeChat ฯลฯ ในการติดต่อสื่อสาร หรือการประชุม การนำเสนอผ่านออนไลน์ด้วย Google Meet หรือ Zoom เป็นต้น

5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาประเมินผลการพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชีของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต และควรศึกษาเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับสำนักงานบัญชีของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต

เอกสารอ้างอิง

- กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ์ และสุขจิตต์ ณ นคร. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของผู้สอบบัญชีในยุคไทยแลนด์ 4.0, *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต*, 6(1), 158-173
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2560). *รายชื่อสำนักงานบัญชีในแต่ละจังหวัด*. ค้นเมื่อ 12 สิงหาคม 2561, จาก https://www.dbd.go.th/news_view.php?nid=469403169
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2560). *หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2550*. ค้นเมื่อ 12 สิงหาคม 2561, จาก https://www.dbd.go.th/download/PDF_law/Pragard_quality_of_account_office_2555.pdf.pdf
- จตุรภัทร วงศ์ศิริสถพร. (2561). ผลกระทบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคเหนือของประเทศไทยที่มีต่อความภักดีของลูกค้า : ตัวแปรกลางความพึงพอใจของลูกค้า, *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต*, 12(2), 644-662
- นิเทศ ทองสุกใส และอนุรักษ์ เรืองรอบ (2563). ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของสถานประกอบการในจังหวัดชลบุรี, *วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม*, 15(1), 74-86
- ประไพพิศ เลียบสือตระกูล, บดินทร์ภัทร์ สุนบุญรัตน์ และก้องเกียรติ สหายรักษ์. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัทจำกัดในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2, *วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*, 7(1), 65-74
- ปิยะ สิมมาสุข และศิริพร พรหมนา. (2558). คุณภาพการจัดการสำนักงานบัญชีในจังหวัดอุดรธานี. ค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2563, จาก <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/FEU/article/view/56418/59471>
- เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2552). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย*. รายงานการวิจัยทุนอุดหนุน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย. (2544). *มาตรฐานการบัญชีของประเทศไทย ฉบับรวมเล่ม พ.ศ.2544*. กรุงเทพฯ : พี.เอ.ลิฟวิ่ง.
- สายสมร สังข์เมฆ. (2559). การจัดทำบัญชีครัวเรือนของประชาชนในชุมชนเกาะยาวใหญ่จังหวัดพังงา, *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต*, 1(3), 26-35
- แสงระวี อยู่ทอง. (2556). รูปแบบและปัญหาในการให้บริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย. *วารสารบริหารธุรกิจ ศรีนครินทรวิโรฒ*, 4(2), 89-102
- เสาวลักษณ์ กิมสร้าง. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีของผู้ทำบัญชีในธุรกิจ อสังหาริมทรัพย์ที่จะทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ในประเทศไทย*. คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

- Buzzell, R. D., & Bradley, T. G. (1987). *The PIMS Principles*. New York : The Free Press.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities, *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research, *Journal of Marketing*, 49(4), 41-51