

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
The factors affecting the selection of accounting firms for small
and medium enterprises (SMEs) in Bangkok and the Bangkok
Metropolitan Region

กุลรภัส ประเสริฐสุด^{1*}, พรรณทิพย์ อย่างกลั่น²
Kulrapat Prasertsud^{1*}, Phanthip Yangklan²

^{1,2} คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
^{1,2} Faculty of accounting, Sripatum University

*Corresponding email: kulrapat_mam@hotmail.com

Received: 1 July 2022; Revised: 21 December 2022; Accepted: 26 December 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร และปัจจัยด้านคุณภาพ ตัวแปรตาม ได้แก่ การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการทดสอบว่าตัวแปรอิสระมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลองค์กร พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจประเภทธุรกิจพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 59.8 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการ มากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.0 ดำเนินธุรกิจในรูปแบบบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 72.8 และส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 1,000,000 – 5,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 56.0 สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยด้านคุณภาพ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ด้านราคาอยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการส่งผลเชิงบวกต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นอกจากนี้ปัจจัยด้านคุณภาพ ด้านราคา ด้านสถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชี และด้านคุณภาพของการให้บริการส่งผลเชิงบวกต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจ

ขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

คำสำคัญ : การเลือกใช้บริการ, สำนักงานบัญชี, ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ABSTRACT

Research on factors affecting the choice of accounting services of small and medium-sized businesses (SMEs) in Bangkok Metropolitan Area. The objective were to study the choice of accounting staff of small and medium-sized businesses (SMEs) in Bangkok and metropolitan areas and to analysis the factors affecting the choice of accounting staff of small and medium-sized businesses (SMEs) in Bangkok and metropolitan areas. Samples used in the research included small and medium-sized business operators (SMEs) in Bangkok metropolitan area accounting of 400 people by using the questionnaire as a data collection tool. The variables used in the study include Information about the organization and quality factors Variables based on these include deciding to use the accounting offices of small and medium-sized businesses Bangkok Metropolitan Area. The researchers chose statistics used to test whether independent variables influenced variables based on them that were one-way variance analysis and multiple linear regression analysis.

The analysis of corporate data showed that many businesses in the category of commercial businesses accounted for 59.8 percent, most of them had a business operating period of more than 15 years, 42.0 percent operated as a limited company, representing 72.8 percent, and most of them had registered capital ranging from 1,000,000 - 5,000,000 baht. That's 56.0 percent. Results of analysis of information about quality factors, it was found that by including the highest level, The average is 4.57, and when classified individually, it is found that the price side is at its highest level. In addition, respondents had opinions about the decision to use the accounting offices of small and medium-sized businesses in Bangkok metropolitan area. Overall, at most levels The mean is 4.53. Hypothesized tests showed that the operating period of the business positively affected the choice of accounting offices of small and medium-sized businesses. In Addition, quality factors, price, accounting office location, and quality of service positively affect the choice of accounting offices of small and medium-sized businesses. In Bangkok metropolitan area, statistically significant at 0.01 and 0.05

Keywords: Service Selection, Accounting Office, Small and Medium-sized Businesses

บทนำ

การจัดทำบัญชีมีความสำคัญเป็นอย่างมากสำหรับทุกกิจการ ด้วยการทำบัญชีจะทำให้กิจการได้ทราบถึงผลการดำเนินงาน ฐานะทางการเงิน และความมั่นคงของธุรกิจ ซึ่งจะเห็นได้จากรายงานทางการเงินที่กิจการจัดทำขึ้น ข้อมูลทางบัญชี เป็นประโยชน์ต่อการวางแผนและตัดสินใจของผู้บริหาร เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงช่วยในการพยากรณ์เหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างมีทิศทาง ทำให้สามารถพัฒนากิจการให้เจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน (ทิพย์ปาลิตา วรรณชิตอัคริมา, 2560)

ผู้ประกอบการมีหน้าที่ต้องจัดทำบัญชีให้ถูกต้องตามประเภทของกิจการ ตามที่กำหนดไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ซึ่งจะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป เพื่อให้ข้อมูลทางบัญชีมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือมากที่สุด จึงจำเป็นต้องอาศัยผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านการจัดทำบัญชี สำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ถือว่าเป็นทางเลือกที่สะดวกสบาย และประหยัดค่าใช้จ่าย มากกว่าการจ้างพนักงานบัญชีประจำ เนื่องจากสำนักงานบัญชีทำงานครอบคลุมทุกด้านและมีความเชี่ยวชาญมากกว่า

