

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

The Factors Affect on the Decision to Use the Accounting Office Service of Entrepreneurs in Muang District Mahasarakham Province

นันทิยา อังกูรวฒนานุกูล^{1*} * วิไลลักษณ์ เทพหัสดิน ณ อยุธยา¹

มลิวรรณ ศรีมงคล¹ และ วิสารัตน์ ปาวภูตานนท์ ณ มหาสารคาม¹

Nuntiya Ungurawattananugoon^{1*} Wilailug Tephussadin Na Ayuthaya¹

Maliwan Srimongkol¹ and Wisarut Pawaputanon Na Mahasarakham¹

ได้รับบทความ: 6 ก.พ. 2562

ได้รับบทความแก้ไข: 23 พ.ค. 2562

ยอมรับตีพิมพ์: 27 พ.ค. 2562

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 171 ราย โดยการสุ่มตัวอย่าง อย่างง่ายจากจำนวนทั้งหมด 300 ราย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาและการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงบริการ ในขณะที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านความสามารถและด้านความเชื่อถือตามลำดับ

¹ วิทยาลัยอาชีวศึกษามหาสารคาม สถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 3 44000

¹ Mahasarakham Vocational College, Institute of Vocational Education : Northeastern Region 3, Mahasarakham 44000

* ผู้รับผิดชอบประสานงาน (Corresponding author) e-mail: Hnanya2510@gmail.com

บทความวิจัย (Research Article)

วารสารวิชาการสถาบันการอาชีวศึกษาเกษตร

ปีที่ 3 • ฉบับที่ 1 • มกราคม – มิถุนายน 2562

สำนักบัญชีมีการบริการที่ตอบสนองอย่างครบถ้วนตามความต้องการ พนักงานให้บริการอย่างมีขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่ดี มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและรวดเร็ว มีการติดตามผลและให้คำปรึกษาหลังการให้บริการ และราคามีความเหมาะสมต่อรูปแบบการให้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในระดับมาก

คำสำคัญ: สำนักงานบัญชี; ผู้ประกอบการ; ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี; ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the factors that influence the decision of entrepreneurs in the city, Mahasarakham province to use public accounting office service. The samples used in the study were 171 entrepreneurs of small and medium enterprises in Mahasarakham province, obtained from a total of 300 people. The research instrument and data collection was a questionnaire. The statistics used in data analysis were percentage, mean and standard deviation.

The results revealed that in general, the opinion of the samples were at a high level. When considering each aspect, the opinions on access to services were at the highest level. In three aspects, the opinions were at high level which were in descending order, places, competency and reliability.

The accounting office offers services to meet the full demand. Staff provided procedures and processes to give better service, a channel that was quick and easy, follow-up and counseling after the service, and costs were reasonable. These factors influenced at a high level the decision to use the accounting office.

Keywords: Accounting Office; Entrepreneur; Factors affecting the selection of accounting office services; Small and medium-sized enterprises

บทนำ

การประกอบธุรกิจตามประมวลกฎหมายแพ่งพาณิชย์ กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจมีหน้าที่ต้องจัดทำบัญชีให้ถูกต้องตามประเภทกิจการ โดยมีกฎหมายเกี่ยวกับการจัดทำบัญชี คือ พระราชบัญญัติการบัญชี พ. ศ. 2543 มีการประกาศเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2543 เพื่อให้การจัดทำบัญชี และผู้ทำบัญชีไว้อย่างชัดเจน ตลอดจนการกำหนดให้ผู้ทำบัญชีต้องมีคุณสมบัติดังนี้ คือ มีภูมิลำเนาหรือ ถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร มีความรู้

