

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจใน

กรุงเทพมหานคร

Factors Affecting the Decision to Use an Accountant for Businesses in Bangkok

จันทร์ลอย เลขทิพย์^{1*}, ปราณี่ เนื่องมัจฉา², และ ยิงเจริญ บุญยัง³

Janloy Lekthip^{1*}, Pranee Nuangmatcha², and Yingcharoen Boonyoung³

คณะการบัญชี มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต

Faculty of Accountancy, Rattana Bundit University

Corresponding Author. E-mail: pranee_n@rbac.ac.th^{1}, pranee_n@rbac.ac.th², yingcharoen_b@rbac.ac.th³

Received June 24, 2024; **Revised** November 16, 2024; **Accepted** November 30, 2024

Abstract

Currently, economic competition is intense, and businesses must continually adapt to the constantly changing environment. An accounting firm serves as a provider of accounting services and financial statement preparation, which are essential for all sectors of the economy and have the potential to generate revenue. This process enhances operational efficiency and enables businesses to achieve effective management. In this article, researchers and teams examine the factors that influence the selection of accounting services among businesses in Bangkok. A questionnaire was administered to 120 participants to gather statistical data, which was then analyzed descriptively using frequency and percentage, as well as mean and standard deviation. Research has shown that the knowledge and skills of enterprise and team accountants influence work quality and office efficiency. Additionally, effective communication with corporate accountants is essential. Professional fees are linked to the decisions made regarding corporate accounting services.

Keywords: accountant; quality of work; efficiency; convenience; expense

บทคัดย่อ

ปัจจุบันมีการแข่งขันด้านเศรษฐกิจอย่างรุนแรง การดำเนินธุรกิจจึงต้องมีการปรับตัวให้ทันกับสภาพแวดล้อมที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา สำนักงานบัญชี เป็นสำนักงานที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดทำบัญชีและจัดทำงบการเงิน ซึ่งมีความสำคัญต่อธุรกิจในทุกภาคเศรษฐกิจและมีศักยภาพในการสร้างรายได้ เป็นกลไกที่จะช่วยผลักดันและเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงานของผู้ประกอบการในทุกธุรกิจให้มีการบริหารจัดการที่ดี บทความนี้ผู้วิจัยและคณะได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการเลือกใช้บริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจ ของผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานคร จำนวน 120 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีของธุรกิจและทีมงานด้านคุณภาพของงานและประสิทธิภาพของสำนักงาน ด้านความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารกับผู้ทำบัญชีของธุรกิจ ด้านค่าธรรมเนียมวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจของผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ: ผู้ทำบัญชี; คุณภาพของงาน; ประสิทธิภาพ; ความสะดวกสบาย; ค่าธรรมเนียม

บทนำ

บัญชีเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ถูกนำมาใช้เพื่อ การอธิบายผลการดำเนินงานต่างๆ ในการดำเนินธุรกิจซึ่ง มีหลักฐานสามารถทำการตรวจสอบได้ โดยเป็นข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือมากกว่าข้อมูลทางด้านอื่นระบบบัญชี จึงเป็นแหล่งสะสมข้อมูลที่มีความหมาย ต่อการดำเนินธุรกิจเช่น ข้อมูลรายรับ รายจ่าย ต้นทุนการผลิตจำนวน สินค้าที่จัดจำหน่ายจำนวนสินค้าคงเหลือเป็นต้น (Sangkuea, 2011) การจัดทำระบบบัญชีที่ได้มาตรฐานจะช่วยแสดงสถานะทางการเงิน สถานะการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นระบบที่ชัดเจนสามารถตรวจสอบการดำเนินการต่าง ๆ ได้ง่ายซึ่งจะเป็นเครื่องมือที่ช่วยประกอบการในการวิเคราะห์และตัดสินใจทางธุรกิจได้ดีขึ้นเพื่อรองรับการเติบโตของธุรกิจ ในอนาคตอีกด้วยเนื่องจากในสภาวะปัจจุบันมีการแข่งขันด้านเศรษฐกิจอย่างรุนแรง การดำเนินธุรกิจจึงต้องมีการปรับตัวให้ทันกับสภาพแวดล้อมที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทำให้ข่าวสารข้อมูล (Information) เข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างมาก สำหรับการตัดสินใจของบุคคลที่ทำหน้าที่เป็นผู้บริหาร ที่จะนำไปสู่ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการสื่อสารที่ไร้พรมแดน (Globalization) ทำให้ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความหลากหลาย และมีความรวดเร็ว ดังนั้นข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและมีความสำคัญสำหรับผู้บริหารเพื่อนำมาตัดสินใจ คือ ข้อมูลข่าวสารทาง ด้านการเงิน (Financial information) ซึ่งข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงฐานะทางการเงิน หรือ ความมั่นคงของธุรกิจ (Choopool, 2019) บ่งบอกฐานะทางการเงินและความมั่นคงของธุรกิจในอนาคต นอกจากนี้ ยังรวมถึงข้อมูลของผลการดำเนินงานในอดีตที่ผ่านมาด้วย สำนักงานบัญชี เป็นสำนักงานที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดทำบัญชีและจัดทำงบการเงิน โดยลักษณะธุรกิจ ประกอบไปด้วย ส่วนของการให้คำปรึกษาด้านการวางระบบบัญชี การให้ คำปรึกษาด้านบัญชี การวางแผนภาษีและการจัดทำภาษี ให้เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีและตามประมวลรัษฎากร จึงมีความสำคัญต่อธุรกิจในทุกภาคเศรษฐกิจและมีศักยภาพในการสร้างรายได้ ซึ่งจะเป็นกลไกที่จะช่วยผลักดันและเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงานของผู้ประกอบการในทุกธุรกิจให้มีการบริหารจัดการที่ดี