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในประเทศไทย เป็นธุรกิจที่มีจำนวนมากและมีส่วนในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ที่เป็นศูนย์กลางของธุรกิจในประเทศไทย จึงทำให้มีสำนักงานให้บริการทางบัญชีเป็นจำนวนมากขึ้นตามไปด้วย เนื่องจากสำนักงานบัญชีสามารถช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการในทุกขั้นตอนของการดำเนินงาน ตั้งแต่การจัดตั้งบริษัทไปจนถึงการจัดเก็บรวบรวมเอกสาร ยื่นภาษีให้กับหน่วยงานต่าง ๆ รวมถึงการให้คำแนะนำและคำปรึกษาเกี่ยวกับการบัญชีและการวางแผนภาษี หน่วยงานต่าง ๆ ในประเทศไทยมักจะกำหนดลักษณะธุรกิจ SMEs ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543 สำหรับกรมสรรพากร ประมวลรัษฎากรไม่ได้มีคำนิยามธุรกิจ SMEs ไว้ว่า มีลักษณะอย่างไรแต่ได้อาศัยอำนาจตามประมวลรัษฎากรออกกฎหมายเพื่อสนับสนุนส่งเสริมธุรกิจ SMEs เช่น ลดอัตราภาษีเงินได้ ยกเว้นภาษีเงินได้ การหัก รายจ่ายมากกว่า 1 เท่าการหักค่าเสื่อมและค่าเสื่อมราคาในอัตราเร่ง เป็นต้น (ณัฐวุฒิ วิเศษ, 2555)

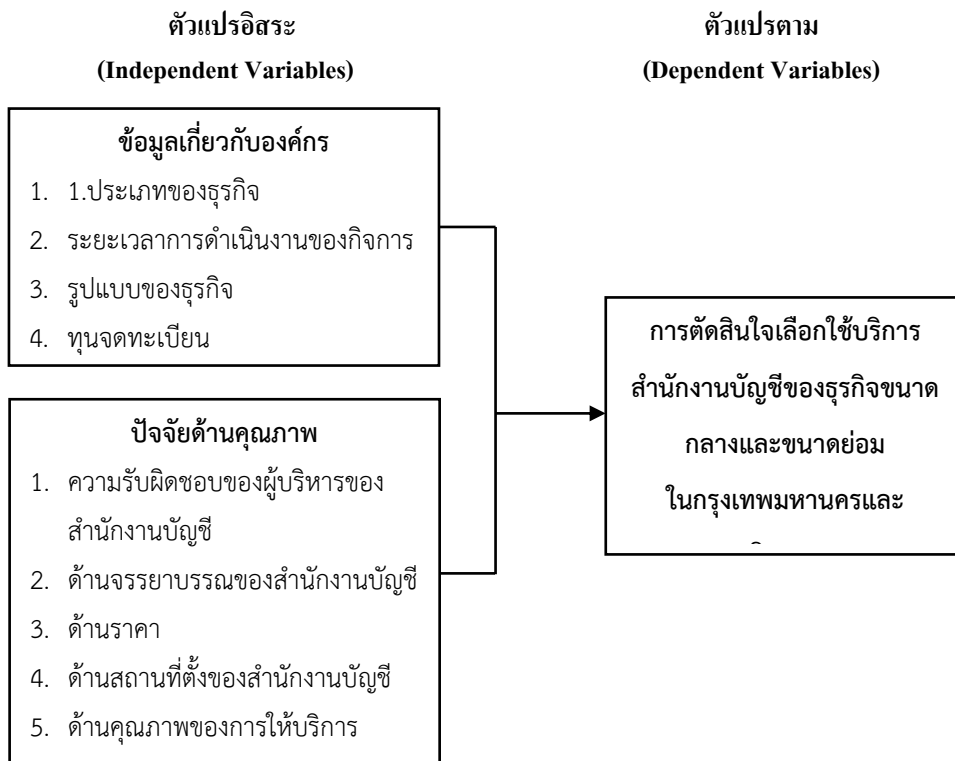
จากสถานการณ์ข้างต้นจึงเป็นที่มาและความสำคัญในการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ด้านราคา ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านกระบวนการ ทำให้การทำบัญชีของกิจการได้จัดทำโดยผู้เชี่ยวชาญ ทางด้านงานบัญชี และบัญชีประเภทต่าง ๆ มีความถูกต้อง พร้อมทั้งมีการให้คำแนะนำจาก สำนักงานบัญชีในการเก็บเอกสารและข้อมูลเกี่ยวกับทางด้านบัญชีต่าง ๆ ซึ่งกิจการจะไม่ต้องกังวล เกี่ยวกับงานทางด้านบัญชี ทำให้ดำเนินธุรกิจด้านอื่น ๆ อย่างเต็มที่ (มาลี สุขสำราญ, 2552) จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อเป็นข้อมูลแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้ที่จะนำไปประยุกต์ใช้หรือปรับปรุงการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปขององค์กรที่เป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่จดทะเบียนนิติบุคคลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 430,137 ราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2564)

1.2 ตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 400 ราย จากการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างประชากรโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

2.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร ได้แก่ ประเภทของธุรกิจ ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการ รูปแบบของธุรกิจ และทุนจดทะเบียน

2.1.2 ปัจจัยด้านคุณภาพ ได้แก่ ปัจจัยด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี ปัจจัยด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชี และปัจจัยด้านคุณภาพของการให้บริการ

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ และระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปขององค์กร จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย รูปแบบของธุรกิจ ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการ ประเภทของธุรกิจ และทุนจดทะเบียน

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านคุณภาพต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 25 ข้อ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี จำนวน 5 ข้อ ปัจจัยด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี จำนวน 5 ข้อ ปัจจัยด้านราคา จำนวน 5 ข้อ ปัจจัยด้านสถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชี จำนวน 5 ข้อ และปัจจัยด้านคุณภาพของการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ โดยปรับข้อความคำถามโดยอาศัยแนวคิด คุณภาพการให้บริการของพาราซูรามานและเบอร์รี่ (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกรายละเอียดแสดงข้อเสนอแนะของตนเองเพิ่มเติม

3.2 การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย

3.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) การตรวจสอบความตรงของเครื่องมือ นั้น เป็นการวัดคุณภาพของเครื่องมือที่สร้างขึ้นกับองค์ประกอบที่ต้องวัดอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยวิธีการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) หาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence หรือ IOC) เกณฑ์ในการหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวแปรที่กำหนดข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรงผ่านเกณฑ์

3.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว มาทดสอบความเชื่อมั่นโดยการทดลองนำไปใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่ตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบว่าคำถามในแต่ละข้อของแบบสอบถามสามารถสื่อความหมายได้ตรงตามที่ต้องการ และเป็นคำถามเหมาะสมหรือไม่ เพื่อนำมาวิเคราะห์คำนวณหาค่าความเชื่อถือ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) ของคอนบราค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.875

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการสำรวจข้อมูลด้วยแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง โดยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

4.1 ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างพร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

4.2 ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ถึงนักบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 ฉบับ โดยทำการสุ่มตัวอย่างง่ายจากรายชื่อสถานประกอบการที่อยู่ในกรมธุรกิจการค้า

4.3 ทำการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับคืน จำนวน 400 ฉบับ ซึ่งมีแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 400 ฉบับคิดเป็นร้อยละ 100

4.4 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ทั้งหมด และนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลขององค์กร โดยสถิติพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและการสรุปผล

5.2 การทดสอบปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อทดสอบว่าตัวแปรอิสระมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามหรือไม่ สถิติที่ใช้คือการวิเคราะห์ ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. สภาพทั่วไปขององค์กรที่เป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 76.0 ส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 และมีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 67.8

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจประเภทธุรกิจพาณิชย์กรรม จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.8 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการ มากกว่า 15 ปี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 ดำเนินธุรกิจในรูปแบบบริษัทจำกัด จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 72.8 และส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 1,000,000 – 5,000,000 บาท จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ด้านราคา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 รองลงมา คือ ด้านสถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ด้านคุณภาพของการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี อยู่ใน

ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ผู้ให้บริการปฏิบัติงานอย่างมีจรรยาบรรณในวิชาชีพบัญชี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 รองลงมา คือ สำนักงานบัญชีมีความน่าเชื่อถือ และผู้บริหารแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการพัฒนาการให้บริการและใส่ใจลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 และมีการกำหนดราคาที่เหมาะสมสอดคล้องกับคุณภาพงานและการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานของการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวพบว่า ประเภทธุรกิจ รูปแบบของธุรกิจ และทุนจดทะเบียนไม่มีผลต่อการเลือกใช้นักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลสำหรับระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการ มีผลต่อการเลือกใช้นักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยบริษัทที่มีระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการ 11-15 ปี และ มากกว่า 15 ปี ลูกค้าจะเลือกใช้นักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมากกว่าบริษัทที่มีระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการ น้อยกว่า 5 ปี นอกจากนี้บริษัทที่มีระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการ 11-15 ปี และ มากกว่า 15 ปี ลูกค้าจะเลือกใช้นักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมากกว่าบริษัทที่มีระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการ 5-10 ปี

ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแสดงในตารางที่ 1 พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพที่ส่งผลต่อการเลือกใช้นักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพสามารถอธิบายการแปรผันของการเลือกใช้นักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลได้ร้อยละ 34.1 (R เท่ากับ 0.341) ด้านราคา ด้านสถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชี และด้านคุณภาพของการให้บริการ ส่งผลต่อการเลือกใช้นักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ปัจจัยด้านคุณภาพที่ส่งผลต่อการเลือกใช้นักงานบัญชี
ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล รายตัวแปร

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ที่ ไม่ได้มาตรฐาน (B)	ข้อผิดพลาด (Std.)	ค่าสัมประสิทธิ์ มาตรฐาน (Beta)	t	P-value
ค่าคงที่	2.818	0.330		8.539	0.000
ความรับผิดชอบของ ผู้บริหารของสำนักงาน บัญชี	-0.060	0.033	-0.087	-1.808	0.071
ด้านจรรยาบรรณของ สำนักงานบัญชี	0.054	0.030	0.088	1.811	0.071
ด้านราคา	0.194	0.046	0.220	4.220*	0.000
ด้านสถานที่ตั้งของ สำนักงานบัญชี	0.198	0.043	0.122	2.268*	0.024
ด้านคุณภาพของการ ให้บริการ	0.180	0.056	0.172	2.422*	0.016

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อภิปรายผล

ผลจากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการส่งผลต่อการเลือกใช้นักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยบริษัทที่มีระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการ 11-15 ปี และ มากกว่า 15 ปี ลูกค้าน่าจะเลือกใช้นักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมากกว่าบริษัทที่มีระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการ น้อยกว่า 5 ปี ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุพรรณฯ สิงโต (2561) ที่ศึกษากระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพของบริษัทจำกัด ในบริษัท เอส.พี.พี.คอนเซ็ปท์ แอคเคาต์ติ้ง จำกัด พบว่าบริษัทจำกัดที่มีลักษณะธุรกิจ และระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจต่างกัน ทำให้กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้นักงานบัญชีคุณภาพของบริษัทจำกัด ในบริษัท เอส.พี.พี. คอนเซ็ปท์แอคเคาต์ติ้ง จำกัด โดย ภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ไม่ว่าจะลักษณะธุรกิจ และระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจเป็นอย่างไรก็ต้องมีแนวทางในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีที่ไม่ต่างกัน เพราะเน้นหาสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพเหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของปณณภัสสร สุนทรธีรสุนทร (2559) ที่กล่าวว่าจากการศึกษากระบวนการตัดสินใจเลือกใช้นักงานบัญชีคุณภาพ ลักษณะธุรกิจแตกต่างกัน แต่การตัดสินใจเลือกใช้นักงานบัญชีไม่แตกต่างกัน เนื่องจากบริษัทจำกัดทุกบริษัทต่างก็ต้องการบริการจากสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพเหมือนกัน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจ และไม่สอดคล้องกับวิจัยของ มาลี สุขสำราญ (2552) ได้

วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ ในจังหวัดนครปฐม พบว่า ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ประกอบการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประเภทของธุรกิจและระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เช่นเดียวกับภาพรวม หงษ์ภักดี (2554) ได้วิจัยเรื่อง การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจ กรณีศึกษา : เขตอำเภอเมืองและอำเภอดอนเจดีย์ จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ลักษณะธุรกิจ ระยะเวลาดำเนินกิจการ และเงินทุนจดทะเบียนมีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีที่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ปัจจัยคุณภาพในด้านราคาส่งผลต่อการเลือกใช้นักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลด้านราคา มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยกิจการจะให้ความสำคัญกับการกำหนดราคา ให้เหมาะสมกับปริมาณมาเป็นอันดับแรก เพราะผู้ใช้บริการแต่ละรายนั้นมีปริมาณชิ้นงานที่แตกต่างกัน การกำหนดราคาให้ชัดเจนจึงมีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือผู้ใช้บริการสามารถกำหนดเงื่อนไขการทำงานบัญชีได้ เช่น ทำบัญชีเป็นรายเดือนหรือรายปี นอกจากนี้การเจรจาต่อรองของผู้ให้บริการยังส่งผลต่อการพิจารณาเลือกใช้บริการ ส่วนในเรื่องของราคาถูกกว่าเมื่อเทียบกับสำนักงานอื่นสำคัญรองลงมา และการผ่อนชำระค่าบริการเป็นงวด ๆ มีความสำคัญน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับเรื่องอื่น ๆ กล่าวคือ หากกำหนดราคาตามชิ้นอย่างมีความเหมาะสมกับคุณภาพแล้ว ผู้ใช้บริการจึงจะยินดีที่จะชำระค่าบริการตามที่ตกลงกันไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพย์ปาลิตา วรณชิตอัศริมา (2560) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสำนักงานบัญชีในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจใช้บริการสำนักงานบัญชีในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรมาเป็นอันดับแรก ต่อมาคือด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการขาย รวมทั้งข้อมูลด้านคุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจใช้บริการสำนักงานบัญชีในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ปัจจัยคุณภาพในด้านสถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชีส่งผลต่อการเลือกใช้นักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของนันทิยา อังกรวัฒนากุล วิไลลักษณ์ เทพหัสดิน ณ อยุธยา มลิวรรณ ศรีมงคล และวิสาขรัตน์ ภวภูตานนท์ ณ มหาสารคาม (2562) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในเขตอำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม พบว่า ด้านการเข้าถึงบริการ ควรมีการปรับปรุงในด้านของการให้ลูกค้ารอคอยให้น้อยที่สุดงานถูกต้องรวดเร็ว และเพิ่มความสะดวกในการติดต่อกับสำนักงาน และทำเลที่ตั้งควรอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อได้สะดวกปลอดภัย สอดคล้องกับงานวิจัยของสุพรรณนา บุญมาวงศ์ (2551) การศึกษาค้นคว้าอิสระมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปของลูกค้าที่ใช้บริการตรวจสอบบัญชีของบริษัทขมิ้นมาการบัญชีและกฎหมาย จำกัดพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานหรือผู้สอบบัญชีด้านอาคารและสถานที่ตั้งสำนักงานด้านราคาค่าบริการของสำนักงานสอบบัญชีและด้านการส่งเสริมทางการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง

ปัจจัยคุณภาพในด้านคุณภาพของการให้บริการส่งผลต่อการเลือกใช้นักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สอดคล้องกับผลการศึกษาของมาลี สุข

สำราญ (2552) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในจังหวัดนครปฐม พบว่า ซึ่งบริษัทต้องมีการจัดทำบัญชีรายงาน ภาษีพร้อมทั้งนำส่งภาษีทุกประเภทต่อกรมสรรพากร เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการบัญชีพ.ศ. 2543 และต้องจัดหาผู้สอบบัญชีรับอนุญาตรับรองงบการเงิน ทำให้ผู้ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี เนื่องจากการจ้างสำนักงานบัญชีไม่ต้องรับผิดชอบเรื่องการจัดหา บุคคลที่มีความสามารถ การจ้างสำนักงานบัญชีประหยัดกว่าการจ้างพนักงาน สำนักงานบัญชีต้องมีความน่าเชื่อถือและจัดการแทนผู้ประกอบการได้ดีกว่าที่ผู้ประกอบการจะดำเนินการเอง มีความแม่นยำในงานบัญชี นำเสนองานตรงเวลา และข้อมูลที่ได้สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงและวางแผนในการพัฒนาการบริหารงานและสร้างกลยุทธ์การตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป เช่นเดียวกับบนนุช สารทอง (2550) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบธุรกิจในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา พบว่าปัจจัยในการพิจารณา คือ คุณภาพในการให้บริการ โดยมีหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียมในการให้บริการของสำนักงานบัญชีควรคิดจากปริมาณเอกสารที่ส่งบัญชี โดยผู้ประกอบการได้ให้ความสำคัญในด้านการให้บริการเป็นลำดับแรก ส่วนความต้องการของลักษณะการให้บริการมีความต้องการให้ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบ

ดังนั้นหากว่าสำนักงานบัญชีมีความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการหรือการที่ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะเป็นการสร้างเชื่อมั่นในใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฏิญา แก้วเจริญ ที่พบว่า คุณสมบัติของผู้ทำบัญชีที่ผู้ประกอบการต้องการในด้านการให้บริการที่มีความรับผิดชอบซึ่งมีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชี การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกเก็บเงิน ไม่รับสินบน มีขั้นตอนในการให้บริการตามที่ตกลงกับลูกค้าอย่างเหมาะสม มีรักษาความลับของลูกค้า มีวิธีปฏิบัติในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติงานที่ตกลงกับลูกค้าไว้ได้ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงานย่อมทำให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ

อย่างไรก็ตามด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชีไม่ส่งผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แต่ผู้วิจัยเห็นว่าการเป็นผู้นำการสั่งการ มีหน้าที่ในการสั่งการให้กับทุกฝ่ายทุกหน่วยงานสามารถดำเนินงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีรูปแบบในการทำงาน และมอบงานให้กับบุคลากรอย่างเหมาะสม เป็นผู้จัดหาสิ่งต่างๆในการดำเนินงาน จะต้องหาทรัพยากรจากแหล่งต่างๆเพื่อมาดำเนินงานในองค์กร ทรัพยากรนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญเป็นอย่างมาก ในงานวิจัยนี้ที่ไม่ส่งผลอาจเนื่องจากระบบการจัดการขององค์กรที่วางเป็นระบบอยู่แล้ว ทำให้ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชีไม่ส่งผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีไม่ส่งผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งถือเป็นกฎเกณฑ์ที่สำนักงานบัญชีทุกที่ต้องมีไว้ว่าด้วยการประกอบวิชาชีพบัญชีต้องปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา จริงใจ ซื่อตรงต่อวิชาชีพ ไม่คดโกง ไม่หลอกลวง ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต้องปฏิบัติงานตรงตามหลักฐานที่เป็นจริง และผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต้องไม่อ้างหรือยินยอมให้บุคคลอื่นอ้างว่าได้ปฏิบัติงานโดยที่ไม่ได้มีการปฏิบัติงานจริง เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 จากการศึกษาพบว่าผู้บริหารควรส่งเสริม สนับสนุน ตลอดจนพัฒนาบุคลากรด้านบัญชีของหน่วยงานให้มีการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องทางวิชาชีพ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานด้านบัญชีได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ ส่งผลให้ธุรกิจสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการจ้างสำนักงานบัญชี นอกจากนี้ สำนักงานบัญชีควรที่จะส่งเสริม สนับสนุน ตลอดจนพัฒนาบุคลากรด้านบัญชีของธุรกิจให้มีคุณสมบัติเป็นไปตามพระราชบัญญัติ ที่เกี่ยวข้องตลอดจนการเข้ารับการอบรมความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพเพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจใน ระบบการทำบัญชี หลักเกณฑ์และมาตรฐานทางด้านวิชาชีพที่เป็นไปอย่างถูกต้อง และสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างน่าเชื่อถือ ส่งผลให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลทางบัญชีที่ได้ไปใช้ในการตัดสินใจ ทางธุรกิจต่อไป

1.2 ปัจจัยด้านที่ตั้งของสำนักงานสอบบัญชีสำนักงานสอบบัญชีควรพิจารณาสถานที่ตั้งให้อยู่ในบริเวณที่สามารถเดินทางติดต่อสำนักงานสอบบัญชีได้สะดวก มีที่จอดรถ หรือ สามารถเดินทางด้วยรถสาธารณะได้โดยง่าย รวมถึงการประสานงานระหว่างสาขาของสำนักงานบัญชีกับสำนักงานใหญ่ควรวางแผนหรือกระบวนการให้อื้ออำนวยความสะดวกต่อการประสานงาน

1.3 ปัจจัยคุณภาพในด้านราคา ถือเป็นส่วนสำคัญในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ดังนั้นต้องสร้างบริการให้เท่าเทียมกันหรือมากกว่าคุณภาพที่ผู้รับคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการ และปัจจัยจากประสบการณ์เดิม เมื่อผู้รับบริการมาบริการจะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังไว้

1.4 ปัจจัยคุณภาพในด้านคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้นสำนักงานบัญชีต้องพยายาม และเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานของตนให้มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าให้มากขึ้นและพัฒนาความรู้ทางบัญชีให้สูงขึ้นยอมทำให้แข่งขันกับสำนักงานบัญชีอื่นๆ ได้ พัฒนาทักษะด้านต่างๆให้ทันสมัยตลอดเวลา และสะสมประสบการณ์ให้มากที่สุด รวมทั้งมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า เพื่อที่ในอนาคตจะสามารถตั้งสำนักงานบัญชีเป็นของตนเองและได้อยู่ในแนวหน้าของสายอาชีพ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการอื่นๆ นอกจากการใช้แบบสอบถามเช่นการสัมภาษณ์การสังเกตแบบมีส่วนร่วมและควรมีการเพิ่มระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลให้สูงขึ้นเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุมและมีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น

2.2 เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้มุ่งเฉพาะธุรกิจที่ตั้งในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเท่านั้น ทำให้ข้อค้นพบมีประโยชน์เฉพาะกลุ่ม ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรเพิ่มกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น ซึ่งจะสามารถทำให้ผลการศึกษามีความน่าเชื่อถือได้เพิ่มขึ้นตามไปด้วย

2.3 อาจศึกษาถึงตัวแปรอื่นๆที่คาดว่าจะสามารถร่วมกันพยากรณ์การตัดสินใจ เลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชี เช่น ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยด้านการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- ทิพย์ปาลิตา วรฤชิตอัครีมา. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสำนักงานบัญชี ในจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย แสตมฟอร์ด.
- ณัฐวุฒิ วิเศษ. (2555). *ปัจจัยในการดำเนินธุรกิจของการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและ ขนาด. ย่อม (SMEs) จังหวัดนนทบุรี. รายงานการวิจัย, มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.*
- นงนุช สารทอง. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจ ในเขต อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- นภาพร หงส์ภักดี. (2554). *การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจ กรณีศึกษา : เขตอำเภอมะนังและอำเภอบางขัน จังหวัดยะลา* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยยะลา.
- นันทิยา อังกรวัฒนกุล วิไลลักษณ์ เทพหัสดิน ณ อยุธยา มลิวรรณ ศรีมงคล และวิสาขรัตน์ ภวภูตานนท์ ณ มหาสารคาม. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในเขตอำเภอมะนังจังหวัดมหาสารคาม. วารสารวิชาการอาชีวศึกษา, 3(1), 37-42.*
- บุญณภัสสร สุนทรธีรสุทธิ์. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพของบริษัทจำกัดในจังหวัดชลบุรี* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัย นานาชาติแสตมฟอร์ด: กรุงเทพฯ.
- มาลี สุขสำราญ. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการใน จังหวัดนครปฐม* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- สุพรรณนา บุญมาวงศ์. (2551). *ลักษณะทั่วไปของลูกค้าที่ใช้บริการตรวจสอบบัญชีของบริษัท มีผลมา การบัญชีและกฎหมาย* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. กรุงเทพมหานคร
- สุพรรณา สิงโต. (2561). *กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพของบริษัทจำกัด ใน บริษัท เอส.พี.พี.คอนเซ็ปท์ แอคเคาต์ติ้ง จำกัด* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. สาขาการบัญชีคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. and Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Service*, New York: The Free Press.