

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีของ
กิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

**FACTORS AFFECTING THE DECISION MAKING ON CHOOSING THE
SERVICES OF PROFESSIONAL ACCOUNTANTS FOR NON-PUBLICLY
ACCOUNTABLE ENTITIES (NPAEs) IN BANGKOK METROPOLITAN AREA**

พริญา กำแก้ว

Piraya Kamkaew

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีของกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะ ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีของกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้ค่า t-test, F-test (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใช้การทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Scheffe

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีของกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะ (NPAEs) ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าระดับสำคัญสูงสุดคือด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ รองลงมาด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี ได้แก่ลักษณะการตัดสินใจเลือกใช้บริการ คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านให้

ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ส่วนปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการด้านอื่น ๆ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี ของกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ การตัดสินใจ จรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี

ABSTRACT

This study entitled “Factors affecting the decision making on choosing the services of professional accountants for Non-Publicly Accountable Entities (NPAEs) in Bangkok Metropolitan Area”. The purpose to study factors which impacts their decisions to choosing the services of professional accountants, the sample group used in this study were 390 juristic persons with for Non-Publicly Accountable Entities (NPAEs) in Bangkok Metropolitan Area. The instrument used in this study was a questionnaire. Data analysis using descriptive statistics such as frequency, percentage, average and standard deviation. And use inferential statistics by using t-test, F-test (One-way Anova) and Multiple Regression Analysis. In the case of finding a statistically significant difference at the level of 0.05, the paired test using Scheffe.

The result of the research shows that the entrepreneurships give importance to the factors affecting the decision making on choosing the services of professional accountants for Non-Publicly Accountable Entities (NPAEs) in Bangkok Metropolitan Area. Overall, it is at the highest level. When consideration in each aspect, At the highest level the first is to give reliability, followed assurance, empathy, responsiveness, and tangibility. The hypothesis testing results found that deciding method to choose the services of professional accountants, service quality components including reliability, assurance and empathy impact the factors affecting the decision making on choosing the services of professional accountants for Non-Publicly Accountable Entities (NPAEs) in Bangkok Metropolitan Area. Other service quality

components including responsiveness and tangibility do not impact the factors affecting the decision making on choosing the services of professional accountants, with a statistical significance level of 0.05

Keywords: Service quality, Decision Making, Ethics for Professional Accountants

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรธุรกิจจะต้องมีการกำหนดข้อบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย และตามมาตรฐานทางจริยธรรมขององค์กรธุรกิจ เพื่อให้มีการปฏิบัติอย่างถูกต้องครบถ้วน โดยคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพ ความยุติธรรม จะต้องยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม มีความซื่อสัตย์สุจริต จริงใจ มีระเบียบวินัย มีความโปร่งใสในการประกอบธุรกิจ มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา โดยมีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องอย่างชัดเจน ต่อผู้ถือหุ้นหุ้นส่วน พนักงาน ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงลูกค้าและประชาชน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2561) การทำธุรกิจต้องมีความคู่ไปการจัดทำบัญชี ในยุคปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูง การวางระบบบัญชี เป็นกลยุทธ์ที่จะช่วยให้กิจการมีระบบบัญชีและมีระบบการควบคุมภายในที่ดี ผู้ประกอบการได้รับข้อมูลทางบัญชีและรายงานทางการเงินที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ มีความรวดเร็ว ทันเวลา ช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพและสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรสามารถนำไปวางแผนระยะสั้นระยะกลาง ระยะยาว ประกอบการตัดสินใจ ช่วยให้ธุรกิจสามารถแข่งขันและเติบโตอย่างยั่งยืน

ในปัจจุบันธุรกิจมีการแข่งขันที่สูงขึ้น ในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญให้การดำเนินธุรกิจ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การนำ 5 มิติคุณภาพการให้บริการ มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาธุรกิจถือเป็นปัจจัยที่สำคัญในการที่จะผลักดันธุรกิจให้บริการประสบความสำเร็จในสภาพเศรษฐกิจถูกผลกระทบจากโควิด 19 และการแข่งขันของกลุ่มธุรกิจผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี ดังนั้นการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นหนทางหนึ่งที่จะกระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกซื้อบริการ เพื่อสามารถจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูลงบการเงินได้ถูกต้อง ทันเวลา ตามระเบียบข้อบังคับที่กฎหมายกำหนด รวมถึงการเสียภาษีที่ถูกต้อง ด้วยการให้บริการยึดหลักความ ถูกต้องและเป็นธรรม ดังนั้นผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีต้องปฏิบัติงานตามมาตรฐานทางวิชาชีพบัญชี ได้แก่ มาตรฐานการรายงานทางการเงิน มาตรฐานการสอบบัญชี มาตรฐานการศึกษา และจรรยาบรรณของผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีของกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะ (NPAEs) เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวางแผนปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการ เพื่อส่งมอบการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อลูกค้า เพื่อ