ภาษาไทยเพียงพอที่จะทำหน้าที่เป็นผู้ทำบัญชีได้ ไม่ต้องโทษโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกเนื่องจากได้กระทำความผิดกฎหมายด้วยการบัญชี หรือกฎหมายว่าด้วยผู้สอบบัญชีหรือกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพบัญชี เว้นแต่พ้นระยะเวลาที่ถูกลงโทษมาแล้วเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 3 ปีและมีคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชีหรือเท่าเทียมจากสถาบันการศึกษา ต้องได้รับการอบรมขั้นต่ำตามที่กรมทะเบียนธุรกิจการค้ากำหนด ทำให้ส่งผลกระทบต่อธุรกิจ และสำนักบัญชีในฐานะที่ให้การบริการการจัดทำบัญชีและธุรกิจ เพื่อมีการกำหนดเรื่องการบัญชีในกฎหมายแล้วการดังกล่าวเป็นหน้าที่ของฝ่ายบริหารในการดูแลการจัดทำบัญชีให้เป็นไปตามบทบัญญัติดังนี้ กิจการขนาดกลางและขนาดเล็กนิยมใช้บริการของสำนักงานบัญชี เนื่องจากการจ้างบุคคลภายนอกเข้ามาทำงานด้านบัญชีเป็นเรื่องยุ่งยาก และนักบัญชีส่วนใหญ่นิยมทำงานในองค์กรขนาดใหญ่ที่มีชื่อเสียง และให้ค่าตอบแทนสูง ผู้ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กจึงหันมาใช้บริการในการจัดทำบัญชีกับสำนักงานบัญชีมากกว่า การใช้บริการของสำนักงานบัญชีซึ่งได้รับความสะดวกมากกว่า และสำนักงานบัญชียังสามารถให้บริการด้านอื่นๆ ที่ธุรกิจต้องการด้วย [1]

สำนักงานบัญชี เป็นสำนักงานที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดทำบัญชี และงบการเงินโดยลักษณะธุรกิจประกอบไปด้วยส่วนของการให้คำปรึกษาด้านการวางระบบบัญชี การให้คำปรึกษาด้านบัญชีการวางแผนภาษี และจัดทำภาษี แต่ธุรกิจหลักคือการให้บริการจัดทำบัญชี ซึ่งการจัดทำบัญชีเป็นงานที่ต้องอาศัยความครบถ้วนความถูกต้องในการจัดทำบัญชีเพื่อให้บริการเงิน ที่จัดขึ้นมีความน่าเชื่อถือมากที่สุดเพื่อให้ผู้ใช้งบการเงินสามารถนำงบการเงินมาใช้ในการวิเคราะห์ตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและทันเวลา ดังนั้น งบการเงินถือว่าเป็นส่วนสำคัญมากเพราะเป็นเครื่องมือ ที่ใช้วิเคราะห์ว่าองค์กรควรไปในทิศทางใดเพื่อให้องค์กรเกิดประโยชน์สูงสุดและก่อให้เกิดประโยชน์เชิงเศรษฐกิจแก่ผู้ใช้งบการเงินซึ่งจะเป็นผลกระทบในภาพรวมของเศรษฐกิจของประเทศไทยให้เจริญเติบโตอย่างยั่งยืน [2] ผู้ประกอบธุรกิจขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องของหลักการทำบัญชี ไม่สามารถจัดทำบัญชีที่ถูกต้องตามหลักการบัญชีและข้อกำหนดตามกฎหมายได้เอง เพราะต้องใช้ความชำนาญเฉพาะในสาขาวิชาชีพบัญชี ทำในการจัดทำบัญชีเป็นปัญหายุ่งยากสำหรับธุรกิจ ดังนั้นสำนักงานบัญชีจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในการนำเสนอแก่ลูกค้าในด้านต่างๆ เช่น จัดทำบัญชี การตรวจสอบบัญชี การวางระบบบัญชี การให้คำปรึกษาปัญหาทางบัญชี และภาษีอากรการจดทะเบียนจัดตั้งกิจการ เป็นต้น นอกจากนี้สำนักงานบัญชียังสามารถจัดทำงบการเงินได้อย่างถูกต้อง ทันเวลาประหยัดภาษีและลดความเสี่ยงในการถูกกรมสรรพากรเรียกตรวจ

