

คุณภาพการให้บริการด้านบัญชีที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย
Quality of Accounting Service Affecting to Success of
Accounting firms in Thailand

ชลิดา ลีนจี¹, พงษ์พิพัฒน์ มัลลิกะมาลย์², สมภพ อู๋ยานุกุล³, อุเทน อยู่บุญ⁴

Chalida Linjee¹, Pongpipat Mallikamal², Sompob Ouiyanukul³, Uthen Yuboon⁴

Bangkokthonburi University

Email: Noi_14@windowslive.com

Received Mar 23, 2023 & Revise May 1, 2023 & Accepted 5 May, 2023

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านบัญชีที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหาร หัวหน้าสำนักงานบัญชีที่ขึ้นทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จำนวน 369 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านบัญชีโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.37) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย = 4.43) ด้านความน่าเชื่อถือของธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย = 4.42) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย = 4.35) ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย = 4.24) และด้านภาพลักษณ์ของธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย = 4.22)

คุณภาพการให้บริการด้านบัญชีที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ด้านภาพลักษณ์ของธุรกิจ และด้านความน่าเชื่อถือของธุรกิจ ส่งผลกระทบทางบวกต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการด้านบัญชี, ความสำเร็จของสำนักงานบัญชี, สำนักงานบัญชี

Abstract

This research aimed to study: Quality of accounting service affecting to success of accounting firms in Thailand. The research employs a quantitative method. Collected data from 369 employees of accounting firm managers. The statistics used to analyze data were means, standard deviation, Multiple Regression Analysis by adding all factors in the equation. The results of the research showed that the total accounting service quality was at a high level ($\bar{X} = 4.37$) Responsiveness ($\bar{X} = 4.43$), Reliability ($\bar{X} = 4.42$), Assurance ($\bar{X} = 4.35$), Empath ($\bar{X} = 4.24$) and Tangibles ($\bar{X} = 4.22$)

The total quality of accounting service affecting to Success of accounting firms in Thailand and all aspects by Responsiveness, Assurance, Empath, Tangibles and Reliability had a positive impact on the achievement of quality in the Certified accounting firms in Thailand at the significant level of 0.05

Keywords: Accounting Service Quality, Success of Accounting firms, Accounting firms

บทนำ

สำนักงานบัญชีมีบทบาทสำคัญในการให้บริการทางด้านบัญชี ภาษี ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับงานบัญชี ให้บริการและคำแนะนำการจดทะเบียนบริษัท โดยการทำบัญชีและจัดทำงบการเงิน ต้องได้รับการตรวจสอบจากผู้สอบบัญชี ซึ่งการทำบัญชี การเก็บเอกสารทางบัญชี จะถูกจัดทำโดยผู้ชำนาญงานทางด้านบัญชี ซึ่งจะมีความถูกต้อง สามารถนำตัวเลขทางบัญชีไปบริหารจัดการวางแผนงานทางธุรกิจ ปัจจุบันภาครัฐสนับสนุนการประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทำให้มีผู้ประกอบการรายใหม่เพิ่มขึ้น จำเป็น ต้องจัดหาผู้ทำบัญชีในการจัดเก็บรวบรวมเอกสาร จัดทำบัญชีให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการจัดทำบัญชี พ.ศ. 2543 สำนักงานบัญชีเป็นธุรกิจให้บริการจึงมีลูกค้าเพิ่มขึ้น ในขณะที่เดียวกันก็มีการแข่งขันสูงรวมทั้งสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จำเป็นต้องหากกลยุทธ์การให้บริการให้เป็นที่พึงพอใจ สะดวก รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของลูกค้า และเข้าถึงง่าย (โสภภาพรรณ ไชยพัฒน์. 2563)

คุณภาพการบริการจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการ ข้อมูลทางการบัญชีที่จัดทำให้ลูกค้าจะส่งผลต่อการตัดสินใจสามารถสร้างความสำเร็จให้กับลูกค้าได้ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีเป็นจำนวนมาก คุณภาพการให้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สำนักงานบัญชีต้องพัฒนา เพิ่มศักยภาพ เพื่อให้ลูกค้าใช้บริการอย่างยั่งยืน ไม่อยากเปลี่ยนสำนักงานบัญชี และสามารถบอกต่อให้กับลูกค้ารายใหม่ คุณภาพการบริการเป็นกลยุทธ์ที่จะสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง หากสำนักงานบัญชีพัฒนาคุณภาพการบริการ เป็นที่น่าเชื่อถือ สามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