จากความสำคัญของการจัดทำบัญชีประกอบกับปัญหาของธุรกิจที่อาจไม่มีความเชี่ยวชาญเพียงพอ หรือ ปัญหาเรื่องของการค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานมาจัดทำบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจดังกล่าว (Suwanwalaikorn & Phudungsit, 2013) โดยเฉพาะในกรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวง เป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ มีการขยายตัวของ ธุรกิจไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดเล็ก ขนาดกลาง หรือแม้จะขนาดใหญ่ส่งผลให้เกิดความต้องการใช้บริการ สำนักงานรับ ทำบัญชีเพิ่มขึ้นไปในทิศทางเดียวกับการขยายตัวของธุรกิจ

จากสถานการณ์ข้างต้นจึงเป็นที่มาและความสำคัญที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา ทำการวิจัยวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผล ต่อการตัดสินใจใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจในกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจ ในด้านความน่าเชื่อถือ ด้านราคา ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านกระบวนการ (Buntim, 2011) ทำให้การทำบัญชีของกิจการได้จัดทำโดยผู้เชี่ยวชาญและทีมงาน ที่มีความรู้ความสามารถทางด้าน งานบัญชี และบัญชีประเภทต่าง ๆ มีความถูกต้อง พร้อมทั้งมีการให้คำแนะนำจาก ผู้เชี่ยวชาญและทีมงาน ที่มี จรรยาบรรณและมารยาท มีคุณภาพของงานที่ดี มีการเก็บเอกสารและข้อมูลเกี่ยวกับทางด้านบัญชีต่าง ๆ ที่มีระบบ มีความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารกับผู้ทำบัญชีของธุรกิจ รวมทั้งมีค่าธรรมเนียมวิชาชีพที่เหมาะสม ซึ่งกิจการ จะไม่ต้องกังวลเกี่ยวกับงานทางด้านบัญชี ทำให้ดำเนินธุรกิจด้านอื่น ๆ อย่างเต็มที่ ผู้ประกอบการสามารถนำไปเป็น แนวทางประกอบการตัดสินใจในการเลือกผู้ทำบัญชีของธุรกิจให้ตรงกับความต้องการของธุรกิจอย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการเลือกใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจของผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการเลือกใช้บริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ทำบัญชีของ ธุรกิจของผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ของผู้ใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจใน กรุงเทพมหานครจากฐานข้อมูลออนไลน์ รายชื่อสำนักงานบริการรับทำบัญชี จังหวัด กรุงเทพมหานคร ทางเว็บไซต์ ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (<https://www.dbd.go.th/>)

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจในกรุงเทพมหานคร ระหว่างปี 2565 การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ การเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ทำการออกแบบสอบถามสำหรับผู้ประกอบการและเป็นผู้ใช้งานที่ใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจใน กรุงเทพมหานคร ภายใต้การทดสอบสมมติฐานค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ กำหนดระดับนัยสำคัญ 0.05 อำนาจการ ทดสอบ 0.80 และขนาดอิทธิพลระดับปานกลาง ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 120 คน

3. ขอบเขตที่เกี่ยวกับเวลา ระยะเวลาในการทำวิจัยระหว่างมกราคม – มิถุนายน พ.ศ. 2567 รวมเป็น ระยะเวลา 6 เดือน

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของผู้บริโภค

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับ องค์ประกอบของส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของผู้บริโภค (4C's) กล่าวโดยสรุปได้ว่า นักวิชาการส่วนใหญ่นิยามองค์ประกอบของส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของผู้บริโภค ว่าประกอบด้วย ความต้องการของผู้บริโภค (Consumer Wants and Needs) ต้นทุนของผู้บริโภค (Consumer's Cost to Satisfy) ความสะดวกในการซื้อ (Convenience to buy) และการสื่อสาร (Communication) (Schultz et al., 1994) ซึ่งเป็น 4 องค์ประกอบ ที่เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการนำไปประยุกต์ใช้กับสินค้า หรือบริการของผู้ประกอบการ เพื่อให้สามารถตอบสนองกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงประเด็น ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการ และสุดท้ายนำไปสู่การตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการในที่สุด

สรุปได้ว่างานวิจัยการวิจัยเรื่อง: ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจ ในกรุงเทพมหานคร ครั้งนี้ ผู้ทำบัญชีของธุรกิจสามารถนำหลักการ 4C's มาปรับใช้เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในแต่ละด้าน นั่นคือ การทำความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าจากการให้บริการของผู้ทำบัญชีของธุรกิจ เนื่องจากลูกค้าอาจมีความต้องการที่จะรับบริการ ในด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากการบริการด้านการสอบบัญชี เช่น ความรู้เพิ่มเติมทางด้านบัญชีที่มีประโยชน์ต่อธุรกิจหรือการทำงานของลูกค้านั้น รวมไปถึงความสามารถในการแก้ปัญหาให้กับลูกค้า หากมีการตรวจพบข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ทำบัญชีของธุรกิจกับลูกค้า ที่สะดวก รวดเร็ว และทันเวลาจะทำให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจในการทำงานของผู้ทำบัญชีของธุรกิจ ซึ่งจะนำไปสู่การมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ทำบัญชีของธุรกิจและลูกค้า ซึ่งอาจส่งผลไปถึงการเลือกใช้บริการอย่างต่อเนื่องในอนาคตอีกด้วย อย่างไรก็ตาม การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย การสื่อสารแบบกระตุ้น ตลาดโดยวิธีการต่าง ๆ นั้น ผู้ทำบัญชีของธุรกิจไม่สามารถกระทำได้ เนื่องจากเป็นการกระทำที่ผิดต่อมารยาทของผู้สอบบัญชีและผู้ทำบัญชีของธุรกิจ ซึ่งมีการบังคับใช้โดย กฎกระทรวง ฉบับที่ 4 (2543) ออกตามความในพระราชบัญญัติผู้สอบบัญชี พ.ศ. 2505 โดยปัจจุบันผู้ ประกอบวิชาชีพบัญชีมีจรรยาบรรณวิชาชีพ (ข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี ฉบับที่ 19 พ.ศ. 2553) เป็นแนวทางในการควบคุมความประพฤติและการดำเนินงาน ซึ่งมีการกล่าวถึงรายละเอียดแล้วข้างต้น จึงส่งผลให้การให้บริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า การรักษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ทำบัญชีของธุรกิจและลูกค้า การนำเสนองานสอบบัญชี และการจัดทำบัญชีที่มีคุณภาพ ประกอบกับความน่าเชื่อถือของผู้ทำบัญชีของธุรกิจ กลายเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญในการเลือกใช้บริการของสำนักงานสอบบัญชี (Phinitchapornchai, 2011)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้