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจ เนื่องจากเป็นธุรกิจที่มีการดำเนินงานที่เป็นอิสระ การบริหารงานมีความคล่องตัว และมีต้นทุนการดำเนินงานต่ำกว่าธุรกิจขนาดใหญ่ จึงเป็นมูลเหตุจูงใจให้ผู้สนใจเข้าไปประกอบธุรกิจมากขึ้น สำหรับประเทศไทยเป็นที่ยอมรับว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เนื่องจาก ธุรกิจเหล่านี้มีอยู่ทั่วประเทศ ทำให้เกิดการกระจายรายได้ สร้างงานให้แก่ประชาชน ลดปัญหาการว่างงาน ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรในท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์สูงสุด ข้อมูลจากสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า จังหวัดมหาสารคาม ปี พ.ศ. 2560 [3] พบว่าสำนักงานบัญชีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีจำนวนทั้งสิ้น 6 แห่ง

บทความวิจัย (Research Article)

วารสารวิชาการสถาบันการอาชีวศึกษาเกษตร

ปีที่ 3 • ฉบับที่ 1 • มกราคม – มิถุนายน 2562

และมีลูกค้าที่ใช้บริการจากสำนักงานบัญชี ดังกล่าวทั้งสิ้น 300 รายจึงอาจกล่าวได้ว่า สำนักงานบัญชีมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก ในฐานะที่ต้องจัดการระบบข้อมูลของกิจการ เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงสถานะและผลประกอบการของกิจการ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญต่อการตัดสินใจต่างๆ ในเชิงเศรษฐกิจ ดังนั้นธุรกิจจึงต้องเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีในฐานะเป็นที่ปรึกษาสำคัญต่อการบริหารธุรกิจ นอกเหนือจากการปฏิบัติให้ถูกต้องตามข้อกำหนดของกฎหมาย

การวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของผู้ประกอบการ ในเขตอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม รวมถึงทราบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการจัดทำบัญชีจากสำนักงานบัญชี ทั้งนี้เพื่อนำผลการวิจัยไปปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการและยกระดับความสามารถในการประกอบการของสำนักงานบัญชี เพื่อให้สามารถปรับตัวให้ทันต่อสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปซึ่งจะสอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจ ผู้ใช้บริการ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชี ได้แก่ ธรรมศักดิ์ รักษาธรรมธัญ [4] ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงอายุ ระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระหว่างปริญญาตรี และปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ สุธิมา แยมละมุล [5] ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้สำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา พบว่าผู้ประกอบการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจ ในการเลือกใช้บริการของสำนักงานบริการอยู่ในระดับมาก

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ผู้ประกอบการที่มาเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 300 ราย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 171 ราย โดยใช้สูตร [6]

$$\text{สูตรในการคำนวณ } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N คือ ขนาดของประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ (0.05)

บทความวิจัย (Research Article)

วารสารวิชาการสถาบันการศึกษาเกษตร

ปีที่ 3 • ฉบับที่ 1 • มกราคม – มิถุนายน 2562

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการสอบถามแบบเลือกตอบ (Check list) โดยคำถามเป็นแบบให้ผู้ตอบเลือกตอบซึ่งจะสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ตำแหน่ง การศึกษา ประเภทของกิจการ มีจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ เป็นการสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า ซึ่งสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ปัจจัยด้านความเชื่อถือ
- 2) ปัจจัยด้านความสามารถ
- 3) ปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการ
- 4) ปัจจัยด้านสถานที่

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) นำข้อมูลที่รวบรวมมาวิเคราะห์หาค่าสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในส่วนรูปแบบตารางคู่กับบรรยายและสรุปผลการดำเนินการศึกษาโดยกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ [7]

ระดับมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
ระดับมาก	ให้	4	คะแนน
ระดับปานกลาง	ให้	3	คะแนน
ระดับน้อย	ให้	2	คะแนน
ระดับน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

แล้วหาค่าเฉลี่ยของคำตอบในแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้ [7]

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 - 5.00 หมายถึง มีความเหมาะสมมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.49 หมายถึง มีความเหมาะสมมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 - 3.49 หมายถึง มีความเหมาะสมปานกลาง

บทความวิจัย (Research Article)