ส่งมอบการบริการด้วยความประทับใจ ในสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีของกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะ (NPAEs) ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีของกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะ (NPAEs) ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานของการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีของกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะ (NPAEs) ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน
2. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีของกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะ (NPAEs) ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman et, al., (1990) อ้างใน ภาวิณี ทองแย้ม กล่าวว่า การวัดคุณภาพการให้บริการสามารถวัดโดยช่องว่างระหว่างการบริการที่ลูกค้ารับรู้และการบริการที่ลูกค้าคาดหวังบนพื้นฐานของ 5 องค์ประกอบ ดังนี้

- 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) คือลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคคล วัสดุอุปกรณ์ในการสื่อสาร ได้แก่ มีการคิดค่าบริการที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ให้บริการ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ และการให้บริการด้วยความสุภาพ

2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) คือความสามารถที่จะให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง ตรงเวลา และครบถ้วนเป็นไปตามความต้องการ มีความสม่ำเสมอ สามารถให้บริการได้ตลอดมีความพึงพอใจได้ เมื่อผู้ใช้บริการต้องการความช่วยเหลือ ได้แก่มีการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ทันเวลา ปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพบัญชีและตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นภายหลังและติดต่อประสานงานกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง

3) ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness) คือความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ และบริการอย่างรวดเร็ว ผู้ปฏิบัติงานให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้ทันทีที่ต้องการโดยไม่ปล่อยให้ต้องรอนาน บริการด้วยความเต็มใจและอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ส่งมอบการให้บริการด้วยความประทับใจ ได้แก่การติดต่อสื่อสารได้สะดวก ให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีคุณภาพทันต่อความต้องการ และมีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา

4) ด้านสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) คือ การให้ความรู้ความสุภาพของพนักงานและความสามารถในการส่งมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ ประกอบด้วยความสามารถในการให้บริการ ชื่อเสียงของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ประสบการณ์ของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ความสามารถในการสื่อสาร มีความรู้ความสามารถ ด้านการประกอบวิชาชีพบัญชี และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

5) ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ (Empathy) คือ การดูแลและลูกค้าของกิจการอย่างทั่วถึงการเอาใจใส่ความรู้สึกของผู้ใช้บริการ มีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าคือประโยชน์ลูกค้าเป็นสำคัญ

รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ เป็นการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้ใช้บริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ

ดังนั้น คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) จึงสรุปได้ว่า เป็นลักษณะเฉพาะของการบริการที่สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการ มีความสอดคล้องตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้ใช้บริการ โดยตอบสนองด้วยการส่งมอบบริการคุณภาพด้วยความประทับใจ เพื่อเกิดความพึงพอใจและเพิ่มความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ เมื่อได้รับความเชื่อถือไว้วางใจแล้ว จะทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ไซมอน Simon อ้างถึงใน อุทัย เลหาวิเชียร หน้า 547 ได้ให้ความหมายว่า การตัดสินใจโดย ต้องเลือกตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เขามีความพึงพอใจหรือดีพอสมควร ตามการใช้หลักเรื่องความพอใจหรือดีพอใช้ได้ เพราะว่าไม่มีความสามารถจะเลือกทางเลือกที่ให้ผลมากที่สุด นักบริหารในวงการธุรกิจต้องเลือกตัดสินใจให้ “กำไรพอเพียง” ไม่ใช่ “กำไรมากที่สุด” หรือ “รายดุษฎีธรรม” ไม่ใช่ “รายสูงสุด”