ก็จะสามารถทำให้งานด้านบัญชีประสบความสำเร็จได้อย่างมั่นคง สามารถกำหนดค่าบริการได้อย่างเหมาะสม ไม่ลดคุณค่าวิชาชีพเพื่อแข่งขัน ปัจจุบันกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้ส่งเสริมสนับสนุนยกระดับมาตรฐานของสำนักงานบัญชีไทยด้วยการให้มีการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชี เป็นการส่งเสริมให้สำนักงานบัญชีมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน โดยสิทธิประโยชน์เป็นการรับรองคุณภาพว่ามีมาตรฐานการทำงานที่ดี สร้างความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า ซึ่งทำให้ได้ลูกค้าเพิ่มขึ้น

ความสำเร็จของสำนักงานบัญชี คือการบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานตามกลยุทธ์ที่ได้วางไว้รองรับพันธกิจ เป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มในงานบริการให้กับสำนักงานบัญชี Vadhanasindhu & Decharin (1999) ได้กล่าวว่า องค์กรที่ประสบความสำเร็จสามารถวัดผลการดำเนินงานด้วยวิธีดุลยภาพ (Balanced Scorecard) ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต ทำให้สามารถอยู่เหนือคู่แข่ง สร้างความแตกต่าง บริการลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ บริการที่มีคุณค่า ตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว และราคาที่เหมาะสม

จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าว พบประเด็นที่น่าสนใจ คือคุณภาพการบริการมีความสำคัญ แต่ส่วนใหญ่สำนักงานบัญชียังไม่มีความประสงค์ยื่นขอรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี การขอรับรองเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 2 (กมลวิช วงศ์สายและคณะ. 2562) ดังนั้นเป็นที่น่าสนใจว่าคุณภาพการให้บริการด้านบัญชีที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยหรือไม่ อย่างไรก็ตาม เพื่อนำผลการวิจัยเป็นข้อมูลให้กับสำนักงานบัญชีใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านบัญชีให้มีคุณภาพ ยกระดับมาตรฐานการบริการด้านบัญชี และสามารถสร้างความมั่นคงอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านบัญชีที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Lewis, and Bloom (1983) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การตอบสนองความต้องการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งคุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจ

Crosby (1988) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง หลักการดำเนินงานบริการที่ต้องไม่มีข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถที่จะทราบความต้องการของลูกค้าได้

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ได้กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม

สรุป คุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณภาพเป็นสิ่งที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี ทำให้ลูกค้าประทับใจและสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจ

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีตามแนวคิดของ Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L. L. (1985) ประกอบด้วย

1. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) คือความรวดเร็ว กระทันหัน ติดตามความคืบหน้าของงาน ได้ทันเวลา
2. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) คือการให้บริการจากพนักงานที่มีความรู้ และความเชี่ยวชาญ สามารถตอบปัญหา หรือขอจัดปัญหาได้
3. การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empath) คือการดูแลและการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ เป็นกันเอง แจ่มแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า
4. ภาพลักษณ์ของธุรกิจ (Tangibles) คือสภาพแวดล้อมของสำนักงานบัญชี ที่มีทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม เดินทางสะดวก มีสำนักงานบัญชีเป็นหลักแหล่ง สะอาดเรียบร้อย อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย
5. ความน่าเชื่อถือของธุรกิจ (Reliability) คือให้บริการที่ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้จริง เก็บความลับของลูกค้า และสามารถนำข้อมูลทางด้านบัญชีมาใช้ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

2. ความสำเร็จของสำนักงานบัญชี

การวัดความสำเร็จขององค์กรยุคปัจจุบัน จะวัดขีดความสามารถในการสร้างคุณค่าและมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร (Value Creation) เน้นการวางแผน กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และกลยุทธ์การดำเนินงานแบบมีส่วนร่วม และประเมินผลงานเพื่อพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น (สุพจน์ บุญวิเศษ. 2566)

ความสำเร็จของสำนักงานบัญชี หมายถึง การประเมินการปฏิบัติงานขององค์กรอยู่ในระดับที่พอใจ บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย โดยวัดด้วยวิธีดุลยภาพ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยนำกลยุทธ์ไปสู่ความสำเร็จของสำนักงานบัญชีใน 4 มุมมอง ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต (Decharin. 1999)