1. ความเชื่อถือและความไว้วางใจ (Trust) หมายถึง ปัจจัยที่แสดงถึงกันและกัน โดยจะยังคงอยู่ก็ต่อเมื่อ บุคคลมีความมั่นใจ ความไว้วางใจจะช่วยลดความไม่แน่นอน ลด ความเสี่ยงและเพิ่มความระมัดระวังของกระบวนการ ความคิดในการตอบสนองอย่างทันทีทันใดที่มี ต่อผู้นำหรือองค์การ หรืออาจหมายถึงการที่พนักงานมีความเชื่อถือต่อผู้บังคับบัญชาว่าเป็นคนที่น่าเชื่อถือและมีความน่าไว้วางใจ ซึ่งจะนำมาซึ่งความไว้วางใจในองค์การเพื่อผลของความสำเร็จใน งานนั้นร่วมกัน "ความเชื่อมั่น" ในตัวบุคคลหรือองค์การไม่ได้เกิดขึ้นและต้องอยู่อย่างเสถียร หากแต่ต้องมี "ฐาน" รองรับ นั่นก็คือ ผลงานการกระทำและพฤติกรรมของบุคคลและองค์การ หาก ต้องการให้คนเชื่อมั่น เชื่อถือควรเริ่มที่ "การกระทำ" ที่น่าเชื่อถือ ถ้าการกระทำที่น่าเชื่อถือจะเกิดการ เชื่อถือขึ้น ไม่จำเป็นต้องเรียกร้องให้ เชื่อถือ การรับรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์และประวัติขององค์การ ผู้นำหรือผู้บังคับบัญชามีผลกระทบต่อความตั้งใจ

ความภักดี และความไว้วางใจด้วยเช่นเดียวกัน ทั้งนี้รวมถึงปัจจัยที่เกิดจากการส่งผ่านข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร และความเชื่อจากกรุ่นหนึ่งไปอีกรุ่นหนึ่ง เช่น ในพนักงานใหม่เมื่อเห็นผู้นำประพฤติปฏิบัติตน เมื่อเขาก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นก็มีแนวโน้มจะมีพฤติกรรมดังกล่าวด้วย (Kanungni, 2006)

2. ราคา (Price) หมายถึง มูลค่าของสินค้าและบริการในรูปตัวเงิน หรือหมายถึงจำนวนเงินที่ผู้คนเต็มใจที่จะตกลงให้เกิดการแลกเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ภายในเวลาและสถานการณ์เฉพาะอย่าง คือ สิ่งที่กำหนดมูลค่าผลิตภัณฑ์ และผลตอบแทนจากการดำเนินธุรกิจในรูปแบบของเงินตรา ที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนซื้อขายผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นจำนวนเงินที่ผู้ซื้อเต็มใจที่จะชำระและผู้ขายเต็มใจที่จะขายใน ราคาเดียวกันและในช่วงระยะหนึ่ง (Sereerat et al., 2009)

3. การเข้าถึงบริการ (Access) คือ ลูกค้าจะต้องเข้าถึงบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ มีขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน การให้บริการกระจายทั่วถึง เช่น การ คมนาคมสะดวก การบริการเป็นระเบียบ รวดเร็ว ไม่เสียเวลาในการรอนาน เวลาที่ใช้บริการเป็น เวลาที่สะดวกสำหรับลูกค้าด้วย ความเสมอภาค (Rabeng, 2007)

4. กระบวนการ (Process) หมายถึง กิจกรรมที่เชื่อมโยงกันเพื่อจุดมุ่งหมายในการส่งมอบผลผลิต หรือบริการให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งภายในและภายนอกส่วนราชการ โดยทั่วไปกระบวนการประกอบด้วย คน เครื่องจักร เทคนิค และวัสดุ มาทำงานร่วมกันตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ (Mungwattana, 2016)

สรุปได้ว่า การตัดสินใจของผู้บริโภคเป็นกระบวนการในการตัดสินใจอย่างรอบคอบ เพื่อวิเคราะห์ปัญหาหรือโอกาสในการประเมินพิจารณาทางเลือกทรัพยากรที่มีอยู่อย่างเหมาะสมและดีที่สุด ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอนคือ คือ การรับรู้ถึงความต้องการ การค้นหาข้อมูล การประเมินผลทางเลือก การตัดสินใจซื้อและพฤติกรรมภายหลังการซื้อ

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง มีเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่สำรวจความคิดเห็นของลูกค้าที่ใช้บริการงานบัญชีของธุรกิจกรุงเทพมหานคร

1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยโปรแกรม G*Power กำหนดค่า Effect size เท่ากับ 0.15 ค่าความคาดเคลื่อน (alpha) เท่ากับ 0.05 และค่า Power เท่ากับ 0.80 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 92 คน โดย ผู้วิจัยเลือกขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 120 คน ซึ่งเกินจากที่คำนวณไว้เผื่อการเสียหายของข้อมูล (20%)

2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามเพื่อใช้เก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจของกิจการ ประเภทของกิจการ รายได้รวมของบริษัทสำหรับงวดบัญชี 2565 ผู้มีอำนาจในกิจการ และค่าธรรมเนียมการทำบัญชีโดยเฉลี่ยต่อปี เป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการผู้ทำบัญชีในกรุงเทพมหานคร ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ส่วนที่ 3 แบบสอบถาม

เกี่ยวกับ การตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจ ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

3) การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท โดยผู้วิจัยมีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้ (1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจ จำนวน 120 คน โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 120 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งผู้วิจัยได้นำไปประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป (2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ ทฤษฎีปัจจัยการเลือกใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีของธุรกิจและทีมงาน ปัจจัยด้านคุณภาพของงานและประสิทธิภาพของสำนักงาน ปัจจัยด้านความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารกับผู้ทำบัญชีของธุรกิจ ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมวิชาชีพ และปัจจัยด้านจรรยาบรรณและมารยาทของผู้ทำบัญชีของธุรกิจ และทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจ ประกอบด้วยด้านความน่าเชื่อถือ ด้านราคา ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านกระบวนการ ตลอดจนรายการงานการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เอกสาร ตำรา วิทยานิพนธ์ รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง และจากวารสารของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ห้องสมุด หนังสือพิมพ์ รวมทั้งการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัยและการวิเคราะห์สรุปผล

4) การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณได้แก่การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) และการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) โดยการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ด้วยเทคนิคการใช้หลักการของค่าประมาณความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood: ML) ในการประมาณค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง

ผลการวิจัย

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการเลือกใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการเลือกใช้บริการผู้ทำบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55

ปัจจัยการเลือกใช้บริการผู้ทำบัญชีมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านคุณภาพและประสิทธิภาพของสำนักงาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อคุณภาพและประสิทธิภาพของสำนักงานด้วยความคิดเห็นที่ว่า ผู้ทำบัญชีของธุรกิจและทีมงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจกับระบบบัญชี และระบบการควบคุมภายในของบริษัทที่เข้าดำเนินการเป็นอย่างดี และผู้ทำบัญชีของธุรกิจและทีมงานมีความเชี่ยวชาญหลายด้านสามารถให้คำปรึกษาและแนะนำเมื่อเกิดปัญหาด้านบัญชีและภาษีอากร ผู้ทำบัญชีของธุรกิจและทีมงาน มีความรู้ความเข้าใจและความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับ มาตรฐานการบัญชีและกฎหมายภาษีอากร ผู้ทำบัญชีของธุรกิจและทีมงานควรจะต้องศึกษาให้ทราบถึง สภาพธุรกิจที่จะดำเนินงาน และ ผู้ทำบัญชีของธุรกิจและทีมงานได้รับการเข้าอบรมความรู้ทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่องตามที่สภาวิชาชีพกำหนด รองลงมาคือปัจจัยด้านความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีของธุรกิจและทีมงาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความเห็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีของธุรกิจและทีมงานไว้ว่า

ผู้ทำบัญชีของธุรกิจและทีมงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจกับระบบบัญชี และระบบการควบคุมภายในของบริษัทที่เข้าดำเนินการเป็นอย่างดี และผู้ทำบัญชีของธุรกิจและทีมงานมีความเชี่ยวชาญหลายด้านสามารถให้คำปรึกษาและแนะนำเมื่อเกิดปัญหาด้านบัญชีและภาษีอากร ผู้ทำบัญชีของธุรกิจและทีมงาน มีความรู้ความเข้าใจและความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับ มาตรฐานการบัญชีและกฎหมายภาษีอากร ผู้ทำบัญชีของธุรกิจและทีมงานควรจะต้องศึกษาให้ทราบถึง สภาพธุรกิจที่จะดำเนินงาน และ ผู้ทำบัญชีของธุรกิจและทีมงานได้รับการเข้าอบรมความรู้ทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่องตามที่สภาวิชาชีพกำหนด

ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมวิชาชีพ โดยผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความเห็นเกี่ยวกับด้านค่าธรรมเนียมวิชาชีพ ไว้ว่า ผู้ทำบัญชีของธุรกิจมีหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียมการจัดทำบัญชีมีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ ค่าธรรมเนียมอื่นๆ นอกเหนือจากค่าธรรมเนียมการจัดทำบัญชี มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับระยะเวลาที่ผู้ทำบัญชีของธุรกิจและทีมงานใช้ในการปฏิบัติงาน ค่าธรรมเนียมการจัดทำบัญชีมีความคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพของงานที่ได้รับ ค่าธรรมเนียมการจัดทำบัญชีมีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงาน ความซับซ้อนของงานและความเสี่ยงของธุรกิจ

ปัจจัยด้านความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารกับผู้ทำบัญชีของธุรกิจ โดยผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความเห็นเกี่ยวกับด้านความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารกับผู้ทำบัญชีของธุรกิจ ไว้ว่า ผู้ทำบัญชีของธุรกิจและทีมงานมีการสื่อสารระหว่างกันถึงข้อมูลที่ได้รับจากบริษัท ผู้ทำบัญชีของธุรกิจและทีมงานเข้าปฏิบัติงานตรงเวลาที่ได้มีการนัดหมายไว้ล่วงหน้า บริษัทมีความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารกับผู้ทำบัญชีของธุรกิจและทีมงาน ผู้ทำบัญชีของธุรกิจและทีมงานมีความสามารถในการทำงานร่วมกับ เจ้าหน้าที่ของบริษัท และผู้ทำบัญชีของธุรกิจและทีมงานมีการนำเสนอผลการปฏิบัติงานสอบบัญชีภายหลังการปฏิบัติงานด้วยการประชุมหรือทำการสรุปเป็นลายลักษณ์อักษรกับทางบริษัท

ปัจจัยด้านจรรยาบรรณและมารยาทผู้ทำบัญชีของธุรกิจ โดยผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความเห็นเกี่ยวกับด้านจรรยาบรรณและมารยาทผู้ทำบัญชีของธุรกิจ ไว้ว่า ผู้ทำบัญชีของธุรกิจและทีมงานมีการนัดหมายเพื่อขอเอกสารประกอบการจัดทำบัญชีโดยไม่รบกวนเวลาในการทำงานของพนักงาน ผู้ทำบัญชีของธุรกิจและทีมงานรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของบริษัท มีจรรยาบรรณ มีมารยาท และมีความสุภาพในการปฏิบัติงาน และผู้ทำบัญชีของธุรกิจและทีมงานรับฟังคำอธิบายและความคิดเห็นของผู้บริหารในประเด็นต่าง ๆ ที่ตรวจพบจากการปฏิบัติงาน