เทพ สงวนกิตติพันธุ์ ได้ให้ความหมายว่า การตัดสินใจ (Decision Making) การตัดสินใจเปรียบเสมือนหัวใจของการปฏิบัติงานและบริหารงาน ทั้งนี้เพราะการตัดสินใจจะมีอยู่ในแทบทุกขั้นตอนและทุกกระบวนการของการทำงาน แม้แต่บุคคลทั่วไปก็ไม่อาจหลีกเลี่ยงเรื่องการตัดสินใจได้ นับตั้งแต่บุคคลตื่นขึ้นมาก็จะมีการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลา การตัดสินใจในเรื่องทั่ว ๆ ไปเหล่านี้เป็นเรื่องที่ไม่ต้องพิจารณาอะไรมากมายนัก แต่ถ้าเรื่องที่ตัดสินใจนั้นเป็นเรื่องใหญ่ ซึ่งหมายถึง เรื่องที่หากตัดสินใจแล้วผิดพลาดจะเกิดความเสียหายมากหรือแก้ไขได้ยาก การตัดสินใจในเรื่องใหญ่ ๆ เหล่านี้ควรต้องพิจารณาให้รอบคอบก่อนที่จะตัดสินใจลงไป โดยมีลักษณะของข้อมูลที่ดีในการตัดสินใจ 1) ต้องมาจากแหล่งเชื่อถือได้ 2) มีความถูกต้อง 3) มีความชัดเจน 4) มีมากพอ 5) เป็นปัจจุบัน

ศศิมา สุขสว่าง ได้ให้ความหมายว่า การตัดสินใจ คือการเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากทางเลือกหลาย ๆ ทางเลือก เพื่อให้องค์กรได้ประโยชน์สูงสุด และไม่มี ความเสียหายผิดพลาดหรือมีน้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

ดังนั้น การตัดสินใจ (Decision Making) จึงสรุปได้ว่า การตัดสินใจ คือการเลือกทางเลือกที่พึงพอใจที่สุดของผู้บริหารในขณะเวลานั้น ตามข้อมูลที่มีมาประกอบการในการตัดสินใจ เพื่อเกิดการส่งมอบคุณภาพการให้บริการงานด้านประกอบวิชาชีพหรือบริการด้านต่าง ๆ ด้วยรายดุษฎีธรรม หลักการพื้นฐานจรรยาบรรณผู้ประกอบการวิชาชีพ

หลักการพื้นฐานประกอบด้วย ความซื่อสัตย์สุจริต ความเที่ยงธรรมและความเป็นอิสระ ความรู้ความสามารถ ความเอาใจใส่ และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน การรักษาความลับพฤติกรรมทางวิชาชีพ และความโปร่งใส โดยต้องปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ กิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะ (NPAEs) ในการเลือกใช้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลได้แก่ ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน บริษัทจำกัด ขนาดกลุ่มตัวอย่างเนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงใช้การคำนวณหาขนาดตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยการคำนวณจากสูตรการหาขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตร W.G. Cochran ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ขนาดของประชากร (N) ได้กลุ่มตัวอย่าง (n) ที่ใช้ค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 เป็นจำนวน 385 ตัวอย่าง เพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จึงเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 390 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ ประกอบด้วย รูปแบบการดำเนินธุรกิจ ลักษณะประเภทธุรกิจ ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาในดำเนินงานของธุรกิจ รายได้รวมของกิจการต่อปี ตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม และลักษณะการเลือกใช้บริการผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ และการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์สุจริต ความเที่ยงธรรมและความเป็นอิสระ ความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่ และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน การรักษาความลับ พฤติกรรมทางวิชาชีพ และความโปร่งใส

เครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) การตรวจสอบความตรง (Validity) จากการที่ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม ได้สร้างแบบสอบถามมีลักษณะเป็นข้อให้เลือกตอบเพียงข้อเดียวและเป็นคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) เสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติมตามความเหมาะสมและได้นำไปปรับปรุงแก้ไขแล้ว) เพื่อทดสอบความน่าเชื่อถือของชุดคำถามในแบบสอบถาม จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของคอนบาค (Conbachs' alpha

Coefficient) ที่มากกว่า 0.70 ถือว่าเพียงพอต่อการไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยรวมเท่ากับ 0.948 จึงมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการเก็บข้อมูล กับกลุ่มตัวอย่าง