วารสารวิชาการสถาบันการศึกษาเกษตร

ปีที่ 3 • ฉบับที่ 1 • มกราคม – มิถุนายน 2562

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 - 2.49 หมายถึง มีความเหมาะสมน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.49 หมายถึง มีความเหมาะสมน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่าจำนวนข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถจำแนกได้ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	53	31
	หญิง	118	69
	รวม	171	100
2. อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	75	44
	31 – 40 ปี	49	28
	41 – 50 ปี	32	19
	51 ปีขึ้นไป	15	9
	รวม	171	100
3. ตำแหน่งงาน	ผู้บริหาร	49	28
	พนักงาน	122	72
	รวม	171	100
4. ระดับการศึกษา	ปวส.	90	53
	ปริญญาตรี	77	45
	สูงกว่าปริญญาตรี	4	2
	รวม	171	100
5. ประเภทของกิจการ	บริษัทจำกัด	26	15
	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	145	85
	รวม	171	100

จากตารางที่ 1 พบว่า จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิง มีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 69 อายุต่ำกว่า 30 ปี มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 44 ตำแหน่งพนักงาน มีจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 72 ระดับการศึกษา ปวส. มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 53 ประเภทกิจการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด มีจำนวน 145 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 85

บทความวิจัย (Research Article)

วารสารวิชาการสถาบันการอาชีวศึกษาเกษตร

ปีที่ 3 • ฉบับที่ 1 • มกราคม – มิถุนายน 2562

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ประกอบการ โดยภาพรวม

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ประกอบการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความเชื่อถือ	3.95	0.08	มาก
2. ด้านความสามารถ	4.32	0.12	มาก
3. ด้านการเข้าถึงบริการ	4.58	0.06	มากที่สุด
4. ด้านสถานที่	4.36	0.11	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ประกอบการ โดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการเข้าถึงบริการ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ประกอบการ ด้านความเชื่อถือ

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ประกอบการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ชื่อเสียงของผู้ประกอบการ	3.90	0.69	มาก
2. ความไว้วางใจบริการมีความถูกต้องแม่นยำและสม่ำเสมอ	4.23	0.89	มาก
3. การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด เช่น บริการจดทะเบียน รับผิดชอบบัญชีเพื่อยื่นต่อกรมทะเบียนพาณิชย์และสรรพากร	3.85	0.86	มาก
4. ลักษณะการให้บริการเสริม เช่น การให้คำปรึกษาด้านภาษีการวางแผนภาษีการวิเคราะห์งบการเงิน	3.90	0.84	มาก
5. การสร้างความเชื่อมั่นและให้ความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอสิ่งที่ดีที่สุดให้ลูกค้า	3.88	0.82	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ประกอบการ ด้านความเชื่อถือ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 5 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความไว้วางใจบริการมีความถูกต้องแม่นยำและสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.23$) ชื่อเสียงของผู้ประกอบการ ($\bar{x} = 3.90$) ลักษณะการให้บริการเสริม เช่น การให้คำปรึกษาด้านภาษีการวางแผนภาษีการวิเคราะห์งบการเงิน ($\bar{x} = 3.90$) การสร้างความเชื่อมั่นและให้ความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอสิ่งที่ดีที่สุดให้ลูกค้า

บทความวิจัย (Research Article)

วารสารวิชาการสถาบันการอาชีวศึกษาเกษตร

ปีที่ 3 • ฉบับที่ 1 • มกราคม – มิถุนายน 2562

($\bar{x} = 3.88$) และการให้บริการพื้นฐานเป็นชุด เช่น บริการจดทะเบียน รับจัดทำบัญชีเพื่อยื่นต่อกรมทะเบียนพาณิชย์และสรรพากร ($\bar{x} = 3.85$)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ประกอบการ ด้านความสามารถ

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ประกอบการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน	4.53	0.66	มากที่สุด
2. ความสามารถในการสื่อสารของพนักงาน	4.38	0.64	มาก
3. ความสามารถในการรู้วิชาการที่ให้บริการ	4.26	0.85	มาก
4. ความรวดเร็วในการทำงานและถูกต้อง	4.11	0.86	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ประกอบการ ด้านความสามารถ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.53$)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ประกอบการ ด้านการเข้าถึงบริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ประกอบการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ผู้ใช้บริการสามารถรับ บริการได้สะดวกไม่ซับซ้อน	4.73	0.48	มากที่สุด
2. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคายน้อย	4.41	0.59	มาก
3. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ	4.60	0.59	มากที่สุด
4. อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก	4.59	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ประกอบการ ด้านการเข้าถึงบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ผู้ใช้บริการสามารถรับ บริการได้สะดวกไม่ซับซ้อน ($\bar{x} = 4.73$) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้บริการ ($\bar{x} = 4.60$) และอยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก ($\bar{x} = 4.59$)