2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55

การตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจมากที่สุด คือ ด้านการเข้าถึงบริการ โดยผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความเห็นเกี่ยวกับด้านการเข้าถึงบริการไว้ว่า ให้บริการที่รวดเร็วจะทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจ และการบริการอย่างต่อเนื่อง จะทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจในการให้บริการของผู้ประกอบการสามารถติดตามความคืบหน้างานบริการได้อย่างสม่ำเสมอ สถานประกอบการอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อได้สะดวก จุดสังเกตได้ง่าย และสามารถเข้าถึงการบริการได้สะดวกและไม่ซ้ำซ้อน รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือ โดยผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความเห็นเกี่ยวกับด้านความน่าเชื่อถือ ไว้ว่า ผู้ทำบัญชีของธุรกิจมีความพร้อมให้การบริการอุทิศเวลาจะนำมาสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การปฏิบัติงานที่มีทักษะเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีภาษีอากรของผู้ทำบัญชีของธุรกิจจะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการเชื่อมั่นได้ว่าจะได้รับการบริการที่มีความถูกต้องแม่นยำ

และชื่อเสียงของผู้ทำบัญชีของธุรกิจจะนำไปสู่การพิจารณาในการตัดสินใจของกิจการ และการบริการด้วยความชำนาญของผู้ทำบัญชีของธุรกิจจะนำมาสู่ความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ

ด้านกระบวนการ โดยผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความเห็นเกี่ยวกับด้านกระบวนการ ไว้ว่า สามารถให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ส่งงานทันตามกำหนดเวลา การให้บริการมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมาะสมตามมาตรฐานการบัญชีประมวลรัษฎากร ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจงและแนะนำการให้บริการเข้าใจง่าย และนำระบบเทคโนโลยีทางด้านบัญชีมาใช้ในการให้บริการ

ด้านราคา โดยผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความเห็นเกี่ยวกับด้านราคา ไว้ว่า มีการกำหนดราคาที่เหมาะสม มีความสอดคล้องกับ ปริมาณงาน ค่าบริการสามารถเลือกผ่อนชำระเป็นงวด ๆ ได้ สามารถกำหนดเงื่อนไขการทำบัญชีเป็นรายเดือน รายปีได้ ให้ความสำคัญกับราคาที่ถูกกว่าเมื่อเทียบกับสำนักงานอื่น และการเจรจาต่อรองเป็นปัจจัยในการพิจารณาเลือกใช้บริการ

3) ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product – Moment Correlation Coefficient) เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการทดสอบเพื่อวัดระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร มีเกณฑ์การพิจารณาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยมีผลการทดสอบดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ผลการทดสอบพบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ 0.845 แสดงว่า ความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีของธุรกิจและทีมงาน กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจ มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และค่า $p\text{-value} = 0.000$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า α ที่กำหนดไว้ แสดงว่าความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีของธุรกิจและทีมงาน มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจ ของผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ผลการทดสอบพบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ 0.618 แสดงว่า ปัจจัยการเลือกใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจ ปัจจัยด้านคุณภาพของงาน และประสิทธิภาพของสำนักงาน กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจ มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และค่า $p\text{-value} = 0.000$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า α ที่กำหนดไว้ แสดงว่าด้านคุณภาพของงาน และประสิทธิภาพของสำนักงาน มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจของผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ผลการทดสอบพบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ 0.858 แสดงว่า ปัจจัยการเลือกใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจ ปัจจัยด้านความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารกับผู้ทำบัญชีของธุรกิจ กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจ มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และค่า $p\text{-value} = 0.000$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า α ที่กำหนดไว้ แสดงว่าด้านความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารกับผู้ทำบัญชีของธุรกิจ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจของผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ผลการทดสอบพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ 0.907 แสดงว่า ปัจจัยการเลือกใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจ ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมวิชาชีพ กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจ มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และค่า $p\text{-value} = 0.000$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า α ที่กำหนดไว้ แสดงว่า ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจของผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

สมมติฐานการวิจัยที่ 5 ผลการทดสอบพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ 0.884 แสดงว่า ปัจจัยการเลือกใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจ ปัจจัยด้านจรรยาบรรณและมารยาทผู้ทำบัญชีของธุรกิจ กับการตัดสินใจ

เลือกใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจ มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และค่า $p\text{-value} = 0.000$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า α ที่กำหนดไว้ แสดงว่าปัจจัยด้านจรรยาบรรณและมารยาทผู้ทำบัญชีของธุรกิจมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจของผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่าง ๆ และได้นำเสนอผลการวิจัยตามลำดับ ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการเลือกใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจในกรุงเทพมหานคร จากผลการวิจัย ปัจจัยการเลือกใช้บริการผู้ทำบัญชีมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านคุณภาพและประสิทธิภาพของสำนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Chureeroj and Srichanpetch (2012) สรุปผลการศึกษาได้ว่า การควบคุมภายใน หลักฐานการสอบบัญชี การเลือกตัวอย่าง ในการสอบบัญชี การวางแผนการตรวจสอบบัญชี ถือเป็นปัจจัยหลักในการปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชี ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตควรคำนึงถึงปัจจัยเหล่านี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชีมีประสิทธิภาพ รองลงมา คือ ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีของธุรกิจและทีมงาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความเห็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีของธุรกิจและทีมงานไว้ว่า ผู้ทำบัญชีของธุรกิจและทีมงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจกับระบบบัญชี และระบบการควบคุมภายในของบริษัทที่เข้าดำเนินการเป็นอย่างดี และผู้ทำบัญชีของธุรกิจและทีมงานมีความเชี่ยวชาญหลายด้านสามารถให้คำปรึกษาและแนะนำเมื่อเกิดปัญหาด้านบัญชีและภาษีอากร ผู้ทำบัญชีของธุรกิจและทีมงาน มีความรู้ความเข้าใจและความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีและกฎหมายภาษีอากร ผู้ทำบัญชีของธุรกิจและทีมงานควรจะต้องศึกษาให้ทราบถึงสภาพธุรกิจที่จะดำเนินงาน และผู้ทำบัญชีของธุรกิจและทีมงาน ได้รับการเข้าอบรมความรู้ทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่องตามที่สภาวิชาชีพกำหนด (1) ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมวิชาชีพ โดยผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความเห็นเกี่ยวกับด้านค่าธรรมเนียมวิชาชีพ ไว้ว่า ผู้ทำบัญชีของธุรกิจมีหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียมการจัดทำบัญชี มีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ ค่าธรรมเนียมอื่นๆ นอกเหนือจากค่าธรรมเนียมการจัดทำบัญชี มีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับระยะเวลาที่ผู้ทำบัญชีของธุรกิจและทีมงานใช้ในการปฏิบัติงานค่าธรรมเนียมการจัดทำบัญชี มีความคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพของงานที่ได้รับ ค่าธรรมเนียมการจัดทำบัญชีมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงาน ความซับซ้อนของงานและความเสี่ยงของธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Bunmawong (2008) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานหรือผู้สอบบัญชี ลูกค้ายส่วนใหญ่ ไม่เจาะจงเพศ อายุ ของผู้สอบบัญชีที่ต้องการและต้องการผู้สอบบัญชีและผู้ช่วยที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ลูกค้ายให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงาน หรือผู้สอบบัญชีด้านลักษณะทั่วไป ของผู้สอบบัญชีและผู้ช่วย ด้านลักษณะและรูปแบบของงบการเงินด้าน กระบวนการในการให้บริการตรวจสอบบัญชี และด้านลักษณะทางกายภาพอื่น ๆ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ลูกค้ายให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานหรือผู้สอบบัญชี ด้านอาคารและสถานที่ตั้งสำนักงาน ด้านราคาค่าบริการของสำนักงานสอบบัญชี และด้านการส่งเสริมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง (2) ปัจจัยด้านความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารกับผู้ทำบัญชีของธุรกิจ สอดคล้องกับแนวคิดของ Sangkuea (2011) พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีมากที่สุด 4 อันดับ ได้แก่ ปัจจัยด้านความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารกับผู้สอบบัญชี ปัจจัยด้านการทำงานร่วมกันของสำนักงานสอบบัญชีและบริษัท ปัจจัยด้านการพัฒนาความรู้ของผู้สอบบัญชี และปัจจัยด้านความคุ้มค่า

ของค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี ดังนั้น สำนักงานสอบบัญชี จึงควรพัฒนาปรับปรุงและนำไปใช้ประโยชน์เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันต่อไป และ (3) สอดคล้องกับแนวคิดของ Suwanwalaikorn and Phudungsit (2013) ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมนั้นคุณสมบัติที่ผู้บังคับบัญชาคาดหวังจากผู้ประกอบวิชาชีพสอบบัญชี มากที่สุดคือ ความมีคุณธรรมจริยธรรม รองลงมาคือ การมีความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน และความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษ โดยคุณสมบัติด้านความรู้ความสามารถในเรื่องทักษะการทำงานและทักษะอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชาของผู้ประกอบการสอบวิชาชีพบัญชี เห็นว่าสำคัญมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ทักษะด้านภาษา ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี และความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน

2. เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจของผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานคร จากผลการวิจัย การตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจ ซึ่งประกอบด้วย (1) ด้านการเข้าถึงบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Suksamran (2009) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในจังหวัดนครปฐม พบว่า ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้าน พบว่า ผู้ประกอบการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากการสรุปค่ามากไปน้อยคือ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อถือ ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพอ่อนโยน ด้านการสื่อสาร ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความเข้าใจ ด้านความมั่นคง และด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (2) ด้านความน่าเชื่อถือ สอดคล้องกับแนวคิดของ Phinitchapornchai (2011) พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัทมหาชน จำกัด คือปัจจัยด้านที่ตั้งของสำนักงานสอบบัญชี โดยมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชี ในทิศทางตรงกันข้าม และปัจจัยด้านความมีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับของบุคคลภายนอก โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชี (3) ด้านกระบวนการ สอดคล้องกับแนวคิดของ Hongpakdee (2011) ได้วิจัยเรื่อง การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจ กรณีศึกษา: เขตอำเภอเมือง และอำเภอดุสิต จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า การเลือกใช้บริการจากสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของบริษัทและห้างหุ้นส่วน จะคำนึงถึงปัจจัยสำคัญด้านต่าง ๆ ในระดับมาก ดังนี้ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยด้านกระบวนการที่สำคัญคือ การให้บริการถูกต้อง รวดเร็วและทันเวลา และ (4) ด้านราคา สอดคล้องกับแนวคิดของ Buntim (2011) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ธุรกิจให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสินค้าและบริการ อยู่ในระดับมาก ในเรื่องความถูกต้องแม่นยำ ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับบัญชีของผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านราคา ให้ความสำคัญกับการกำหนดอัตราค่าบริการที่เหมาะสมกับงาน ด้านสถานที่ โดยให้ความสำคัญกับการเดินทางไปสถานที่บริการได้สะดวก ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญกับการวางระบบงาน บริการประกันสังคม และมีการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้า ด้านกระบวนการ ให้ความสำคัญกับการบริการอย่างต่อเนื่อง ความรวดเร็ว ส่วนด้านประสิทธิผลและคุณภาพ ให้ความสำคัญกับการเก็บข้อมูลความลับของลูกค้า

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการเลือกใช้บริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจของผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการเลือกใช้บริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจของผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานคร โดยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product – Moment Correlation Coefficient) พบว่า ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถของ

ผู้ทำบัญชีของธุรกิจและทีมงาน ปัจจัยด้านคุณภาพของงานและประสิทธิภาพของสำนักงาน ปัจจัยด้านความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารกับผู้ทำบัญชีของธุรกิจ ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจของผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานคร ซึ่งหมายความว่าผู้ให้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจในกรุงเทพมหานคร ตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจ โดยคำนึงถึงปัจจัยด้านความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีของธุรกิจและทีมงาน ปัจจัยด้านคุณภาพของงานและประสิทธิภาพของสำนักงาน ปัจจัยด้านความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารกับผู้ทำบัญชีของธุรกิจ ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมวิชาชีพ เพื่อให้ได้ผู้ทำบัญชีของธุรกิจ ที่มีคุณภาพสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพคุ้มค่า โดยปัจจัยการเลือกใช้บริการมีสัมพันธ์สูงสุด คือ ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมวิชาชีพ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ 0.907 แสดงว่าปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมวิชาชีพ ความสัมพันธ์มากกว่าปัจจัยการเลือกใช้บริการด้านอื่น ๆ รองลงมา ปัจจัยด้านจรรยาบรรณ และมารยาทผู้ทำบัญชีของธุรกิจ ปัจจัยด้านความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารกับผู้ทำบัญชีของธุรกิจ ความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีของธุรกิจและทีมงาน และปัจจัยด้านคุณภาพของงาน และประสิทธิภาพของสำนักงาน ตามลำดับ

ดังนั้น การตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจของผู้ประกอบการ จะดีขึ้นหรือไม่ ขึ้นอยู่กับปัจจัยการเลือกใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจ ปัจจัยด้านจรรยาบรรณและมารยาทผู้ทำบัญชีของธุรกิจ นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยตัวแปรอื่น ๆ อีกที่ทำให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจของผู้ประกอบการสูงขึ้น เช่น ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีของธุรกิจและทีมงาน ปัจจัยด้านคุณภาพของงานและประสิทธิภาพของสำนักงาน ปัจจัยด้านความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารกับผู้ทำบัญชีของธุรกิจ ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมวิชาชีพ

จากคำถามของการวิจัย “ปัจจัยการเลือกใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจของผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานครหรือไม่ สัมพันธ์กันอย่างไร”

จากการทดสอบด้วยสถิติ สามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีของธุรกิจและทีมงาน ปัจจัยด้านคุณภาพของงานและประสิทธิภาพของสำนักงาน ปัจจัยด้านความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารกับผู้ทำบัญชีของธุรกิจ ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมวิชาชีพ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานครตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังให้ผู้สอบบัญชี มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชีและภาษีอากร เพื่อแนะนำให้คำปรึกษาแก่บริษัทได้ รวมถึงการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการควบคุมภายในของบริษัท

2. สำนักงานสอบบัญชีและผู้ประกอบวิชาชีพสอบบัญชี มีข้อเสนอแนะจำแนกได้หลายปัจจัย คือ

2.1 ปัจจัยด้านคุณภาพของงานสอบบัญชี สำนักงานสอบบัญชีและผู้ประกอบวิชาชีพสอบบัญชี ควรระมัดระวังในการปฏิบัติงานสอบบัญชี เพื่อให้งบการเงินของบริษัทถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชี และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รายงานมีความสอดคล้องกับข้อเท็จจริงที่ได้จากการตรวจสอบ การแสดงความเห็นต่องบการเงินของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ต้องมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ

2.2 ปัจจัยด้านความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารผู้บริหาร ควรอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับผู้สอบบัญชี มีการพัฒนาทักษะ ความสามารถของพนักงานประสานงาน ด้านสอบบัญชี เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ของบริษัท

2.3 ปัจจัยด้านจรรยาบรรณและมารยาทของผู้สอบบัญชี ผู้สอบบัญชีควรมีมารยาท และมีความสุภาพ การปฏิบัติงานสอบบัญชี มีจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานสอบบัญชี และรับฟังคำอธิบาย และความคิดเห็นของผู้บริหารในประเด็นต่าง ๆ ที่ตรวจพบจากการปฏิบัติงานสอบบัญชี

2.4 ปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมวิชาชีพสำนักงานสอบบัญชีและผู้ประกอบวิชาชีพสอบบัญชี ควรคิดค่าธรรมเนียมในการสอบบัญชีให้มีความเหมาะสม มีหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีให้เหมาะสมกับงานที่ตรวจสอบ มีความคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพของงานสอบบัญชีที่ได้รับ

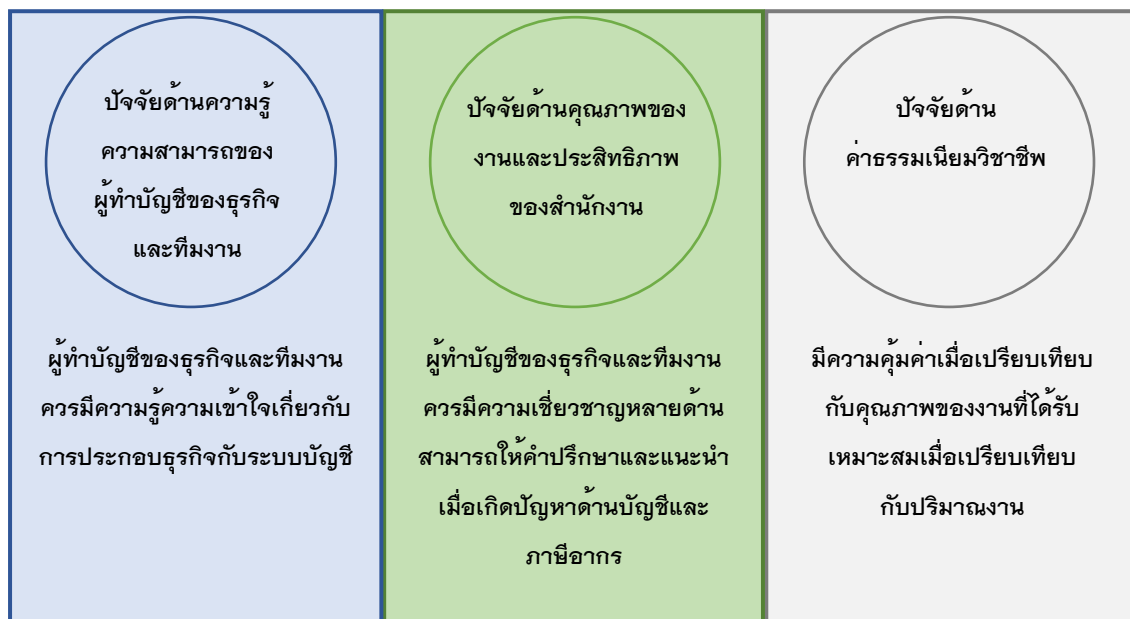
ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรศึกษาถึงเหตุผลของการเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชี และความคาดหวังที่จะได้จากการบริการของสำนักงานบัญชี เพื่อให้สำนักงานบัญชีสามารถนำไปปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาสำนักงานบัญชีต่อไป

2. ศึกษาถึงตัวแปรอื่น ๆ ที่คาดว่าจะสามารถร่วมกันพยากรณ์การตัดสินใจ เลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชี เช่น ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยด้านการโฆษณา ประชาสัมพันธ์

3. สำนักงานบัญชี ควรนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้กับการดำเนินงานระบบบัญชีให้มากขึ้น เพื่อความสะดวกแม่นยำ และทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

องค์ความรู้ใหม่



ภาพที่ 1 ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานคร ตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจ

ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้ประกอบการในกรุงเทพมหานคร ตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ทำบัญชีของธุรกิจ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีของธุรกิจและทีมงาน โดยผู้ทำบัญชีของธุรกิจและทีมงาน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจกับระบบบัญชี และระบบการควบคุมภายใน มีความรู้ความเข้าใจและความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับ มาตรฐานการบัญชีและกฎหมายภาษีอากร ปัจจัยด้านคุณภาพของงานและประสิทธิภาพของสำนักงาน โดยผู้ทำบัญชีของธุรกิจและทีมงานมีความเชี่ยวชาญหลายด้าน สามารถให้คำปรึกษาและแนะนำเมื่อเกิดปัญหาด้านบัญชีและภาษีอากร ปัจจัยด้านความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารกับผู้ทำบัญชีของธุรกิจ ผู้ทำบัญชีของธุรกิจและทีมงานมีการสื่อสารระหว่างกันถึงข้อมูลที่ได้รับจากบริษัท มีความสามารถในการทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ของบริษัท และมีการนำเสนอผลการปฏิบัติงานสอบบัญชีภายหลังการปฏิบัติงาน ด้วยการประชุมหรือทำการสรุปเป็นลายลักษณ์อักษรกับทางบริษัท ส่วนปัจจัยด้านค่าธรรมเนียมวิชาชีพ ควรมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับระยะเวลาที่ผู้ทำบัญชีของธุรกิจและทีมงานใช้ในการปฏิบัติงาน มีความคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพของงานที่ได้รับ มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงาน ความซับซ้อนของงานและความเสี่ยงของธุรกิจ ประการสุดท้ายปัจจัยด้านจรรยาบรรณและมารยาทผู้ทำบัญชีของธุรกิจ ผู้ทำบัญชีของธุรกิจและทีมงานมีการนัดหมาย เพื่อขอเอกสารประกอบการจัดทำบัญชีโดยไม่รบกวนเวลาในการทำงานของพนักงาน รักษาข้อมูลที่เป็นความลับของบริษัท มีจรรยาบรรณ มีมารยาท และมีความสุภาพในการปฏิบัติงาน

References

- Bunmawong, S. (2008). *Factors influencing the use of auditing services in Bangkok. Case study of Matchima Accounting and Law Company Limited*[Master's thesis, Rajamangala University of Technology Thanyaburi].
- Buntim, N. (2011). *Factors affecting the decision to use accounting office services for SME business operators in Phetchabun Province* (Research report). Phetchabun Rajabhat University.
- Choopool, J. (2019). *Factors influencing on firm value of listed companies on the stock exchange of Thailand: set 100 evidence*[Master's thesis, Rajamangala University of Technology Thanyaburi].
- Chureeroj, N., & Srichanpetch, S. (2012). The examine the problems and effect from international standard on quality control (ISQC1) to implement in Thailand. *Modern Management Journal*, 10(1), 89–106. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/stou-sms-pr/article/view/11852>
- Hongpakdee, N. (2011). The Selection of Accounting Services for Business: A Case Study of Ubon Muang District and Warin District of Ubon Ratchathani, Thailand. *Humanities and Social Sciences Journal, Ubon Ratchathani University*, 2(2), 45–65. https://so02.tci-thaijo.org/index.php/human_ubu/article/view/85443

- Kanuengnij. (2006, Sept. 27). *Trust and application in work*. WRITER. http://tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=52&read=true&count=true
- Phinitchapornchai, S. (2011). *Factors related to the decision to use the auditing office of a public company*[Master's thesis, Thammasat University].
- Sangkuea, A. (2011). *Factors related to the decision to choose to use an audit firm for a limited company in Bangkok*[Master's thesis, Thammasat University].
- Schultz, D. E., Tannenbaum, S.I., & Lauterborn, R. F. (1994). *The new marketing paradigm: Integrated marketing communications*. McGraw Hill Professional.
- Sereerat, S. et al. (2009). *Marketing management*. Thammasarn.
- Suksamran, M. (2009). *Factors dominating on decision-making to use an accounting service by enterprisers, Nakornprathom*[Master's thesis, Dhonburi Rajabhat University].
- Suwanwalaikorn, W., & Phudungsit, M. (2013). Expectations and readiness of Thai accounting profession to compete in the ASEAN Economic Community. *Accountancy Professional Journal*, 9(25), 35–49. <http://www.jap.tbs.tu.ac.th/files/Article/Jap25/Full/Jap25WaliaMon.pdf>