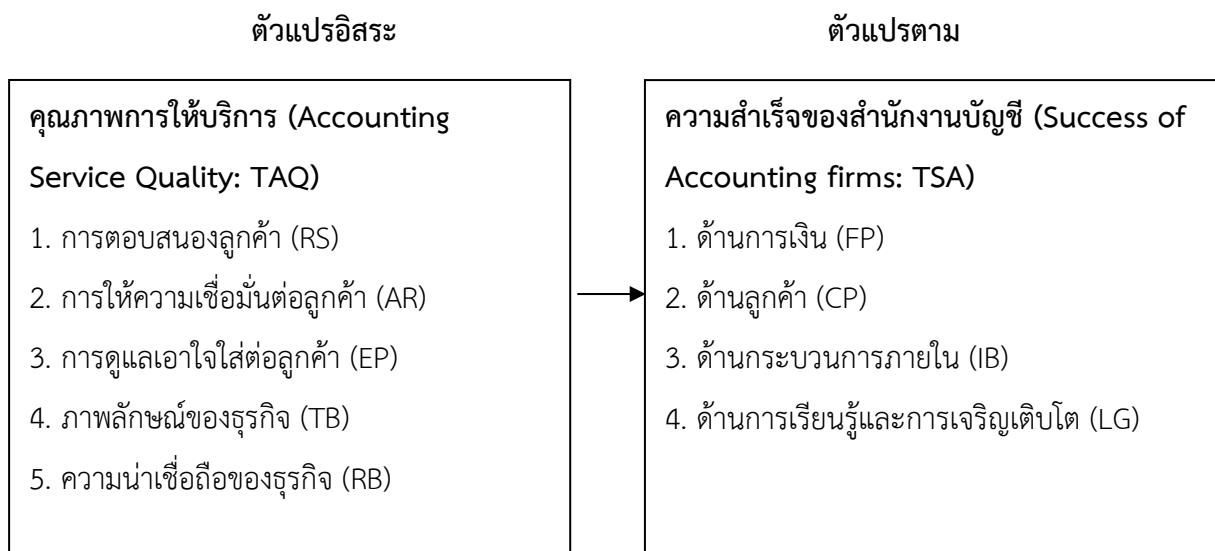
1. มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) มุมมองธุรกิจทำให้เกิดความมั่งคั่งสูงสุด โดยวัดได้จากกำไรต่อหุ้น หรือเงินปันผลต่อหุ้นสูงสุด
2. มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) มุมมองการให้ความสำคัญกับลูกค้า เพื่อตอบสนองความพึงพอใจสูงสุด โดยวัดความสำเร็จจากความจงรักภักดีของลูกค้า ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในสำนักงานบัญชี

3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process) มุมมองการดำเนินงานทุกอย่างเพื่อลูกค้า ซึ่งอาจไม่ได้มุ่งหวังผลกำไรอย่างเดียว แต่ไม่ก่อให้เกิดต้นทุนที่สูงขึ้น

4. มุมมองด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต (Learning and Growth) มุมมองการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีระบบข้อมูลข่าวสาร บรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานและสะดวกในการทำงานติดต่อกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านบัญชีที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย โดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากกรอบแนวคิดในการวิจัย สามารถนำมาตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H1: การตอบสนองลูกค้าส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย

H2: การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย

H3: การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้าส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย

H4: ภาพลักษณ์ของธุรกิจส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย

H5: ความน่าเชื่อถือของธุรกิจส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ คือผู้บริหาร หัวหน้าสำนักงานบัญชี ที่ขึ้นทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จำนวน 4,120 แห่ง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. 2566) ใช้สูตร Taro Yamane ในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ได้กลุ่มตัวอย่าง 365 แห่ง ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถาม 380 แห่ง เก็บมาได้และสมบูรณ์ 369 แห่ง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านบัญชีที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ด้วยการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามส่งให้ผู้เชี่ยวชาญระบบสารสนเทศทางการบัญชี จำนวน 3 ท่าน เพื่อหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ซึ่งค่า IOC มีค่ามากกว่า 0.5 ทุกข้อ หาค่าความเที่ยงด้วยค่าอัลฟาครอนบาคจากผู้บริหาร หัวหน้าสำนักงานบัญชี จำนวน 30 ราย โดยแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการด้านบัญชีมีค่าอัลฟาครอนบาคระหว่าง 0.8754-0.9443 และความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย มีค่าอัลฟาครอนบาคระหว่าง 0.7864 – 0.9587 ซึ่งเป็นค่าความน่าเชื่อถือเพียงพอที่จะใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านบัญชีของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ได้แก่ การตอบสนองลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ภาพลักษณ์ของธุรกิจ และความน่าเชื่อถือของธุรกิจ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เป็นคำถามปลายเปิด

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย เพื่อออกแบบ พัฒนา แบบสอบถามตามโครงสร้างพร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้อง
2. ยื่นหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากสำนักงานบัญชี

- เมื่อได้รับการตอบกลับ ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับกลับมา ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนและสมบูรณ์ทุกฉบับก่อนบันทึกคะแนนลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
- ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออภิปรายต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ หาค่าทางสถิติ ซึ่งได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
- ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านบัญชีของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Average) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Average) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- คุณภาพการให้บริการด้านบัญชีที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามผู้บริหารสำนักงานบัญชีในประเทศไทย เป็นเพศหญิง ร้อยละ 72.63 อายุอยู่ระหว่างอายุ 30-40 ปี ร้อยละ 48.24 ระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 69.38 ปัจจุบันดำรงตำแหน่งอยู่ในตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบัญชี ร้อยละ 57.72 และมีประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 10 ปี ร้อยละ 58.54

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านบัญชีของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย โดยรวม

| คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี | \bar{x} | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 1. การตอบสนองลูกค้า | 3.89 | 0.55 | มาก |
| 2. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า | 3.75 | 0.54 | มาก |
| 3. ความน่าเชื่อถือของธุรกิจ | 3.65 | 0.46 | มาก |
| 4. การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า | 3.63 | 0.57 | มาก |
| 5. ภาพลักษณ์ของธุรกิจ | 3.84 | 0.42 | มาก |
| รวม | 3.75 | 0.34 | มาก |

จากตารางที่ 1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านบัญชีของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย จากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านบัญชีของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย โดยรวม อยู่ในระดับมาก $\bar{X} = 3.75$ (S.D. = 0.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการตอบสนองลูกค้า $\bar{X} = 3.89$ (S.D. = 0.55) ด้านภาพลักษณ์ของธุรกิจ $\bar{X} = 3.84$ (S.D. = 0.42) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า $\bar{X} = 3.75$ (S.D. = 0.54) ด้านความน่าเชื่อถือของธุรกิจ $\bar{X} = 3.65$ (S.D. = 0.46) และด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า $\bar{X} = 3.63$ (S.D. = 0.57)

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย โดยรวม

| ความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย | \bar{X} | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|---------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 1. ด้านการเงิน | 3.97 | 0.69 | มาก |
| 2. ด้านลูกค้า | 3.83 | 0.43 | มาก |
| 3. ด้านกระบวนการภายใน | 3.77 | 0.54 | มาก |
| 4. ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต | 3.79 | 0.56 | มาก |
| รวม | 3.84 | 0.42 | มาก |

จากตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย จากการศึกษาพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย โดยรวม อยู่ในระดับมาก $\bar{X} = 3.84$ (S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการเงิน $\bar{X} = 3.97$ (S.D. = 0.69) ด้านลูกค้า $\bar{X} = 3.83$ (S.D. = 0.43) ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต $\bar{X} = 3.79$ (S.D. = 0.56) และด้านกระบวนการภายใน $\bar{X} = 3.77$ (S.D. = 0.54)

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านบัญชี โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จของสำนักงานบัญชี

| Variable | Standardized | t-value | Sig. |
|---------------------------------|-------------------|---------|--------|
| | Coefficients Beta | | |
| 1. การตอบสนองลูกค้า | 0.252 | 7.834 | 0.000* |
| 2. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า | 0.223 | 5.289 | 0.000* |
| 3. ความน่าเชื่อถือของธุรกิจ | 0.516 | 12.188 | 0.000* |
| 4. การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า | 0.366 | 8.467 | 0.000* |
| 5. ภาพลักษณ์ของธุรกิจ | 0.331 | 6.877 | 0.000* |

n=369, R=0.818, Adjusted R²=0.676, SE_{est}=0.284, F=237.651

ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05*

จากตารางที่ 3 ผลจากการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านบัญชี โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จของสำนักงานบัญชี พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ (R²) มีค่าเท่ากับ 0.68 แสดงว่าคุณภาพการให้บริการด้านบัญชีทุกด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือของธุรกิจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า และด้านภาพลักษณ์ของธุรกิจ ส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีแห่งประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 68 ยอมรับสมมติฐาน H1-H5 ทุกข้อ