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ

ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่รูปแบบการดำเนินธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด จำนวน 306 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.50 ส่วนใหญ่เป็นประเภทธุรกิจการบริการ จำนวน 132 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.80 ส่วนใหญ่ทุนจดทะเบียน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ล้านบาท จำนวน 129 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.10 ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจมากกว่า 3 ปี ถึง 6 ปี จำนวน 143 ราย ร้อยละ 36.70 รายได้รวมของกิจการต่อปี (2564) สูงกว่า 1 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 5 ล้านบาท จำนวน 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.60 กรรมการผู้จัดการเป็นผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้ผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี เป็นสัดส่วนมากที่สุด จำนวน 188 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.20 โดยพิจารณาตัดสินใจด้วยตัวเอง จำนวน 175 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.90

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญปัจจัยคุณภาพการให้บริการในการเลือกใช้บริการผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการในการเลือกใช้บริการผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีของกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะ (NPAEs) ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าระดับสำคัญสูงสุดคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ รองลงมาด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ระดับความสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี โดยรวมคิดเป็นเฉลี่ย 4.58 อยู่ในระดับความสำคัญระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าอยู่ในระดับความสำคัญระดับมากที่สุด โดยระดับสูงสุดคือ ความเที่ยงธรรมและความเป็นอิสระอยู่ใน รองลงมาคือ ความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการและการรักษาความลับ ความซื่อสัตย์

สุจริต ด้านความรู้ความสามารถ ความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน และอันดับ
สุดท้าย ด้านความโปร่งใส ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	P-Value	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
สมมติฐานข้อ 1 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจสำหรับกิจการที่ไม่มี ส่วนได้เสียสาธารณะ(NPAEs) ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและ ปริมณฑลทำงานที่แตกต่างกัน		
สมมติฐานที่ 1.1 รูปแบบการดำเนินธุรกิจ	0.055	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.2 ลักษณะประเภทธุรกิจ	0.333	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.3 ทุนจดทะเบียน	0.262	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.4 ระยะเวลาในดำเนินงานของธุรกิจ	0.201	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.5 รายได้รวมของกิจการต่อปี	0.115	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.6 ตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม	0.134	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.7 ลักษณะการพิจารณาเลือกใช้บริการฯ	0.006*	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานข้อ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีของกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะ (NPAEs) ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล	0.000*	ยอมรับสมมติฐาน
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	0.492	ปฏิเสธสมมติฐาน
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	0.000*	ยอมรับสมมติฐาน
ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ	0.502	ปฏิเสธสมมติฐาน
ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	0.009*	ยอมรับสมมติฐาน
ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ	0.000*	ยอมรับสมมติฐาน

ผลการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลในการเลือกใช้บริการผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีของของกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะ (NPAEs) ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าระดับสำคัญสูงสุดคือ คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ รองลงมาด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ตามลำดับ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีของกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะ (NPAEs) ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านอื่นๆ ได้แก่ ความเป็นธรรมชาติของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีของกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะ (NPAEs) ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีของกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะ (NPAEs) ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล สอดคล้องกับงานวิจัยของปยุตภัสสร สุนทรธีรสุทธิ์ (2559) ปัจจัยคุณภาพบริการทั้งโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพของบริษัทจำกัดในจังหวัดชลบุรี ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญในการเก็บรักษาข้อมูลความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี มีความจริงใจในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับผู้ประกอบการ ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการพบว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีมีความรู้ ความเชี่ยวชาญงานบริการด้านบัญชีและด้านภาษีอากร สอดคล้องกับนิเทศ ทองสุกใส (2563) ด้านความเชี่ยวชาญทางอาชีพ และ สอดคล้องกับ นภัสสินี เป็รื่องการ (2562) ในการมีทักษะในการปฏิบัติงาน การให้บริการที่มีความถูกต้อง แม่นยำ ความชำนาญของผู้ให้บริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ พบว่าระดับสูงสุดผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีมีความเต็มใจในการให้บริการ สอดคล้องกับ การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้ามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของสถานประกอบการ ดังนั้นสำนักงานบัญชีจะใส่ใจในการแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้องและรวดเร็ว และต้องจดจำรายละเอียดของลูกค้า โดยมีการบริการที่