บทความวิจัย (Research Article)

วารสารวิชาการสถาบันการอาชีวศึกษาเกษตร

ปีที่ 3 • ฉบับที่ 1 • มกราคม – มิถุนายน 2562

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ประกอบการ ด้านสถานที่

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ประกอบการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับบริการ	4.55	0.53	มากที่สุด
2. การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ และห้องน้ำ	4.36	0.75	มาก
3. มีการใช้เครื่องมือโฆษณา และประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารการตลาด	4.30	0.70	มาก
4. มีสถานที่จอดรถสะดวกและเพียงพอให้แก่ลูกค้า	4.24	0.78	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ประกอบการ ด้านสถานที่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.55$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาคตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ประกอบการ

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ประกอบการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านคิดว่าสำนักบัญชีมีการบริการที่ตอบสนองอย่างครบถ้วนตามความต้องการของท่าน	4.42	0.77	มาก
2. พนักงานให้บริการอย่างมีขั้นตอนและกระบวนกรให้บริการที่ดี	4.40	0.74	มาก
3. มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและรวดเร็ว	4.20	0.75	
4. มีการติดตามผลและให้คำปรึกษาหลังการให้บริการ	4.31	0.72	มาก
5. ราคามีความเหมาะสมต่อรูปแบบการให้บริการ	4.15	0.80	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาคตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ประกอบการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 5 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ท่านคิดว่าสำนักบัญชีมีการบริการที่ตอบสนองอย่างครบถ้วนตามความต้องการของท่าน ($\bar{x} = 4.42$) พนักงานให้บริการอย่างมีขั้นตอนและกระบวนกรให้บริการที่ดี ($\bar{x} = 4.40$) มีการติดตามผลและให้คำปรึกษาหลังการให้บริการ ($\bar{x} = 4.31$)

มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.20$) และราคามีความเหมาะสมต่อรูปแบบการให้บริการ ($\bar{x} = 4.15$)

อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ ในเขตอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วยเพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ประเภทของธุรกิจ สามารถสรุปและอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 69 อายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 44 ตำแหน่งพนักงาน ร้อยละ 72 ระดับการศึกษา ปวส. ร้อยละ 53 และประเภทกิจการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ร้อยละ 85

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการผู้ประกอบการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ประกอบการมีความคิดเห็น ด้านการเข้าถึงบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ควรมีการปรับปรุงในด้านของการให้ลูกค้ารอคอยให้น้อยที่สุดงานถูกต้องรวดเร็ว และเพิ่มความสะดวกในการติดต่อกับสำนักงาน และทำเลที่ตั้งควรอยู่ในสถานที่ ที่ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อได้สะดวกปลอดภัย

3. การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในเขตอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม มีความเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.95$ S.D. = 0.03) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ประกอบการ ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีมีการบริการที่ตอบสนองอย่างครบถ้วนตามความต้องการของท่าน ($\bar{x} = 4.42$ S.D. = 0.77) พนักงานให้บริการอย่างมีขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่ดี ($\bar{x} = 4.40$ S.D. = 0.74) มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.20$ S.D. = 0.75) มีการติดตามผลและให้คำปรึกษาหลังการให้บริการ ($\bar{x} = 4.31$ S.D. = 0.72) ราคาเหมาะสมต่อรูปแบบการให้บริการ ($\bar{x} = 4.15$ S.D. = 0.80)

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธรรมศักดิ์, รัชชธรรมธัญ [4] ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงอายุ ระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระหว่างปริญญาตรี และปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านราคา และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ ซึ่งสำนักงานบัญชีมีการตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีสถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการติดต่อสะดวก มีความมั่นคงและน่าเชื่อถือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ และมีความสุขภาพเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยและข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและเก็บรักษาข้อมูลได้เป็นอย่างดี และมีค่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธิมา, แยมละมุล [5] ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของ

ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา พบว่าผู้ประกอบการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจ ในการเลือกใช้บริการของสำนักงานบริการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านการจัดการ ด้านบุคลากร และด้านการเงิน ซึ่งการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีไม่แตกต่างกัน ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการของสำนักงานบัญชี โดยทราบถึงข้อมูลที่ผู้ประกอบการใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้นักงานบัญชี ซึ่งผู้ประกอบการไม่มีความรู้ด้านการบัญชีเพียงพอ ซึ่งบริษัทต้องมีการจัดทำบัญชีรายงานภาษีพร้อมทั้งนำส่งภาษีทุกประเภทต่อกรมสรรพากร เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 และต้องจัดหาผู้สอบบัญชีรับอนุญาตรับรองงบการเงิน ทำให้ผู้ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี เนื่องจากการจ้างสำนักงานบัญชีไม่ต้องรับผิดชอบเรื่องการจัดหาบุคคลที่มีความสามารถ การจ้างสำนักงานบัญชีประหยัดกว่าการจ้างพนักงานสำนักงานบัญชีต้องมีความน่าเชื่อถือและจัดการแทนผู้ประกอบการได้ดีกว่าที่ผู้ประกอบการจะดำเนินการเอง มีความแม่นยำในงานบัญชี นำเสนองานตรงเวลาและข้อมูลที่ได้สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงและวางแผนในการพัฒนาบริหารและสร้างกลยุทธ์การตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป ซึ่งพนักงานควรมีการให้บริการที่ถูกต้องรวดเร็ว และทันเวลาสามารถสื่อสารกับผู้ประกอบการได้เป็นอย่างดี เพื่อการติดต่อประสานงานให้งานมีความถูกต้องที่สุด ลูกค้าสามารถได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับงานด้านการบัญชีต่างๆ และรายงานงบการเงินต่างๆ ของบริษัททันทีที่มีปัญหาเกี่ยวกับกรมสรรพากร พนักงานทุกคนในสำนักงานบัญชี ควรมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือและสามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าได้อย่างเป็นเป็นอย่างดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ มีการนำเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงาน หรือเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการจัดทำบัญชี เพื่อให้งานบัญชีมีคุณภาพ ได้มาตรฐานกันสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริการ และควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ไว้คอยบริการสำหรับผู้ใช้บริการ ในการเดินทางมาติดต่อกับสำนักงาน เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์นํ้า และบรรยากาศให้สำนักงาน พร้อมกับสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้าที่มาติดต่อกับสำนักงาน

เอกสารอ้างอิง

- [1] กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์. (2543). พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543. สืบค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2560. จาก http://www.dbd.go.th/ewt_news.php?nid=1078&filename=index.
- [2] จันทิมา อุ่มชูวัฒนา. (2554). ปัจจัยที่ใช้พิจารณาจ้างทำบัญชีของสำนักงานทำบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร. (ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- [3] DBD : กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2560). สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า จังหวัดมหาสารคาม ป พ.ศ. 2560. สืบค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2560. จาก https://www.dbd.go.th/news_view.php?nid=469403169.
- [4] ธรรมศักดิ์ รักธรรมธัญ. (2546). ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่. (ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).

บทความวิจัย (Research Article)

วารสารวิชาการสถาบันการอาชีวศึกษาเกษตร

ปีที่ 3 • ฉบับที่ 1 • มกราคม – มิถุนายน 2562

-
- [5] สุธิมา แยมละมุล. (2547). ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้สำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา. (ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม).
- [6] Yamane, Taro. (1967). Statistics: An Introductory Analysis. 2nd ed. New York: Harper and Row.
- [7] บุญชม ศรีสะอาด. (2539). การแปลผลเมื่อใช้เครื่องมือรวบรวมข้อมูลแบบมาตราส่วนประมาณค่า. วารสารการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 2(1). 64-70.