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ระหว่างอายุ 30-40 ปี ระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี ปัจจุบันดำรงตำแหน่งอยู่ในตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบัญชี และมีประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 10 ปี

จากการศึกษา พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านบัญชีของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านภาพลักษณ์ของธุรกิจ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือของธุรกิจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า อภิปรายได้ว่า การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นรากฐานสำหรับความภักดีของลูกค้าเพราะนั่นเป็นเหมือนคำสัญญาที่บอกลูกค้าว่าจะให้ความสำคัญกับลูกค้าเหนือสิ่งใดตอบสนองรวดเร็ว ทันท่วงทีต่อเหตุการณ์ และสามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้ Parasuraman et al., (1988) ระบุว่า SERVQUALประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การรู้จักและเข้าใจลูกค้า ที่ใช้วัดการประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับวิจัยของ โสภภาพรรณ ไชยพัฒน์ (2563) ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต พบว่า ระดับคุณภาพการบริการด้านบัญชี อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านการสนองตอบลูกค้า

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า และด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี สอดคล้องกับวิจัยของ วิลาสินี จงกลพิช (2563) ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจเครื่องแก้ววิทยาศาสตร์ กรณีศึกษา บริษัท เอ็นเค แลบบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าระดับคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)

การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านการเรียนรู้ และการเจริญเติบโต และด้านกระบวนการภายใน อภิปรายได้ว่า การบริหารแบบสมดุล (Balance Scorecard : BSC) เป็นแนวคิดที่พัฒนามาจากมาจาก Kaplan and Norton เป็นเครื่องมือจัดการประสิทธิภาพเชิงกลยุทธ์ที่เน้นการวัดผลจากมุมมองที่หลากหลาย ความสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการและสร้างความพึงพอใจแก่บุคลากร ในองค์กรจำเป็นต้องพิจารณา ใน 4 มุมมองที่สำคัญได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรหทัย จารุทวีผลนุกูล, ธนชฎกร ชินวงศ์, วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย (2565) ศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารแบบสมดุลเพื่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑล พบว่าการบริหารแบบสมดุลของธุรกิจ SMEs กลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมณฑลในภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเงิน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรณทิพย์ อย่างกลิ่น (2562) ศึกษาวิจัยเรื่อง ผลกระทบของการควบคุมภายในต่อการประเมินองค์กรแบบ Balance Scorecard ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย พบว่า องค์กรแบบ Balanced Scorecard ของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ผลการประเมินด้านลูกค้า ด้านการเงิน และกระบวนการดำเนินงานภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

ผลการทดสอบการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านบัญชี โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จของสำนักงานบัญชี พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านบัญชีทุกด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือของธุรกิจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า และด้านภาพลักษณ์ของธุรกิจ ส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีแห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อภิปรายได้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นหัวใจหลักในการประกอบธุรกิจให้มีความเจริญเติบโต มีความได้เปรียบทางการแข่งขัน และสามารถอยู่ได้ในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

ไม่คงที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินิทธิ (2561) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย พบว่า คุณภาพของสำนักงานบัญชีสำนักงานบัญชีมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทยทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับวิจัยของ พฤกษา แก้วสาร, นพดล พันธุ์พานิช (2563) ศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย พบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้การอำนวยความสะดวกรวดเร็วการให้บริการที่เข้าถึงได้ง่าย และสะดวก มีความสำคัญต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย สอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลวิษ วงศ์สาย, พรชนก ทองลาด, ไพฑูรย์ อินตะขัน (2562) ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการบริการด้านบัญชีกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย พบว่า คุณภาพการบริการด้านบัญชีโดยรวมส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย (TOS) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิรดี สราญรมย์ (2565) ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีของผู้บริโภคในการรับบริการสเตเคชั่น พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีของผู้บริโภคที่เลือกใช้บริการสเตเคชั่น ได้นำงานวิจัยนี้ไปใช้ปรับปรุงให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น และนำไปสู่การแก้ปัญหาของการดำเนินธุรกิจ พร้อมทั้งเป็นการสร้างความจงรักภักดีของผู้รับบริการ และสามารถส่งผลให้เกิดการรับบริการซ้ำในอนาคต สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kun-Hsi Liao and Ming-Fang Hsieh (2011) ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบริการที่มีคุณภาพ ภาพลักษณ์ ความภักดีของลูกค้าและความพึงพอใจในอุตสาหกรรมรีสอร์ท พบว่า คุณภาพการให้บริการมีผลทางอ้อมต่อความจงรักภักดีของลูกค้าผ่านทางความพึงพอใจ ซึ่งความเป็นรูปธรรมของบริการความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การรู้จักและเข้าใจลูกค้าเป็นตัวแปรที่เหมาะสมทำให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า

จากการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านบัญชีส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือของธุรกิจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า และภาพลักษณ์ของธุรกิจ ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีแห่งประเทศไทย ความสำเร็จของสำนักงานบัญชีสามารถวัดได้จากคุณภาพการให้บริการ ดังนั้นสำนักงานบัญชีต้องพัฒนาคุณภาพการบริการอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 คุณภาพการให้บริการด้านด้านภาพลักษณ์ของธุรกิจ อยู่ในระดับต่ำสุด เมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมากใช้ในธุรกิจ การลงทุนในด้านโปรแกรมบัญชีที่ใช้ในการจัดทำบัญชีและสอบบัญชี เน้นการให้บริการที่มีลักษณะที่เป็นการเฉพาะมากขึ้น เช่น การพัฒนาเทคโนโลยีด้านระบบสารสนเทศทางการบัญชี

1.2 คุณภาพการให้บริการในด้านการสนองต่อลูกค้า อยู่ในระดับสูงสุด ได้ให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน การทบทวนผลงานและปรับปรุงแก้ไขก่อนส่งมอบให้ลูกค้า และการดำเนินงานตามข้อตกลงในสัญญา เป็นการรักษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี ผู้ประกอบการควรตระหนักถึงการตอบสนองต่อลูกค้า เพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าและมีให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์สำนักงานบัญชี และผู้ใช้บริการ

เอกสารอ้างอิง

- กนกศักดิ์ สุขวัฒนสินินิธิ. 2561. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย. ค้นเมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2566. <http://dspace.spu.ac.th/handle/123456789/6188>
- กมลวิษ วงศ์สาย, พรชนก ทองลาด, ไพฑูรย์ อินตะขันธ์. 2562. คุณภาพการบริการด้านบัญชีกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น, 13(3), 39-54.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. 2565. สำนักงานบัญชีที่จดทะเบียน. ค้นเมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2566. https://www.dbd.go.th/news_view.php?nid=469403169
- พัชรหทัย จารุทวีผลนุกุล, ธนัญญกร ชินวงศ์, วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย. 2565. การบริหารแบบสมดุลเพื่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกลุ่มจังหวัดภาคกลางปริมนชล. วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชื่น. 4(2). 17-34.
- พรณทิพย์ อย่างกลิ่น. 2566. ผลกระทบของการควบคุมภายในต่อการประเมินองค์กรแบบ Balance Scorecard ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย. ค้นเมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2566. <http://dspace.spu.ac.th/handle/123456789/8293>
- พฤกษา แก้วสาร, นพดล พันธุ์พานิช. 2563. แนวทางการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย.

- วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร. 8(เพิ่มเติม). S240-S250.สุพจน์ บุญวิเศษ. (2566). ความสำเร็จขององค์กร. ค้นเมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2566. <http://med.swu.ac.th/msmc/hr/images/hr/news2.pdf>
- โสภภาพรรณ ไชยพัฒน์. 2563. คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, 6(1), 110-121.
- อภิรดี สราญรมย์. 2565. คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้บริโภคในการรับบริการสแตเคชั่น. วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 5(4). 1740-1754.
- Crosby, Michael R. (1988). Marketing. 7th ed. Fort Worth: The Dryden Press.
- Kun-Hsi Liao, & Ming-Fang Hsieh. 2011. Statistic Exploring the Casual Relationships between Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction and Customer Loyalty on the Leisure Resort Industry. The 2nd International Research Symposium in Service Management, nd, 506-515.
- Lewis, Mark and Parooj Bloom. 1983. Organization Behavior. New York: Mc Graw Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49(4), 41–51.
- Vadhanasindhu, P. & Decharin, P. 1999. Strategic management and business policy. (2nd ed). Bangkok: Chulalongkorn University Press. [in Thai]
- Yamane, Taro. (1973). Statistic: Introduction Analysis. 2nd ed. New York: Harper and Row.