เป็นกันเอง โดยสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ พบว่าระดับสูงที่สุดคือ การติดต่อสื่อสารได้สะดวก มีความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา สอดคล้องกับ นภัสสินี เปรื่องการ (2562) การให้บริการที่รวดเร็ว การบริการอย่างต่อเนื่อง สามารถเข้าถึงการบริการได้สะดวกและไม่ซ้ำซ้อน และสามารถติดตามความคืบหน้างานบริการได้อย่างสม่ำเสมอ สอดคล้องกับ อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์ (2563) พบว่า การตอบสนองลูกค้าเป็นความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทั่วทั้งที่เข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการใช้บริการที่รวดเร็ว ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับสูงที่สุดคือ มีการคิดค่าบริการที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ให้บริการ มีการให้บริการที่หลากหลายตรงกับความต้องการของลูกค้า และ การใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูปที่มีความปลอดภัย สอดคล้องกับ ณิชภา ศิริสาร (2563) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ผู้ประกอบการหรือเจ้าของกิจการสำนักงานบัญชี หรือผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้สนใจ ควรให้ความสำคัญกับความเชื่อถือและไว้วางใจได้ โดยการเก็บรักษาความลับของลูกค้า ดังนั้น ควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เชื่อถือได้และมีความปลอดภัยมาใช้ เพื่อให้บริการที่รวดเร็วถูกต้องแม่นยำ ทันเวลา และมีประสิทธิภาพ ด้านให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ ดังนั้นผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี ต้องมีความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน ต้องอบรมพัฒนาความรู้ด้านวิชาชีพบัญชี และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ โดยให้ถูกต้องตามสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร ด้านการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ โดยมีความเต็มใจในการให้บริการในการคำแนะนำการวางระบบบัญชี จัดทำบัญชี หรือริโมทเข้าไปช่วยเหลือด้านโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป เพื่อส่งผลให้ข้อมูลงานบัญชีมีคุณภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้สนใจที่จะศึกษาการวิจัยคราวต่อไป คือการศึกษาด้านการใช้เทคโนโลยีทางการบัญชี ได้แก่ การประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปของสำนักงานประเภทตารางงาน (Excel) หรือ การเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปบัญชี เข้ามาช่วยการจัดทำบัญชี วิเคราะห์ ตรวจสอบความผิดปกติของข้อมูล ช่วยลดการทำงานซ้ำ ๆ เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานมากขึ้น เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบการจัดทำบัญชีเอง โดยผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีให้บริการคำปรึกษาแนะนำวางระบบบัญชีและวิธีการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ นาสมปอง (2555). *สภาพการให้บริการการศึกษาทางอินเทอร์เน็ต งานส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ*
กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2561). *คู่มือสิ่งที่ต้องรู้ & ทำ เมื่อเป็นห้างหุ้นส่วนบริษัทจำกัด บริษัท มหาชนจำกัด*, ค้นเมื่อ 21 พฤษภาคม 2565, จาก
https://www.dbd.go.th/download/goodgov_file/ebook5812/DBD_eBooks.pdf
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2564). *ข้อจัดทะเบียนนิติบุคคลประจำปี 2564*. ค้นเมื่อ 21 พฤษภาคม 2565, จาก https://www.dbd.go.th/dbdweb56/download/document_file/Statistic/2564/H26/H26_2021.pdf
- กุลชลี ไชยนั้นตา (2539). *กระบวนการตัดสินใจ*. กรุงเทพฯ: ประยูรวงศ์
อุทัย เลาหวิเชียร (ม.ป.ป). *เข็มทิศทางวิชาการ* ค้นเมื่อ 21 พฤษภาคม 2565, จาก
library1.nida.ac.th/nida_jour0/NJv18n3_11.pdf
- เทพ สงวนกิตติพันธุ์ (2553). *การตัดสินใจ (Decision Making)*. ค้นเมื่อ 21 พฤษภาคม 2565, จาก
<https://www.stou.ac.th/offices/rdec/udon/upload/socities.html>
- รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561). *คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาล เปาโลรังสิต. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.*
- ศศิมา สุขสว่าง(ออนไลน์). *ขั้นตอนการตัดสินใจที่ดี Decision Making*, ค้นเมื่อ 21 พฤษภาคม 2565, จาก <https://www.sasimasuk.com/17026107/5>
- Zeithaml, Parasuraman and Berry. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL)*, ค้นเมื่อ 21 พฤษภาคม 2565, จาก
https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod_resource/content/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf