

องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชี
ในเขตกรุงเทพมหานคร

พจนีย์ สุวรรณโพธิ์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต
วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
ปีการศึกษา 2561

Factors Affecting to Services Quality of Accounting Office In Bangkok

Podjane Suwannapho

**A Thematic Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Accountancy Program
College of Innovative Business and Accountancy
Dhurakij Pundit University**

2018

หัวข้อสารนิพนธ์	องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชี ในเขตกรุงเทพมหานคร
ชื่อผู้เขียน	พจนีย์ สุวรรณโพธิ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร. ศิริเดช คำสุพรหม
สาขาวิชา	การบัญชี
ปีการศึกษา	2560

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่ององค์ประกอบที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชี
ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพ
ของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการ
ให้บริการของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดย
ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย คือ พนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ใช้บริการ
สำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการวิจัย พบว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงาน
บัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร จากตัวแปรทั้งสิ้น 30 ตัวแปร สามารถจัดองค์ประกอบออกมาได้
ทั้งสิ้น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบด้านการจัดการสัญญาและการให้บริการลูกค้าที่
น่าเชื่อถือ องค์ประกอบด้านกระบวนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และได้มาตรฐาน
องค์ประกอบด้านบุคลากรมีความน่าเชื่อถือ องค์ประกอบด้านมาตรฐานการให้บริการของ
สำนักงานบัญชี และองค์ประกอบด้านประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า

Thematic Paper Title	Factors Affecting to Services Quality of Accounting Office In Bangkok.
Author	Podjane Suwannapho
Thematic Paper Advisor	Dr. Siridech Kumsuprom
Department	Accountancy
Academic Year	2017

ABSTRACT

This research is to study factors affecting service quality of accounting offices in Bangkok. The objective of this research is to provide an advice on service quality improvement of accounting office in Bangkok.

Quantitative research was conducted in this research. The populates and sample are in accountants who work in Small and Medium accounting office. 400 questionnaires were returned for data analysis, Factor Analysis using exploratory factor analysis was used to and use data.

The results of this research found that factor affecting service quality of accounting office consist of 30 variables which were grouped in to five factors. They were 1) having contract management and reliable customer services, 2) having agile and convenient service processes, 3) having reliable accounting professional, 4) having service standard. and 5) having effecient communicates with customer.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างดีจาก ดร. ศิริเดช คำสุพรหม อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ให้ความเอาใจใส่ในการปรึกษา แนะนำ ตลอดจนการตรวจและแก้ไขข้อบกพร่อง รวมถึงชี้แนะและช่วยเหลือในสิ่งต่าง ๆ แก่ผู้วิจัยด้วยดีตลอดมาจนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ รวมทั้งขอกราบขอบพระคุณ ดร. พัทธนันท์ เพชรเชิดชู และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คารณิ เอื้อชนะจิต กรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ มารดา สมาชิกในครอบครัว พี่ ๆ เพื่อน ๆ ทุกคน และขอขอบคุณ ดร. นุชกุล แดงภูมิ เป็นอย่างยิ่งที่ให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ และเป็นแรงใจ ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จด้วยดี

ท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ด้วยดี และสร้างความภาคภูมิใจในความสำเร็จตามที่ตั้งใจไว้

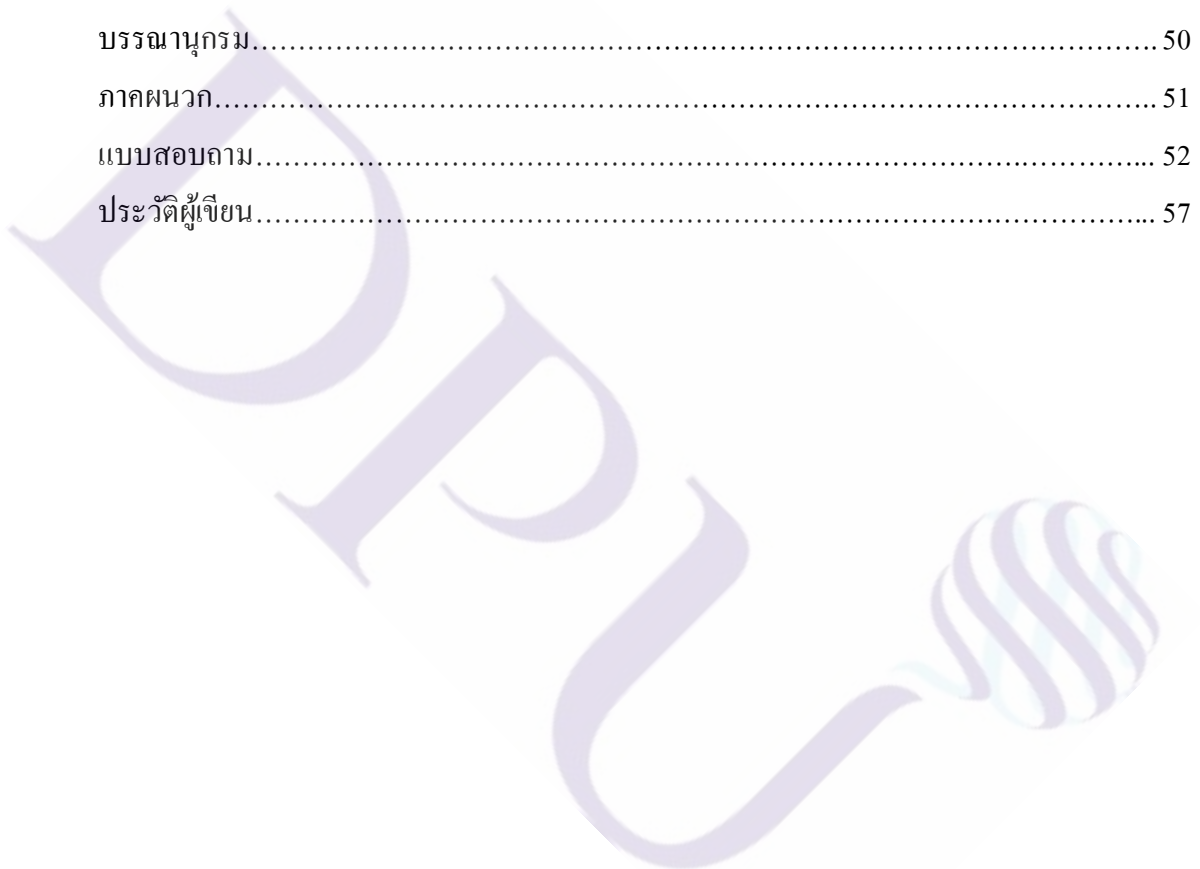
พจนีย์ สุวรรณโพธิ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๘
กิตติกรรมประกาศ.....	๙
สารบัญตาราง.....	๑๑
สารบัญภาพ.....	๑๒
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.4 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย.....	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.6 นิยามคำศัพท์.....	5
2. แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	8
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	19
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	19
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	20
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	21
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	22
4. ผลการศึกษา.....	24
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	24
4.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขต.....	27

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5. บทสรุปและข้อเสนอแนะ.....	43
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	43
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	45
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	48
บรรณานุกรม.....	50
ภาคผนวก.....	51
แบบสอบถาม.....	52
ประวัติผู้เขียน.....	57



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 การกำหนดคณิกษณะธุรกิจ SMEs ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 254325.....	6
4.1 ร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	25
4.2 ร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	25
4.3 ร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคุณวุฒิการศึกษา.....	26
4.4 ร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ด้านการทำบัญชี.....	26
4.5 การกำหนดรหัสของตัวแปร เพื่อใช้ในการจัดกลุ่มปัจจัยที่ส่งผล.....	27
4.6 การตรวจสอบค่าความเหมาะสมของข้อมูล ผ่านการแสดงค่า KMO and Bartlett's Test.....	29
4.7 ความรับผิดชอบต่อลูกค้า.....	30
4.8 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า.....	31
4.9 ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี.....	32
4.10 การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า.....	33
4.11 ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี.....	34
4.12 ค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบการหมุนแกน Othogonal Rotation.....	35
แบบ Varimax จากความคิดเห็นของพนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	
4.13 สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชี.....	39

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย.....	4
3.1 สรุปขั้นตอนกิจกรรมการวิจัย.....	23



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การทำบัญชีถือเป็นสิ่งสำคัญของการดำเนินธุรกิจ ทั้งนี้เนื่องจากการบัญชีจะมีส่วนช่วยให้เจ้าของสถานประกอบการและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงผลการดำเนินงานของกิจการ หากธุรกิจปราศจากการจัดทำบัญชีที่คือนอกจากธุรกิจอาจต้องประสบปัญหาต่าง ๆ แล้ว ยังถือว่าขัดต่อหลักการที่กฎหมายกำหนดอีกด้วย และจะส่งผลให้มีปัญหาอื่น ๆ ตามมาอีกมากมาย จนอาจส่งผลให้ธุรกิจต้องปิดกลางเลยก็ว่าได้ ในทางตรงกันข้ามถ้ามีการจัดการด้านบัญชีที่คือนอกจากธุรกิจจะเกิดการพัฒนาเติบโตแล้ว ผลการวิเคราะห์บัญชียังอาจช่วยลดข้อผิดพลาดต่าง ๆ และพัฒนาธุรกิจให้ดียิ่งขึ้นได้อีกด้วย ดังนั้น การทำบัญชีจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการประกอบธุรกิจ หากไม่มีข้อมูลเหล่านี้จะทำให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างไม่รู้สภาพความเป็นจริง ยากต่อการบริหารจัดการให้ธุรกิจมีความก้าวหน้าและยั่งยืนต่อไป

ปัญหาใหญ่อย่างหนึ่งของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ขาดความสามารถในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและมีค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยสูง ซึ่งเป็นผลมาจากความไม่สมบูรณ์ของข้อมูลทางบัญชี การขาดประสิทธิภาพของการใช้ข้อมูลทางบัญชี และการจัดทำข้อมูลทางบัญชีที่ยากต่อการนำมาใช้สำหรับการปฏิบัติทางการเงินเพื่อประเมินความเสี่ยงของธุรกิจที่เกิดขึ้นและผลตอบแทนในอนาคต การใช้ข้อมูลทางบัญชีที่ไม่สมบูรณ์ และขาดประสิทธิภาพเป็นเหตุให้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีความคลาดเคลื่อนในการประเมินสถานะทางการเงิน และทำให้การตัดสินใจทางการเงินไม่ดีพอซึ่งนำไปสู่โอกาสที่จะเกิดการเลิกกิจการสูง (ชนชัย อำนวยสวัสดิ์, 2552)

เนื่องจากในปัจจุบันการดำเนินธุรกิจแขนงต่าง ๆ มีการเจริญเติบโต ขยายตัวอย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกันอย่างสูง ทำให้ผู้บริหารมุ่งความสนใจทางด้านการตลาด และพนักงานบัญชีไว้กับสำนักงานบัญชีให้ช่วยเหลือแทน เพื่อการทำบัญชีที่ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งสำนักงานบัญชีในปัจจุบันนั้นมีให้เลือกมากมาย การจะเลือกสำนักงานบัญชีต้องรู้ก่อนว่าธุรกิจของเราต้องการอะไรจากสำนักงานบัญชี และต้องรู้หลักการบัญชีในระดับหนึ่งที่พอจะตรวจสอบได้ว่าสำนักงานบัญชีนี้ทำงานให้เราอย่างถูกต้องหรือไม่

รัฐบาลให้ความสำคัญต่อการจัดทำบัญชีและงานตรวจสอบบัญชี โดยมีการจัดตั้งองค์กรอิสระอย่างสภาวิชาชีพบัญชี เพื่อเข้ามาทำการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของผู้ที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ ให้เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชี บริษัทที่ดำเนินธุรกิจต่าง ๆ จะต้องเป็นผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบัญชี โดยต้องจัดหาผู้ทำบัญชีที่มีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนด ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีจะต้องรับผิดชอบและควบคุมดูแลผู้ทำบัญชี ให้ทำบัญชีให้ถูกต้องตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไปและตามหลักกฎหมายภาษี

กิจการหลายแห่งมีความจำเป็นต้องใช้บริการของสำนักงานบัญชีเพื่อให้สำนักงานบัญชีจัดทำบัญชี งบการเงิน วางระบบบัญชี หรือตรวจสอบรับรองบัญชีซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานบัญชี กิจการส่วนใหญ่มักจะใช้บริการให้สำนักงานบัญชีจัดทำบัญชีให้ ซึ่งปัจจุบันสำนักงานบัญชีมีอยู่จำนวนมากทั้งที่มีคุณภาพและขาดคุณภาพ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักงานบัญชี ทำให้ผู้ว่าจ้างมักประสบปัญหาในการจ้างสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ และถูกต้องตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543

ข้อดีของผู้ประกอบการที่เลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีที่มีคุณสมบัติตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 คือ ทำให้บัญชีภายในองค์กรมีความเรียบร้อยเพิ่มขึ้น สำนักงานบัญชีสามารถทำหน้าที่ให้คำปรึกษาและแนะนำที่เกี่ยวกับการจัดทำบัญชี สำนักงานบัญชีสามารถเป็นตัวแทนเข้าชี้แจงต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากร ลดปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์และสามารถลดค่าใช้จ่ายด้านค่าจ้างแรงงานและค่าสวัสดิการ แต่ข้อเสียของผู้ประกอบการที่เลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีที่มีคุณสมบัติตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 คือ ผู้ประกอบการไม่สามารถจัดทำรายงานข้อมูลทางการเงินที่เป็นปัจจุบันเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลเพื่อกำหนดเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ ทำให้เอกสารทางการเงินไม่อยู่ ณ จุดเดียว ทำให้เกิดความล่าช้าหากมีการร้องขอเอกสารในกรณีเร่งด่วนและอาจสูญหายของเอกสารได้ (ชนกร วรกิตติมงคล, 2554)

สำนักงานบัญชีจึงเป็นธุรกิจจึงเป็นธุรกิจที่สามารถเติบโตและมีคู่แข่งเกิดขึ้นมากมาย ในภาคธุรกิจเนื่องจากรัฐบาลได้สนับสนุนการประกอบธุรกิจ SMEs ทำให้มีผู้ประกอบการรายใหม่เกิดขึ้นและกิจการจำเป็นที่จะต้องมีการบัญชีในการจัดเก็บรวบรวมเอกสารและยื่นภาษีให้กับหน่วยงานต่าง ๆ สำนักงานบัญชีจึงเป็นทางเลือกสำหรับผู้ประกอบการรายใหม่ (พิลาวรรณ สุโขทัย, 2554)

ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้มีขึ้นในสำนักงานบัญชี เพื่อให้สำนักงานบัญชีมีการให้บริการอย่างมีคุณภาพ และเป็นการเพิ่มศักยภาพให้สำนักงานบัญชีสามารถอยู่เหนือคู่แข่งขั้นได้ และที่สำคัญตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 กลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ได้มีข้อตกลงร่วมกันให้มีการเคลื่อนย้ายอย่างเสรีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ สินค้า บริการ การลงทุน เงินทุน และแรงงานฝีมือ การประกอบธุรกิจใน

รูปแบบสำนักงานบัญชีซึ่งเป็นธุรกิจด้านบริการประเภทหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากข้อตกลงนี้ เช่น การใช้ภาษาต่างประเทศได้ส่งผลกระทบต่อผู้ที่ทำงานทั้งในและต่างประเทศ เพราะเมื่อมีการเปิดเสรีทางการค้าและการลงทุน ก็จะมีนักลงทุนจากต่างประเทศเข้ามาลงทุนมากมาย ทักษะความรู้ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศจึงเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ตนเองและสร้างโอกาสในการก้าวหน้าในอนาคต สำนักงานบัญชีจึงควรเร่งใช้มาตรฐานคุณภาพสำนักงานบัญชี ซึ่งจะเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือเรื่องความเป็นเลิศด้านการให้บริการ (เพ็ญธิดา พงษ์ธานี, 2552)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผลสรุปที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี ให้มีการพัฒนาและเพิ่มคุณภาพให้มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ สามารถแข่งขันกับต่างประเทศได้ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ และสำคัญที่สุดคือการทำให้อำนาจสำนักงานบัญชีมีการบริการที่มีคุณภาพต่อไปในอนาคต ผู้วิจัยจึงให้ความสำคัญทำงานวิจัยเรื่องนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาองค์ประกอบในการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร
- 2) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากความคิดเห็นของพนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ราย โดยเครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม เรื่อง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

คุณภาพการบริการ (Service Quality)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) นำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยไปให้นักวิชาชีพบัญชีปรับปรุงการให้บริการ
- 2) เพื่อใช้เป็นแนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีในเขต

กรุงเทพมหานคร

1.6 นิยามคำศัพท์

สำนักงานบัญชี หมายถึง ธุรกิจที่ให้บริการด้านการทำบัญชี ตรวจสอบบัญชี ให้คำปรึกษา แนะนำ และบริการอื่น ๆ ทางการทำบัญชีที่ครบวงจร อาทิ วางระบบบัญชี จัดทะเบียนบริษัทแก่ธุรกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม โดยหัวหน้าสำนักงาน หรือผู้เป็นหุ้นส่วน หรือเป็นกรรมการแล้วแต่กรณี ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านการให้บริการในสำนักงานอย่างน้อย 1 คน ต้องมีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชี ปฏิบัติงานเต็มเวลาและแจ้งการเป็นผู้ทำบัญชีต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ไว้แล้ว และมีผู้ช่วยผู้ทำบัญชีที่ คุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชี อย่างน้อย 1 คน ปฏิบัติงานเต็มเวลาสังกัดอยู่ (สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2556)

คุณภาพของสำนักงานบัญชี หมายถึง คุณภาพสำนักงานบัญชีตามหลักเกณฑ์ เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2550 ประกอบด้วย ความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี การติดตาม การตรวจสอบของสำนักงานบัญชีและการจัดการเอกสารของสำนักงาน บัญชี

ผู้ประกอบการ หมายถึง นิติบุคคลที่ได้จดทะเบียนต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขต กรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเป็นบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัดและบุคคลธรรมดา

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) หมายถึง กิจการที่ครอบคลุมถึงกิจการผลิตสินค้า (Product Sector) กิจการค้าส่ง (Wholesale) กิจการค้าปลีก (Retail) และกิจการให้บริการ (Service Sector) หรือกิจการอื่น ๆ ตามที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษาที่มีสินทรัพย์ไม่เกินสองร้อย ล้านบาท และมีพนักงานไม่เกินกว่าสองร้อยคน กำหนดโดยกฎกระทรวงอุตสาหกรรม เรื่อง การกำหนดจำนวนการจ้างงานและมูลค่าสินทรัพย์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2545 อาศัยอำนาจพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543 ว่าด้วยการ กำหนดหลักเกณฑ์และลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2543)

การกำหนดลักษณะธุรกิจ SMEs ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543 ได้กำหนดลักษณะวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

ตารางที่ 1.1 การกำหนดลักษณะธุรกิจ SMEs ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543

ลักษณะวิสาหกิจ	จำนวนการจ้างงาน (คน)		จำนวนสินทรัพย์ถาวร (ล้านบาท)	
	ขนาดย่อม	ขนาดกลาง	ขนาดย่อม	ขนาดกลาง
กิจการผลิตสินค้า	ไม่เกิน 50 คน	51 - 200	ไม่เกิน 50 คน	51 - 200
กิจการค้าส่ง	ไม่เกิน 25 คน	26 - 50	ไม่เกิน 50 คน	51 - 200
กิจการค้าปลีก	ไม่เกิน 15 คน	16 - 30	ไม่เกิน 50 คน	31 - 60
กิจการให้บริการ	ไม่เกิน 50 คน	51 - 200	ไม่เกิน 50 คน	51 - 200

ที่มา : สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2556)

หมายเหตุ : ในกรณีที่จำนวนการจ้างงานของกิจการใดเข้าลักษณะของวิสาหกิจขนาดย่อม แต่มูลค่าทรัพย์สินถาวรเข้าลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลาง หรือมีจำนวนการจ้างงานเข้าลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลาง แต่มูลค่าสินทรัพย์ถาวรเข้าลักษณะวิสาหกิจขนาดย่อม ให้ถือจำนวนการจ้างงานหรือมูลค่าสินทรัพย์ถาวรที่น้อยกว่าเป็นเกณฑ์การพิจารณา

การให้บริการด้านกฎหมายหรือทนายความ หมายถึง งานที่ให้บริการของสำนักงานบัญชีด้านการจดทะเบียนจัดตั้งหรือเลิกธุรกิจ การทำสัญญาต่าง ๆ คดีความแพ่ง และคดีอาญา และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ

การบัญชี หมายถึง ศิลปะของการรวบรวม บันทึก จำแนก และทำสรุปข้อมูลอันเกี่ยวกับเหตุการณ์ทางเศรษฐกิจในรูปแบบตัวเงิน ผลงานขั้นสุดท้ายของการบัญชี คือ การให้ข้อมูลทางการเงินซึ่งเป็นประโยชน์แก่บุคคลหลายฝ่ายและผู้สนใจในแต่ละกิจกรรม

การบัญชีบริหาร หมายถึง การจัดทำบัญชีและรายงานทางการเงินของส่วนงานต่าง ๆ ในองค์กรให้แก่ฝ่ายบริหารของกิจการเพื่อใช้ในการวางแผน ควบคุม และตัดสินใจ การจัดทำข้อมูลทางบัญชีจะทำตามความเหมาะสม และความต้องการฝ่ายบริหาร

การบัญชีการเงิน หมายถึง การจัดทำบัญชีและการรายงานทางการเงินของกิจการที่จัดทำภายใต้กฎเกณฑ์หลักการบัญชีที่รับรองทั่วไปหรือมาตรฐานบัญชี ให้แก่ผู้ใช้งบการเงินภายนอกกิจการ เพื่อใช้ประกอบการวางแผน ควบคุม และตัดสินใจในการดำเนินการต่าง ๆ

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี หมายถึง ความสามารถในการจำและเข้าใจรายละเอียดของข้อมูลต่าง ๆ รวมถึงหลักการบัญชีและวิธีปฏิบัติทางการบัญชีที่รับรองทั่วไป หรือมาตรฐานการบัญชีที่กำหนดตามกฎหมาย ตลอดจนสามารถสื่อความหมาย แปลความ ตีความ ขยายความ หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องราวต่าง ๆ ได้ หลังจากได้รับข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องนั้นแล้ว

มาตรฐานการบัญชี หมายถึง แนวทางที่แนะนำให้นักบัญชียึดถือเป็นหลักปฏิบัติในการรวบรวม จัดบันทึก จำแนก สรุปผลและรายงานเหตุการณ์เกี่ยวกับการเงิน

คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง การประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สามารถทำให้ลูกค้ารับรู้ได้ว่าเป็นการบริการที่มีคุณภาพ โดยใช้แนวคิดและทฤษฎี SERVQUAL ของ Parasuraman ซึ่งระดับด้านหรือมิติที่ใช้วัดคุณภาพการบริการที่สำคัญ 5 มิติ ประกอบด้วย (1) ความรับผิดชอบต่อลูกค้า (Responsiveness) (2) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) (3) การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy) (4) ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี (Tangibles) และ (5) ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี (Reliability)

การพัฒนาขีดความสามารถการให้บริการ หมายถึง รูปแบบการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานบัญชี โดยกำหนดเป็นกลยุทธ์พัฒนาขีดความสามารถการบริหารจัดการธุรกิจสำนักงานบัญชี สำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และสร้างโอกาสทางธุรกิจอย่างเป็นกระบวนการ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย เรื่อง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ เพื่อใช้ในการสร้างกรอบและแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้คือ

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการไว้หลายแง่มุม อาทิ Lloyd-walker and Cheung (1998) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การบริการที่เป็นเลิศตรงหรือเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้าจนทำให้เกิดความพึงพอใจและสร้างความจงรักภักดี ในขณะที่ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548) ได้กล่าวไปในทิศทางเดียวกันว่า บริการที่ดีเลิศตรงตามความต้องการของลูกค้าคือสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้ว่าจะได้รับการตอบสนอง แต่ในขณะที่บริการที่เกินกว่าความต้องการของลูกค้าคือสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้ว่าจะได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่จนรู้สึกประทับใจ ทั้งนี้ จึงสามารถสรุปได้ว่าคุณภาพของการให้บริการนั้น อาจแบ่งได้เป็นสองลักษณะด้วยกันคือ การให้บริการที่ตรงตามความคาดหวังนั้นหมายความว่าจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าต้องการให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีต่อบริการนั้น ผู้ให้บริการต้องพัฒนาตนเอง ไปสู่การให้บริการที่ตอบสนองลูกค้าอย่างเต็มที่จนเกินกว่าความคาดหวัง ซึ่งจะสร้างความประทับใจและจงรักภักดีต่อบริการนั่นเอง

ดังนั้น เมื่อคุณภาพการบริการเป็นปัจจัยที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจ ให้บริการในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและนำไปสู่การตัดสินใจซื้อบริการ Professor Berry และคณะ (1994) จึงได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการเพื่อค้นคว้าอะไรที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของการบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า (เพ็ญธิดา พงษ์ธานี, 2552) ซึ่งปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย

- 1) Reliability หรือความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ
 - 2) Responsiveness หรือความตอบสนอง/การสนองตอบต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
 - 3) Competence หรือความสามารถ/สมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง เหมาะสม และเชี่ยวชาญจริงจัง
 - 4) Access หรือการเข้าถึงง่าย การใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
 - 5) Courtesy หรือความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของบริการ
 - 6) Communication หรือความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าทราบ เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด
 - 7) Creditability หรือความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
 - 8) Security หรือความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
 - 9) Customer Understanding หรือความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
 - 10) Tangibles หรือส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ
- งานวิจัยของ Professor Berry และคณะ (1994) ถูกนำมาพัฒนาเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ใช้วัดคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” ของ Parasuraman et al. (1988) ซึ่งระดับด้าน หรือมิติที่สำคัญต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดผลรวมในการรับรู้ของลูกค้าว่าเป็นการบริการที่มีคุณภาพไว้ 5 ด้าน (ศรัณยพงศ์ เทียงธรรม, 2552) ที่เรียกว่า RATER ดังนี้

- 1) Reliability ความน่าเชื่อถือของธุรกิจ ลูกค้ารู้สึกว่าวางใจได้ มิตินี้เกิดจากการให้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาดและตรงเวลาทุกครั้ง
- 2) Assurance การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ลูกค้ารู้สึกมั่นใจ มิตินี้เกิดจากความรู้และอัธยาศัยของพนักงานผู้ให้บริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกมั่นใจต่อสถานบริการ

3) Tangibles ภาพลักษณ์ของธุรกิจ ลูกค้าได้มองเห็นความพร้อมของเครื่องมือและองค์ประกอบต่าง ๆ มิตินี้เกี่ยวข้องกับเรื่องเครื่องมือหรืออุปกรณ์ทุกอย่างที่ลูกค้าเห็น ห้องรับรอง การจัดสถานบริการ เครื่องแบบ การมองเห็นสิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับพนักงานบริการ

4) Empathy การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ลูกค้ารู้สึกว่าสถานบริการเอาใจใส่ มิตินี้คือเรื่องการเอาใจเขามาใส่ใจเรา คือ การเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละบุคคลเป็นอย่างดี เอาใจใส่ในความต้องการเฉพาะราย สามารถจดจำชื่อลูกค้ารวมถึงการเปิดให้บริการในวันเวลาที่สอดคล้องกับความต้องการใช้บริการของลูกค้า ฯลฯ เป็นต้น

5) Responsiveness ความรับผิดชอบต่อลูกค้า ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับการตอบสนอง มิตินี้หมายถึงการไม่เคยปฏิเสธลูกค้าก่อนที่จะพยายามทำตามความต้องการ รวมทั้งตอบสนองลูกค้าแบบทันทีที่เห็นลูกค้า ทันทีที่ลูกค้าถาม ทันทีที่ลูกค้าร้องขออีกด้วย

การบริการ ณ จุดที่มีบริการให้

นอกเหนือจากการวางแผน 5 มิติเพื่อสร้างให้เกิดการรับรู้การบริการที่มีคุณภาพแล้ว รายละเอียดในการให้บริการของพนักงาน ณ จุดบริการ ก็มีผลต่อการรับรู้เชิงบวก และความพึงพอใจต่อบริการด้วย โดยมีติในการให้บริการเรียกย่อ ๆ เป็น RASC (ศรีณพวงศ์ เทียงธรรม, 2552) ได้แก่

Recovery – ความสามารถของพนักงานในการแก้ไขความบกพร่อง ผิดพลาด คลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นกับการบริการ โดยมีติที่ลูกค้าจะประเมินในเชิงบวกเมื่อการตอบสนองมีความครบถ้วนในเรื่องคำอธิบาย (สาเหตุของความบกพร่อง) คำขอโทษ การแสดงความรับผิดชอบด้วยการเสนอการชดเชย หรือชดใช้แบบ Upgrade

Adaptability – การปรับการบริการตามความต้องการของลูกค้า มิตินี้จะได้รับการประเมินเชิงบวกเมื่อพนักงานบริการสามารถปรับการบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าได้ แม้จะเป็นความต้องการที่เกินเลยกว่าการดำเนินการทั่วไป โดยการบริการมิตินี้พนักงานต้องแสดงถึงความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า อธิบายกฎระเบียบได้อย่างแม่นยำและอย่างสุภาพ และใช้ความพยายามอย่างจริงจังในการช่วยเหลือหรือหาทางปรับการบริการตามความต้องการของลูกค้า

Spontaneity – การมีธรรมชาติของการเป็นผู้ให้บริการที่ดี มิตินี้จะได้รับการประเมินเชิงบวกเมื่อพนักงานมีป้ายชื่อติดเสื้อให้ผู้รับบริการเห็นชื่อ เช่น การสอบถามเพื่อช่วยเหลือ การให้ข้อมูล ความสุภาพอ่อนน้อม และการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมชาติ เท่าเทียม

Coping – ความสามารถในการจัดการปัญหาต่าง ๆ ที่เข้ามาบรรจบกันลูกค้า หรือปัญหาการบรรจบกันเองของลูกค้า มิฉะนั้นจะได้รับการประเมินเชิงบวก เมื่อพนักงานบริการทำหน้าที่อย่างสมบูรณ์ในการเอาใจใส่ปัญหาต่าง ๆ เหล่านั้น และจัดการได้อย่างสุภาพ ไม่คุกคาม และสร้างความพึงพอใจในระดับหนึ่งให้แก่ทุกฝ่าย

การสื่อสารบริการ

นอกจากที่กล่าวมา ปัจจัยสุดท้ายที่สำคัญซึ่งทำให้การบริการได้รับการประเมินว่ามีคุณภาพดี เชิงบวก และพึงพอใจ เป็นเรื่องของการสื่อสาร เพราะการสื่อสารมีผลต่อการสร้างความคาดหวังไว้ล่วงหน้า และมีผลโดยตรงต่อการรับรู้การบริการเมื่อรับบริการจริง การสื่อสารที่ต้องให้ความสำคัญ (ศรีณพวงศ์ เทียงธรรม, 2552) ได้แก่

1) สื่อสารให้สอดคล้องกับการบริการจริง ไม่สร้างความคาดหวังเกินจริง โดยคำนึงถึงทั้งการสื่อสารโดยตรง เช่น โฆษณา การสื่อสารโดยพนักงานขาย เป็นต้น และการสื่อสารโดยนัย เช่น การตั้งราคา ฯลฯ เพราะการสื่อสารทำให้เกิดความคาดหวังสูงย่อมทำให้การบริการจริงต่ำกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้เสมอ นั่นก็คือ ผลประเมินก็จะเป็นคุณภาพการบริการไม่ดีพอ หรือการบริการไม่สร้างความพึงพอใจ

2) ต้องมีการสื่อสารถึงสิ่งที่ให้บริการแล้วเสมอ ในประเด็นนี้มาจากการที่บริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน และการบริการจำนวนมากไม่สามารถประเมินได้ คุณภาพการบริการจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับความเชื่อของลูกค้าเองดังได้กล่าวข้างต้น ดังนั้น เมื่อส่งมอบบริการแล้ว ผู้บริการต้องสื่อสารถึงสิ่งที่ได้ดำเนินการให้บริการไป เพื่อให้ลูกค้าเกิดการรับรู้เสมอ

ความสำคัญของคุณภาพบริการ

การบริการนั้นถือเป็นสิ่งสำคัญของธุรกิจ ดังเช่น สุพรรณิ อินทร์แก้ว (2550) ได้กล่าวถึงคุณภาพบริการไว้ว่า การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นมีความสำคัญที่ก่อให้เกิดคุณประโยชน์ต่อธุรกิจบริการ โดยมีผลต่อความพึงพอใจให้กับลูกค้า ช่วยลดต้นทุน เพิ่มความต้องการซื้อของลูกค้า และการส่งมอบทันเวลาที่ลูกค้าต้องการ บริการที่ส่งมอบถึงมือลูกค้าตามกำหนดเวลา

ทั้งนี้ ในส่วนของความพึงพอใจนั้นจะเกิดมาจากการที่ผู้ให้บริการต้องผลิตบริการที่มีคุณภาพ ส่งตรงตามความต้องการ ซึ่งเมื่อบริการมีคุณภาพแล้วนั้นจะลดข้อร้องเรียนลงได้มาก หมายถึงการลดลงของต้นทุนการผลิตนั่นเอง และคุณภาพจะช่วยให้เกิดความต้องการซื้อของลูกค้า เนื่องจากตามธรรมชาติแล้วลูกค้าจะยินดีจ่ายเงินเพื่อสิ่งที่ดีและพอใจกว่าเสมอ พร้อมทั้งในการที่เราสามารถส่งมอบบริการได้ทันตามกำหนดเวลานั้น จะสร้างความไว้วางใจต่อลูกค้าได้เป็นอย่างมาก และนำไปสู่การใช้บริการซ้ำนั่นเอง (นุกุล แดงภูมิ, 2553)

การวัดคุณภาพในการให้บริการ

สำหรับการวัดคุณภาพในการให้บริการนั้น Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1994) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับธุรกิจบริการใน 4 ประเภทประกอบด้วย ธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจธนาคาร ธุรกิจนายหน้าขายหลักทรัพย์ และธุรกิจบริการซ่อมบำรุง โดยกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการออกเป็น 10 ประการ ประกอบด้วย (ชูชัย สมิติโกธร, 2553)

1) ความคงเส้นคงวา (reliability) หมายถึง การที่องค์กรที่ให้บริการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องในครั้งแรกของการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามสัญญาที่ได้ให้ไว้กับผู้บริโภค เช่น การเก็บบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้อง การให้บริการตามกำหนดเวลา และการเรียกเก็บเงินอย่างถูกต้อง

2) การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจหรือความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วและทันทั่วทั้ง ตัวอย่างเช่น การโทรศัพท์กลับไปหาลูกค้าอย่างรวดเร็ว การให้บริการในทันทีทันใด

3) สมรรถนะ (competence) หมายถึง การมีทักษะ ความรู้ความสามารถที่จำเป็นต่อการให้บริการ เช่น ความรู้และทักษะในการซ่อมแซมอุปกรณ์ต่าง ๆ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

4) ความสะดวก (access) หมายถึง ความสะดวกและความง่ายในการขอใช้บริการ เช่น การเปิดบริการในช่วงเวลาที่สะดวก การเดินทางไปยังสถานที่ตั้งไม่ยุ่งยาก หรือสามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้

5) ความสุภาพเป็นมิตร (courtesy) หมายถึง ความสุภาพ ความเป็นมิตร ความมีน้ำใจ และการให้เกียรติผู้อื่นของผู้ให้บริการ เช่น การพูดจาด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มและสุภาพ

6) การสื่อสาร (communication) หมายถึง การพูดจาและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่ง่ายต่อความเข้าใจ และการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า เช่น การอธิบายกระบวนการให้บริการ ค่าใช้จ่าย ข้อดี ข้อเสียต่าง ๆ

7) ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความน่าไว้วางใจ ความซื่อสัตย์ และการคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า ปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมความน่าเชื่อถือมีหลายประการ เช่น ชื่อเสียงขององค์กร ลักษณะส่วนตัวของพนักงานที่ให้บริการ

8) ความปลอดภัย (security) หมายถึง การไม่มีภัยอันตราย ความเสี่ยง หรือความเคลือบแคลงน่าสงสัยเข้ามาเกี่ยวข้องในการบริการ เช่น ความปลอดภัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ การรักษาความลับของลูกค้า

9) ความเข้าใจความต้องการของผู้บริโภค (understanding the customer) หมายถึง การพยายามเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า เช่น การให้ความสนใจแก่ลูกค้าเป็นรายบุคคล การจดจำรายละเอียดต่าง ๆ ของลูกค้าประจำ

10) ลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม (tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่มองเห็นได้ เช่น ลักษณะของอาคารสถานที่ตั้ง การแต่งกายของพนักงาน เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ ต่อมา Parasuraman, Zeithaml and Berry (1994) ได้ทำการวิจัยเพิ่มเติม และพัฒนาโดยปรับลดปัจจัยการกำหนดคุณภาพบริการจาก 10 ด้าน เหลือเพียง 5 ด้าน และเรียกเครื่องมือนี้ว่า RATER Model ประกอบด้วย

(1) ความน่าเชื่อถือ (R : Reliability) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ ให้บริการตามที่สัญญาไว้ ตรงตามความต้องการของลูกค้า

(2) การสร้างความมั่นใจ (A : Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าเมื่อลูกค้ามาติดต่อ มีความสุภาพอ่อนโยน และมีความรู้ในงานบริการเป็นอย่างดี

(3) รูปลักษณ์ทางกายภาพ (T : Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ต่าง ๆ คูสวยงาม ทันสมัย บุคลากรมีบุคลิกภาพแบบมืออาชีพ

(4) การดูแลเอาใจใส่ (E : Empathy) หมายถึง การให้ความสนใจและเข้าใจในความต้องการของลูกค้าอย่างเอาใจใส่ และถือผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ

(5) การตอบสนอง (R : Responsiveness) หมายถึง ความตั้งใจที่แสดงถึงความพร้อมยินดีให้บริการเสมอและรวดเร็วเมื่อลูกค้าเข้ามาติดต่อ

สำหรับในส่วนของ “คุณภาพการให้บริการ” นั้น จะพบได้ว่าการที่การให้บริการจะเกิดคุณภาพได้นั้น มาจากการที่ธุรกิจต้องสร้างความเป็นรูปธรรมให้เกิดขึ้นกับบริการให้ได้ อาทิ ความเป็นมืออาชีพของผู้ให้บริการ เพื่อให้เกิดความมั่นใจของผู้บริโภค โดยผ่านผู้ให้บริการที่มีความรู้ความสามารถในงานเป็นอย่างดีที่แสดงถึงความเป็นมืออาชีพ เอาใจใส่ลูกค้าถือประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ รวมทั้งมีการตอบสนองต่อลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพรวดเร็ว

ทั้งนี้ ในส่วนของธุรกิจสำนักงานบัญชีก็เป็นธุรกิจที่ให้บริการโดยตรงก็เป็นประเด็นคำถามที่สำคัญว่าจะทำอย่างไรให้สามารถบรรลุถึงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการลูกค้าในปัจจุบัน (นุกูล แดงภูมิ, 2553)

กล่าวโดยสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

สำหรับธุรกิจสำนักงานบัญชีก็ถือเป็นธุรกิจที่ให้บริการโดยตรง จึงเกิดคำถามขึ้นว่า จะมีแนวทางอย่างไรบ้างที่จะเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของลูกค้าในปัจจุบัน

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร มีงานวิจัยหลายชิ้นที่ได้ทำการศึกษาทั้งงานวิจัยในประเทศและงานวิจัยต่างประเทศ ซึ่งสามารถสรุปประเด็นได้ดังนี้

ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า (Responsiveness)

ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับการตอบสนอง มิตินี้หมายถึงการไม่เคยปฏิเสธลูกค้าก่อนที่จะพยายามทำตามความต้องการ รวมทั้งตอบสนองลูกค้าแบบทันทีที่เห็นลูกค้า ทันทีที่ลูกค้าถาม ทันทีที่ลูกค้าร้องขออีกด้วย จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบธุรกิจ SMEs ในจังหวัดเพชรบูรณ์ ของ นภลัย บุญทิม (2554) ซึ่งจากการวิจัยพบปัญหาจากการใช้บริการสำนักงานบัญชีในจังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า สำนักงานไม่ชัดเจนในการจัดทำข้อมูลทางด้านบัญชี ไม่ชี้แจงกระบวนการให้กับลูกค้า และไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำบัญชีให้กับธุรกิจได้ เป็นผลให้เจ้าของธุรกิจเกิดความเสียหาย จึงทำให้ขัดแย้งกับสำนักงานจนกระทั่งอาจจะต้องหาสำนักงานบัญชีรายอื่นมาปฏิบัติงานแทน ซึ่งเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้ SMEs เลิกใช้บริการของสำนักงานบัญชีก็เพราะว่าไม่สามารถอธิบายงานที่ทำออกมาให้กับมือให้ผู้บริหารที่ใช้บริการเข้าใจได้ จึงรู้สึกว่สำนักงานแห่งนั้นอาจจะมีความรู้ไม่เพียงพอและการใช้บริการต่อไปอาจจะก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อกิจการ สำนักงานบัญชีไม่สามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วทันกำหนดเวลา เนื่องจากสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่มักจะรับงานค่อนข้างเยอะ จึงไม่ค่อยมีเวลา ทำให้งานที่ทำล่าช้าและเป็นผลให้ไม่สามารถทำงานทันกำหนดเวลาและไม่ค่อยตอบข้อซักถามของลูกค้าได้ตามที่ลูกค้าต้องการ สำหรับผู้ประกอบการ SMEs เห็นความสำคัญของการใช้บริการของสำนักงานบัญชีก็เพื่อช่วยเพิ่มศักยภาพ ลดค่าใช้จ่าย และช่วยให้ผู้บริหารมีข้อมูลที่ต้องการเพื่อนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจในการบริหารธุรกิจ ในเมื่อสำนักงานบัญชีไม่สามารถตอบสนองความต้องการของธุรกิจได้จึงจำเป็นต้องเปลี่ยนสำนักงานบัญชีรายอื่นแทน

ทั้งนี้ จตุพร กุมทอง และนวรรตน์ ผิวนวล (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการบริการ มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหลังใช้

บริการ มีการให้คำแนะนำลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ Kotler (1997) ที่กล่าวไว้ว่า ไม่มีสินค้าชนิดใดที่ประสบความสำเร็จได้ ถ้าไม่มีโปรแกรมการสื่อสาร การตลาดที่ดีซึ่งมีบทบาทให้ข้อมูลที่จำเป็นกับลูกค้า ตลอดจนกระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการเร็วขึ้น แต่หลักการสื่อสารการตลาดของการบริการมักจะเน้นเกี่ยวกับการสอนลูกค้ากับการบริการนั้น ว่ามีประโยชน์อย่างไร จะต้องทำอย่างไรบ้าง ในการมารับการบริการนั้น ๆ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในด้านการส่งเสริมการบริการอยู่ในระดับมาก

ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยเรื่อง องค์ประกอบของสำนักงานบัญชี ที่ผู้ประกอบการ SMEs เลือกใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ของ วรรณฯ สรชย (2558) ที่ได้ทำการศึกษาด้านการบริการในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า พบว่า สำนักงานบัญชีต้องเน้นคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการและมีความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้า หรือผู้รับบริการ เนื่องจาก คุณภาพการให้บริการคือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้า หรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า หรือผู้รับบริการอื่นทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับมากที่สุด

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)

ลูกค้ารู้สึกมั่นใจ มิตินี้เกิดจากความรู้และอักษยของพนักงานผู้ให้บริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกมั่นใจต่อสถานบริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถการให้บริการของธุรกิจสำนักงานบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของ นุกูล แดงภูมิ (2553) พบว่า ในส่วนของความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการจากข้อมูลในเชิงปริมาณ ในส่วนของการวัดปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชานั้น พบว่า สิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง และเป็นความคาดหวังที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในระดับ “มากที่สุด” 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย 1) บุคลากรมีความรู้ มีความเชี่ยวชาญในงานด้านบัญชีเป็นอย่างดี 2) ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ของผู้บริหารสำนักงานบัญชี และ 3) การจัดทำบัญชีใช้โปรแกรมบัญชีถูกต้องตามประกาศกรมสรรพากร สำหรับความคาดหวังที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในระดับ “มาก” 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย 1) ระบบจัดเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี และเป็นความลับ 2) การวางแผนภาษีมีความเหมาะสม ส่งผลให้เสียภาษีถูกต้อง และ 3) มีการให้บริการที่ดีสม่ำเสมอ ทั้งก่อนและหลังการเข้าใช้บริการ สำหรับความคาดหวังที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในระดับ “ปานกลาง” ประกอบด้วย 1) มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์สำนักงานบัญชีผ่านสื่อต่าง ๆ 2) มีการส่งเสริมการขายโดยวิธีการให้ส่วนลดต่าง ๆ กับลูกค้า และ 3) สามารถผ่อนชำระค่าบริการได้ โดยจำแนกกลุ่มข้อมูลดังนี้ ความต้องการของธุรกิจขนาดกลางและ

ขนาดย่อมในส่วนที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ การที่บุคลากรมีความรู้ความสามารถและผนวกด้วยการมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย กลุ่มที่อยู่ในระดับมาก คือ ต้องมีการบริหารความเสี่ยงให้กับผู้ใช้บริการ โดยจัดเก็บข้อมูลเป็นอย่างดีเป็นความลับพร้อมทั้งบริหารงานให้ลูกค้าเสี่ยงต่อการสูญเสียเงินอย่างไม่สมเหตุผลน้อยที่สุด โดยการเป็นที่ปรึกษาบริหารภาษีให้กับลูกค้าด้วยบริการที่ดีสม่ำเสมอ และกลุ่มที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ รูปแบบการโฆษณาประชาสัมพันธ์ช่องทาง การส่งเสริมการตลาด ไม่ว่าจะเป็นการให้ส่วนลดหรือการผ่อนชำระค่าบริการ ก็เป็นสิ่งที่ลูกค้าต้องการและให้ความสนใจ

ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยเรื่อง องค์ประกอบของสำนักงานบัญชี ที่ผู้ประกอบการ SMEs เลือกใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ของ วรรณฯ สรชชย (2558) ที่ได้ทำการศึกษา ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี พบว่า สำนักงานบัญชีมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียมที่แน่นอนและชัดเจน มีการออกหลักฐานการรับเงินให้กับลูกค้า ทำสัญญาข้อตกลงที่ชัดเจนให้มีการยอมรับทั้งสองฝ่ายจะทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นและไว้วางใจ ในการให้บริการ ซึ่งให้ความสำคัญและสะดวกในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) ได้กล่าวว่า ความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี และการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชีเป็นแนวทางที่ทำให้สำนักงานบัญชีสามารถทำงานให้ลูกค้าได้ตามข้อตกลงและสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้าได้อย่างครบถ้วน สามารถตรวจสอบงานและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันเวลา

ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี (Tangibles)

ลูกค้าได้มองเห็นความพร้อมของเครื่องมือและองค์ประกอบต่าง ๆ มิติดังนี้เกี่ยวข้องกับเรื่อง เครื่องมือหรืออุปกรณ์ทุกอย่างที่ลูกค้าเห็น ห้องรับรอง การจัดสถานบริการ เครื่องแบบ การมองเห็น สิ่งต่าง ๆ เกี่ยวกับพนักงานบริการ โดยสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ของ เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) การวิจัยพบว่า สำนักงานบัญชีคุณภาพการบริการให้ความสำคัญในด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชีสูงที่สุด รองลงมาคือความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี การตอบสนองต่อลูกค้า การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า และการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยย่อยที่ใช้เป็นเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย 1) ปัจจัยการตอบสนองต่อลูกค้า 2) ปัจจัยการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า 3) ปัจจัยการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า 4) ปัจจัยภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี และ 5) ปัจจัยความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี มีความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้

ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช ของ จตุพร กุมทอง และนวรรตน์ ศิวินวล (2553) พบว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของสำนักงาน การต้อนรับอย่างเป็นกันเองเมื่อมีลูกค้ามาติดต่อ ความมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการและการรักษาความลับ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy)

ลูกค้ารู้สึกว่าคุณบริการเอาใจใส่ มิตินี้คือเรื่องการเอาใจเขามาใส่ใจเรา คือ การเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละบุคคลเป็นอย่างดี เอาใจใส่ในความต้องการเฉพาะราย สามารถจดจำชื่อลูกค้ารวมถึงการเปิดให้บริการในวันเวลาที่สอดคล้องกับความต้องการใช้บริการของลูกค้า ฯลฯ เป็นต้น สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Maxham (2001) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของผลตอบรับที่ได้จากงานบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคจากการบอกปากต่อปากในเชิงบวกและความตั้งใจที่จะซื้อ จากการวิจัยในครั้งนี้ พบว่าการลดลงของความพยายามให้มีผลตอบกลับจากงานบริการในระดับสูง ได้เพิ่มจำนวนระดับความล้มเหลวของความพึงพอใจ ความตั้งใจซื้อ และการบอกปากต่อปากในทางบวกซึ่งสำคัญมาก ในทางกลับกันผลสะท้อนของงานบริการที่ไม่ดี คุณเหมือนจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจมากขึ้น ซึ่งทำให้เกิดความล้มเหลวในงานบริการยิ่งไปกว่านั้น การศึกษาได้แนะนำว่าองค์กรอาจจะไม่เกิดประโยชน์ (ในเชิงของความเข้าใจของผู้บริโภค) จากความพยายามให้มีผลสะท้อนของงานบริการที่มีเหนือกว่าและมากกว่าระดับปานกลาง นอกจากนี้ผลของทั้งการศึกษาแนะนำว่า การแก้ไขปรับปรุงงานบริการที่มีประสิทธิภาพ สามารถส่งเสริมให้ผู้บริโภครับรู้ความพึงพอใจ ความตั้งใจในการสั่งซื้อและการบอกปากต่อปากที่มี ความแน่นอน

ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี (Reliability)

ลูกค้ารู้สึกว่าวางใจได้ มิตินี้เกิดจากการให้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาดและตรงเวลาทุกครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช ของ จตุพร กุมทอง และนวรรตน์ ศิวินวล (2553) พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการออกแบบบริการ มีการเข้าพบลูกค้าเพื่อให้คำแนะนำก่อนรับบริการ มีการบริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต มีการรักษาคุณภาพของการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ จัดบุคลากรพนักงานคอยให้บริการลูกค้าอย่างเพียงพอ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาจิตความสามารถการให้บริการของธุรกิจสำนักงานบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของ นุกุล แดงภูมิ (2553) พบว่า ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจสำนักงานบัญชีนั้น มาจากการที่สำนักงานบัญชีมีบริการ

ที่ครบวงจร (Total Service Solution) รองรับความต้องการของผู้ใช้บริการ พร้อมทั้งต้องมี การบริหารความเสี่ยง (Risk Management) ให้แก่ผู้ให้บริการเพื่อให้กิจการสามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่องไม่หยุดชะงัก พร้อมทั้งสำนักงานบัญชีต้องมีการสร้างบริการและมาตรฐานที่แตกต่าง (Service Uniqueness) เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด ภายใต้การให้บริการของพนักงานบริการลูกค้าที่มีคุณภาพ (Customer Service Staff) ตอบสนองทุกความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างตรงใจ พร้อมทั้งพัฒนาเทคโนโลยีทางการบัญชี (Accounting Technology) เพื่อสร้าง ความรวดเร็วในการบริการให้กับลูกค้า ให้เหมาะสมกับยุคที่ การแข่งขันทางธุรกิจอยู่ตลอดเวลา



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัย เรื่อง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชี ในเขตกรุงเทพมหานครครั้งนี้ เป็นการวิจัยเพื่อการพัฒนา (Research and Development) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาถึงองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชี ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่จดทะเบียนนิติบุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด และบริษัทจำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครที่ใช้บริการสำนักงานบัญชี

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยเลือกแบบเฉพาะเจาะจงจากธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่จดทะเบียนนิติบุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด และบริษัทจำกัดในเขตกรุงเทพมหานคร (ข้อมูลธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมคงอยู่ปี 2560 ฝ่ายข้อมูลและสารสนเทศ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม) จากธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีสภาพคงอยู่ทั้งหมดจำนวน 119,127 ราย โดยผู้วิจัยจะศึกษากลุ่มตัวอย่างด้วยการคำนวณหาขนาดของกลุ่มที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความผิดพลาดไม่เกิน 0.05 โดยได้ใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของทาร์ยามานเน (Taro Yamane, 2541) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างคำนวณได้จากสูตร ดังต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของกลุ่มประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง

(ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดระดับความเชื่อมั่น ให้เท่ากับ 95% ค่าความคลาดเคลื่อนมีค่าเท่ากับ 0.05)

แทนค่า

$$n = \frac{119,127}{1+119,127 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{119,127}{297.82}$$

$$n = 400$$

จากการใช้สูตร Yamane ผลคำนวณได้ผลลัพธ์ คือ 400 ดังนั้นจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้จำนวน 400 ราย

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ใช้เครื่องมือ แบบสอบถาม ซึ่งนำมาปรับปรุงสร้างเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงขึ้น โดยการตั้งคำถามจากการศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อความเหมาะสมกับการศึกษาถึงองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีลักษณะตามวัตถุประสงค์ที่ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษา โดยได้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิทางการศึกษา ประสบการณ์ด้านการทำบัญชี

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ลักษณะความต้องการของพนักงานบัญชี

ลักษณะการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถามที่ให้เลือกตอบประกอบด้วยคำตอบ ในการแบ่งระดับคะแนนแบบ Rating Scale ของ Likert มี 5 ระดับความสำคัญ คือ ต้องการมากที่สุด ต้องการมาก ต้องการปานกลาง ต้องการน้อย ต้องการน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับความสำคัญ	คะแนน
ต้องการมากที่สุด	5
ต้องการมาก	4
ต้องการปานกลาง	3
ต้องการน้อย	2
ต้องการน้อยที่สุด	1

และได้กำหนดคะแนนตามระดับความสำคัญเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	จัดอยู่ในระดับ	สำคัญมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	จัดอยู่ในระดับ	สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	จัดอยู่ในระดับ	สำคัญปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	จัดอยู่ในระดับ	สำคัญน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	จัดอยู่ในระดับ	สำคัญน้อยที่สุด

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการในการรับบริการ จากธุรกิจสำนักงานบัญชี เพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บข้อมูลขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

3.3.1 ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องประเด็นที่ศึกษา

3.3.2 สร้างแบบสอบถาม โดยใช้แนวคิดทฤษฎีคุณภาพการบริการ (Service Quality) หรือ โมเดล SERVQUAL ของ Parasuraman มาเป็นแกนในการสร้างแบบสอบถาม

3.3.3 เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความถูกต้องเพื่อแก้ไขในงานวิจัย และเมื่อเสนอแล้วมี ข้อเสนอแนะให้ลดข้อคำถามบางตอนเพื่อให้เหมาะสม

3.3.4 ปรับปรุงแบบสอบถามให้เหมาะสม

3.3.5 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย โดยเก็บตามหลักความ สะดวกซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ตอบกลับ 400 ชุด เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งสิ้น 400 ชุด และ นำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

3.3.6 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงทุติยภูมิ (Secondary data) ซึ่งมาจากการเก็บข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้า ทางเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชี ในเขตกรุงเทพมหานคร และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานบัญชี

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมาช่วยในการประมวลผลทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสัมประสิทธิ์ความแปรผัน (Coefficient Variation : C.V.) และสรุปข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ในการศึกษาเรื่ององค์ประกอบที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิทางการศึกษา ประสบการณ์ด้านการทำบัญชี เลือกใช้การวิเคราะห์โดยการแสดงจำนวน ร้อยละ (Percentage) เพื่อให้ทราบถึงสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการแสดงจำนวน ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยความต้องการในรูปแบบบริการของสำนักงานบัญชีที่กิจการต้องการมากที่สุด

1. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รวบรวมแบบสอบถามจะทำให้ทราบถึงประเด็นที่สำคัญของงานวิจัย หลังจากได้รวบรวมข้อมูลและประมวลผลข้อมูลออกมา

2. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดกลุ่มองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งข้อมูลที่ได้นั้นผู้วิจัยจะนำไปใช้ในการปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีและในอนาคตอาจใช้เป็นข้อมูลศึกษาต่อไปในงานวิจัยอื่น

3. ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor analysis) เพื่อสกัดปัจจัยและเลือกค่า Loading ที่มีค่ามากที่สุดอยู่ในแต่ละปัจจัย ซึ่งค่า Loading ที่เลือกจะต้องมีค่ามากกว่า 0.3 ขึ้นไป (รสริน ศรีรักษานนท์, 2550)

ขั้นตอนการวิจัย

กิจกรรมการวิจัย



ภาพที่ 3.1 สรุปขั้นตอนกิจกรรมการวิจัย

บทที่ 4

ผลการศึกษา

จากการศึกษา เรื่อง “การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยในเชิงสำรวจ (Survey Research Method) จากแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และสรุปข้อมูลดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่จดทะเบียนนิติบุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด และบริษัทจำกัดในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ใช้บริการสำนักงานบัญชี ภายใต้กรอบแนวคิด ทฤษฎีคุณภาพการบริการ (ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1) จำนวน 400 ราย โดยได้รับแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้น 400 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 โดยสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

อธิบายผลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงานบัญชี จากค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร อธิบายผลจากค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังนี้

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบัญชี

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณสมบัติของพนักงานบัญชี ที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ ได้อธิบายลักษณะคุณสมบัติของพนักงานบัญชีในรูปแบบอัตราส่วนหรือร้อยละดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 ร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	77	19.25
หญิง	323	80.75
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนของประชากรผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 400 ราย โดยจำแนกเป็นเพศชายจำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.25 และเพศหญิงจำนวน 323 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.75

ตารางที่ 4.2 ร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 24 ปี	92	23.00
25 – 29 ปี	128	32.00
30 – 34 ปี	109	27.25
มากกว่า 35 ปีขึ้นไป	71	17.75
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนของประชากรผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 400 ราย โดยจำแนกตามอายุ แบ่งเป็นอายุ 20 – 24 ปี จำนวน 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 23 อายุ 25 – 29 ปี จำนวน 128 ราย คิดเป็นร้อยละ 32 อายุ 30 – 34 ปี จำนวน 109 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.25 และอายุมากกว่า 35 ปีขึ้นไป จำนวน 71 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.75

ตารางที่ 4.3 ร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคุณวุฒิการศึกษา

คุณวุฒิ	จำนวน	ร้อยละ
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	44	11.00
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	153	38.25
ปริญญาตรี	178	44.50
ปริญญาโทขึ้นไป	25	6.25
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนของประชากรผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 400 ราย โดยจำแนกตามคุณวุฒิการศึกษา แบ่งเป็นประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 11 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) จำนวน 153 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.25 ปริญญาตรี จำนวน 178 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.50 และปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.25

ตารางที่ 4.4 ร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ด้านการทำบัญชี

ประสบการณ์	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5 ปี	239	59.75
มากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี	103	25.75
มากกว่า 10 ปี แต่ไม่เกิน 20 ปี	43	10.75
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	15	3.75
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนของประชากรผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 400 ราย โดยจำแนกตามประสบการณ์ด้านการทำบัญชี แบ่งเป็นระยะเวลาในการทำบัญชีไม่เกิน 5 ปี จำนวน 239 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.75 ระยะเวลาในการทำบัญชีมากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี จำนวน 103 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.75 ระยะเวลาในการทำบัญชีมากกว่า 10 ปี แต่ไม่เกิน 20 ปี จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.75 และระยะเวลาในการทำบัญชีมากกว่า 20 ปีขึ้นไป จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.75

4.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาซึ่งเป็นการศึกษาค้นคว้าเพื่อพัฒนาทฤษฎีและสร้างกลยุทธ์ จึงเลือกใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งเป็นเทคนิคที่เป็นวิธีการทางสถิติขั้นสูงที่สามารถเป็นตัวช่วยในการสร้างองค์ประกอบและพัฒนาตัวแปรต่าง ๆ โดยการรวมกลุ่มตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันไว้ในองค์ประกอบเดียวกัน

การใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ในครั้งนี้ได้เลือกการวิเคราะห์องค์ประกอบในรูปแบบของการวิเคราะห์เชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis : EFA) เพื่อใช้ในการศึกษาและสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรนี้เนื่องจากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจนี้ เป็นวิธีที่เหมาะสม และทำการวิเคราะห์ปัจจัยหลักด้วยวิธี Principle Component Analysis (PCA) และใช้วิธีหมุนแกนปัจจัย (Factor Rotation) แบบมุมฉากด้วยวิธี Orthogonal Rotation แบบ Varimax โดยใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจเลือกตัวแปรที่มีความสำคัญจากองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการหมุนแกน คือตัวแปรสำคัญแต่ละองค์ประกอบจะต้องมีค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบ (Factor Coefficients) ตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป ซึ่งค่าดังกล่าวจะถือได้ว่าเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญ โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

ตารางที่ 4.5 การกำหนดรหัสของตัวแปร เพื่อใช้ในการจัดกลุ่มปัจจัยที่ส่งผล

ลำดับ	ตัวแปรที่ส่งผล	รหัสตัวแปร
1	การให้คำปรึกษาสามารถแก้ไขปัญหาให้ท่านได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ทันต่อความต้องการของท่าน	A1
2	มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เช่น มีระบบการรับ – ส่ง ข้อมูลทางการบัญชีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ลูกค้าสามารถทราบ ข้อมูลออนไลน์ ทันต่อการตัดสินใจ	A2
3	มีบุคลากรให้บริการทั้งในและนอกสถานที่	A3
4	มีการนำเสนอราคาค่าบริการอย่างครบถ้วน หลังจากที่ได้รับทราบ ความต้องการของลูกค้า	A4
5	มีบริการรับ – ส่งเอกสารทางการบัญชีส่งตรงถึงท่านอย่างถูกต้อง รวดเร็ว	A5

ตารางที่ 4.5 การกำหนดรหัสของตัวแปร เพื่อใช้ในการจัดกลุ่มปัจจัยที่ส่งผล (ต่อ)

ลำดับ	ตัวแปรที่ส่งผล	รหัสตัวแปร
6	มีระบบ “สายตรงผู้บริหาร” เพื่อรับข้อร้องเรียนของลูกค้า และสามารถแก้ไขปัญหาได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว	A6
7	ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ของผู้บริหารสำนักงานบัญชี	B1
8	มีผู้เชี่ยวชาญติดตามดูแลงานของลูกค้าในแต่ละขั้นตอนหลังตกลงใช้บริการ	B2
9	บุคลากรมีความรู้ มีความเชี่ยวชาญในงานด้านบัญชีเป็นอย่างดี	B3
10	มีผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษาได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย เอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้า	B4
11	มีผู้เชี่ยวชาญช่วยติดต่อประสานงานกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง	B5
12	มีผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและควบคุมคุณภาพการให้บริการ	B6
13	สถานที่ตั้งสำนักงานบัญชีอยู่ในบริเวณที่สะดวกต่อการติดต่อและหาง่าย	C1
14	มี Website ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานที่เป็นปัจจุบัน ทั้งภาคภาษาไทยและภาคภาษาอังกฤษ	C2
15	การประสานงานกับสำนักงานมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว	C3
16	นำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล และตรวจสอบต่าง ๆ	C4
17	ได้รับรองมาตรฐาน “สำนักงานบัญชีคุณภาพ” จากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า	C5
18	เอกสารในการติดต่อลูกค้าต้องเป็นกระดาษหรือซองที่มีชื่อ ที่อยู่ เพื่อแสดงอัตลักษณ์ของสำนักงานบัญชี	C6
19	มีการให้บริการที่ดีสม่ำเสมอ ทั้งก่อนและหลังการเข้าใช้บริการ	D1
20	สามารถติดต่อกับสำนักงานบัญชีได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บบอร์ด	D2
21	มีการสื่อสารกับลูกค้าผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว อาทิ อีเมลล์ จดหมายข่าว แนะนำบริการใหม่ของสำนักงานบัญชี	D3
22	มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องทางการบัญชีและภาษีอากร ให้แก่ผู้ใช้บริการเมื่อมีการปรับปรุงข้อกฎหมาย	D4

ตารางที่ 4.5 การกำหนดรหัสของตัวแปร เพื่อใช้ในการจัดกลุ่มปัจจัยที่ส่งผล (ต่อ)

ลำดับ	ตัวแปรที่ส่งผล	รหัสตัวแปร
23	แจ้งให้ลูกค้าทราบทุกครั้ง เมื่อมีการปรับเปลี่ยนราคา/อัตราค่าบริการ	D5
24	เปิดให้บริการในวันหยุด	D6
25	การจัดทำบัญชีใช้โปรแกรมบัญชีถูกต้องตามประกาศกรมสรรพากร ส่งผลให้งบการเงินถูกต้อง เชื่อถือได้	E1
26	การวางแผนภาษีมีความเหมาะสม ส่งผลให้เสียภาษีถูกต้อง การบริหารงาน เป็นไปตามแผน	E2
27	การตรวจสอบบัญชีมีเทคนิคที่สามารถค้นพบข้อบกพร่องที่เป็น สาระสำคัญ เพื่อแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง ทันเวลา	E3
28	มีการนำเสนอขั้นตอนการให้บริการทางการบัญชีครบทุกขั้นตอน การปฏิบัติงาน เพียงพอต่อการตัดสินใจใช้บริการครั้งแรก	E4
29	การจัดทำสัญญามีความชัดเจนและได้รับการยอมรับจากผู้ใช้บริการ	E5
30	มีระบบจัดเก็บข้อมูลเป็นอย่างดีและเป็นความลับ	E6
รวมทั้งสิ้น 30 ตัวแปร		

ตารางที่ 4.6 การตรวจสอบค่าความเหมาะสมของข้อมูล ผ่านการแสดงค่า KMO and Bartlett's Test

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.956
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	6172.938
	df	435
	Sig.	.000

สำหรับขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนการตรวจสอบความเหมาะสมของชุดข้อมูลเพื่อพิสูจน์ว่าชุดข้อมูลมีความเหมาะสมที่จะใช้สำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบหรือไม่ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วเมื่อได้ค่า KMO มากกว่า 0.50 จะถือได้ว่าข้อมูลที่มีอยู่มีความเหมาะสมเพียงพอที่จะใช้เทคนิค Factor Analysis ในการวิเคราะห์ข้อมูล

จากตารางที่ 4.6 พบว่าค่า KMO แสดงผลลัพธ์เท่ากับ 0.956 ค่า Bartlett's Test of Sphericity แสดงผลลัพธ์เท่ากับ 0.000 ซึ่งเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ กล่าวคือได้ค่า KMO จากการทดสอบมีค่ามากกว่า 0.50 และค่า Bartlett's Test of Sphericity มีค่าที่มีนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าจากชุดข้อมูลวิจัยในครั้งนี้มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเชิงสำรวจได้ (Exploratory Factor Analysis : EFA)

ตารางที่ 4.7 ความรับผิดชอบต่อลูกค้า

ความรับผิดชอบต่อลูกค้า	Mean	Std. Deviation	ความหมายของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ
การให้คำปรึกษาสามารถแก้ไขปัญหาให้ท่านได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ทันต่อความต้องการของท่าน	4.1775	.68715	มาก
มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เช่น มีระบบการรับ – ส่งข้อมูลทางการบัญชีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ลูกค้าสามารถทราบข้อมูลออนไลน์ทันต่อการตัดสินใจ	4.1425	.72353	มาก
มีบุคลากรให้บริการทั้งในและนอกสถานที่	4.0600	.79875	มาก
มีการนำเสนอราคาค่าบริการอย่างครบถ้วน หลังจากที่ทราบความต้องการของลูกค้า	4.0375	.76325	มาก
มีบริการรับ – ส่งเอกสารทางการบัญชีส่งตรงถึงท่านอย่างถูกต้อง รวดเร็ว	4.0625	.72104	มาก
มีระบบ “สายตรงผู้บริหาร” เพื่อรับข้อร้องเรียนของลูกค้า และสามารถแก้ไขปัญหาได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว	3.9950	.78837	มาก

จากตาราง 4.7 ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า พบว่าค่าเฉลี่ยทางด้านการให้คำปรึกษาสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ทันต่อความต้องการ ($\bar{X} = 4.1775$) รองลงมาทางด้านการมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เช่น มีระบบการรับ – ส่งข้อมูลทางการบัญชีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ลูกค้าสามารถทราบข้อมูลออนไลน์ทันต่อการตัดสินใจ ($\bar{X} = 4.1425$)

ด้านการมีบริการรับ – ส่งเอกสารทางการบัญชีส่งตรงถึงท่านอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ($X = 4.0625$)
 ด้านการมีบุคลากรให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ ($X = 4.0600$) ด้านมีการนำเสนอราคาค่าบริการ
 อย่างครบถ้วน หลังจากที่เราทราบความต้องการของลูกค้า ($X = 4.0375$) และการมีระบบ “สายตรง
 ผู้บริหาร” เพื่อรับข้อร้องเรียนของลูกค้า และสามารถแก้ไขปัญหาได้ในระยะเวลาอัน รวดเร็ว
 ($X = 3.9950$) มีผลกระทบต่อความต้องการมากตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	Mean	Std. Deviation	ความหมายของ ค่าเฉลี่ยระดับ ความสำคัญ
ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ของผู้บริหาร สำนักงานบัญชี	4.2075	.72509	มาก
มีผู้เชี่ยวชาญติดตามดูแลงานของลูกค้าในแต่ละ ขั้นตอนหลังตกลงใช้บริการ	4.1250	.75882	มาก
บุคลากรมีความรู้ มีความเชี่ยวชาญในงานด้านบัญชี เป็นอย่างดี	4.1050	.77490	มาก
มีผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษาได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย เอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้า	4.1750	.75551	มาก
มีผู้เชี่ยวชาญช่วยติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน ราชการที่เกี่ยวข้อง	4.0475	.76924	มาก
มีผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและควบคุมคุณภาพการ ให้บริการ	4.1025	.72685	มาก

จากตารางที่ 4.8 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า พบว่าค่าเฉลี่ยทางด้านความรู้
 ความสามารถ ประสบการณ์ของผู้บริหารสำนักงานบัญชี ($\bar{X} = 4.2075$) รองลงมาด้านการมีผู้เชี่ยวชาญ
 ให้คำปรึกษาได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย เอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้า ($\bar{X} = 4.1750$) ด้านการมีผู้เชี่ยวชาญ
 ติดตามดูแลงานของลูกค้าในแต่ละขั้นตอนหลังตกลงใช้บริการ ($\bar{X} = 4.1250$) ด้านการมีบุคลากรที่มี
 ความรู้ มีความเชี่ยวชาญในงานด้านบัญชีเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.1050$) ด้านการมีผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ

และควบคุมคุณภาพการให้บริการ ($X = 4.1025$) และด้านการมีผู้เชี่ยวชาญช่วยติดต่อประสานงานกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ($X = 4.0475$) มีผลกระทบต่อความต้องการมากตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี

ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี	Mean	Std. Deviation	ความหมายของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ
สถานที่ตั้งสำนักงานบัญชีอยู่ในบริเวณที่สะดวกต่อการติดต่อและหาง่าย	4.0475	.74943	มาก
มี Website ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานที่เป็นปัจจุบัน ทั้งภาคภาษาไทยและภาคภาษาอังกฤษ	4.0950	.76317	มาก
การประสานงานกับสำนักงานมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว	4.1250	.70755	มาก
นำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบต่าง ๆ	4.1800	.71335	มาก
ได้รับรองมาตรฐาน “สำนักงานบัญชีคุณภาพ” จากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า	4.1900	.73502	มาก
เอกสารในการติดต่อลูกค้าต้องเป็นกระดาษหรือซองที่มีชื่อ ที่อยู่ เพื่อแสดงอัตลักษณ์ของสำนักงานบัญชี	4.0875	.77547	มาก

จากตารางที่ 4.9 ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี พบว่าค่าเฉลี่ยทางด้านการได้รับรองมาตรฐาน “สำนักงานบัญชีคุณภาพ” จากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ($\bar{X} = 4.1900$) รองลงมาด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.1800$) ด้านการประสานงานกับสำนักงานมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.1250$) ด้านการมี Website ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานที่เป็นปัจจุบัน ทั้งภาคภาษาไทยและภาคภาษาอังกฤษ ($\bar{X} = 4.0950$) ด้านการที่เอกสารในการติดต่อลูกค้าต้องเป็นกระดาษหรือซองที่มีชื่อ ที่อยู่ เพื่อแสดงอัตลักษณ์ของสำนักงานบัญชี ($\bar{X} = 4.0875$) และด้านการมีสถานที่ตั้งสำนักงานบัญชีอยู่ในบริเวณที่สะดวกต่อการติดต่อและหาง่าย ($\bar{X} = 4.0475$) มีผลกระทบต่อความต้องการมากตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า

การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า	Mean	Std. Deviation	ความหมายของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ
มีการให้บริการที่ดีสม่ำเสมอ ทั้งก่อนและหลังการเข้าใช้บริการ	4.1900	.71427	มาก
สามารถติดต่อกับสำนักงานบัญชีได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์	4.2350	.75909	มากที่สุด
มีการสื่อสารกับลูกค้าผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว อาทิ อีเมล จดหมายข่าว แนะนำบริการใหม่ ของสำนักงานบัญชี	4.2275	.69783	มากที่สุด
มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องทางการบัญชีและภาษีอากร ให้แก่ผู้ใช้บริการเมื่อมีการปรับปรุงข้อมูลกฎหมาย	4.0950	.75326	มาก
แจ้งให้ลูกค้าทราบทุกครั้ง เมื่อมีการปรับเปลี่ยนราคา/อัตราค่าบริการ	4.1200	.74295	มาก
เปิดให้บริการในวันหยุด	3.8650	.82673	มาก

จากตารางที่ 4.10 การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า พบว่าค่าเฉลี่ยทางด้านการสามารถติดต่อกับสำนักงานบัญชีได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ ($\bar{X} = 4.2350$) ด้านการสื่อสารกับลูกค้าผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว อาทิ อีเมล จดหมายข่าว แนะนำบริการใหม่ ของสำนักงานบัญชี ($\bar{X} = 4.2275$) ด้านการให้บริการที่ดีสม่ำเสมอ ทั้งก่อนและหลังการเข้าใช้บริการ ($\bar{X} = 4.1900$) ด้านการแจ้งให้ลูกค้าทราบทุกครั้ง เมื่อมีการปรับเปลี่ยนราคา/อัตราค่าบริการ ($\bar{X} = 4.1200$) ด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องทางการบัญชีและภาษีอากร ให้แก่ผู้ใช้บริการ เมื่อมีการปรับปรุงข้อมูลกฎหมาย ($\bar{X} = 4.0950$) และด้านการเปิดให้บริการในวันหยุด ($\bar{X} = 3.8650$) มีผลกระทบต่อความต้องการมากที่สุดและมากตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี

ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี	Mean	Std. Deviation	ความหมายของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ
การจัดทำบัญชีใช้โปรแกรมบัญชีถูกต้องตามประกาศกรมสรรพากร ส่งผลให้งบการเงินถูกต้อง เชื่อถือได้	4.2300	.71300	มากที่สุด
การวางแผนภาษีมีความเหมาะสม ส่งผลให้เสียภาษีถูกต้อง การบริหารงานเป็นไปตามแผน	4.1900	.74518	มาก
การตรวจสอบบัญชีมีเทคนิคที่สามารถค้นพบข้อบกพร่องที่เป็นสาระสำคัญ เพื่อแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง ทันเวลา	4.1500	.75094	มาก
มีการนำเสนอขั้นตอนการให้บริการทางการบัญชีครบทุกขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพียงพอต่อการตัดสินใจใช้บริการครั้งแรก	4.1575	.73760	มาก
การจัดทำสัญญามีความชัดเจนและได้รับการยอมรับจากผู้ใช้บริการ	4.1675	.72509	มาก
มีระบบจัดเก็บข้อมูลเป็นอย่างดีและเป็นความลับ	4.2875	.75583	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี พบว่าค่าเฉลี่ยทางด้านการมีระบบจัดเก็บข้อมูลเป็นอย่างดีและเป็นความลับ ($\bar{X} = 4.2875$) รองลงมาทางด้านมีการจัดทำบัญชีโดยการใช้โปรแกรมบัญชีถูกต้องตามประกาศกรมสรรพากร ส่งผลให้งบการเงินถูกต้อง เชื่อถือได้ ($\bar{X} = 4.2300$) ด้านการวางแผนภาษีมีความเหมาะสม ส่งผลให้เสียภาษีถูกต้อง การบริหารงานเป็นไปตามแผน ($\bar{X} = 4.1900$) ด้านการจัดทำสัญญามีความชัดเจนและได้รับการยอมรับจากผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.1675$) ด้านการมีการนำเสนอขั้นตอนการให้บริการทางการบัญชีครบทุกขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพียงพอต่อการตัดสินใจใช้บริการครั้งแรก ($\bar{X} = 4.1575$) และด้านการตรวจสอบบัญชีมีเทคนิคที่สามารถค้นพบข้อบกพร่องที่เป็นสาระสำคัญ เพื่อแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง ทันเวลา ($\bar{X} = 4.1500$) มีผลกระทบต่อความต้องการมากที่สุดและมากตามลำดับ

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเหมาะสมของชุดข้อมูลที่จะใช้ทำการวิเคราะห์แล้ว ผู้วิจัยจึงดำเนินการทำการวิเคราะห์ปัจจัยหลักด้วยวิธี Principle Component Analysis (PCA) และใช้วิธีหมุนแกนของปัจจัย (Factor Rotation) แบบมุมฉากด้วยวิธี Othogonal Ration แบบ Varimax ตามลำดับความสามารถ จากข้อมูลตัวแปร 30 ตัวแปร สามารถจัดกลุ่มได้เป็น 5 กลุ่ม โดยได้แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.12 ค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบการหมุนแกน Othogonal Rotation แบบ Varimax จากความคิดเห็นของพนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

รหัสตัวแปร	Component				
	1	2	3	4	5
E5	.679				
D5	.676				
E1	.630				
E6	.628				
E2	.615				
D4	.613				
D1	.612				
D2	.597				
E4	.579				
E3	.554				
A5	.434				
C4		.729			
C5		.678			
C3		.659			
C2		.560			
A3		.491			
A4		.421			
A1		.408			

ตารางที่ 4.12 ค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบการหมุนแกน Othogonal Rotation แบบ Varimax จากความคิดเห็นของพนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ต่อ)

รหัสตัวแปร	Component				
	1	2	3	4	5
B1			.750		
B4			.721		
B3			.690		
B5			.638		
B2			.631		
A2			.487		
D6				.558	
C6				.540	
C1				.491	
A6				.428	
B6				.424	
D3					.642

สรุปผลการวิเคราะห์องค์ประกอบปัจจัยเชิงสำรวจ

จากตารางที่ 4.12 พบว่าการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis : EFA) สามารถจัดกลุ่มตัวแปรจากทั้งสิ้น 30 ตัวแปร สามารถจัดองค์ประกอบออกมาได้ทั้งสิ้น 5 กลุ่ม ดังมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยที่ 1 การจัดการสัญญาและการให้บริการลูกค้าที่น่าเชื่อถือ

ประกอบด้วยตัวแปรจำนวนทั้งสิ้น 11 ตัวแปร ซึ่งมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.679 – 0.434 ปัจจัยนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของอิทธิพลขององค์ประกอบที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อเทียบกับปัจจัยอื่นทั้ง 5 กลุ่ม พบว่าปัจจัยนี้มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 1 โดยมีประเด็นที่เกี่ยวข้องเรียงตามน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Analysis) จากมากไปน้อย ดังนี้

1. การจัดทำสัญญาที่มีความชัดเจนและได้รับการยอมรับจากผู้ให้บริการ (E5 = 0.679)
2. แจ้งให้ลูกค้าทราบทุกครั้ง เมื่อมีการปรับเปลี่ยนราคา/อัตราค่าบริการ (D5 = 0.676)
3. การจัดทำบัญชีใช้โปรแกรมบัญชีถูกต้องตามประกาศกรมสรรพากร ส่งผลให้งบการเงินถูกต้อง เชื่อถือได้ (E1 = 0.630)
4. มีระบบจัดเก็บข้อมูลเป็นอย่างดีและเป็นความลับ (E6 = 0.628)
5. การวางแผนภาษีมีความเหมาะสม ส่งผลให้เสียภาษีถูกต้อง การบริหารงานเป็นไปตามแผน (E2 = 0.615)
6. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องทางการบัญชีและภาษีอากรให้แก่ผู้ให้บริการเมื่อมีการปรับปรุงข้อกำหนด (D4 = 0.613)
7. มีการให้บริการที่ดีสม่ำเสมอ ทั้งก่อนและหลังการเข้าใช้บริการ (D1 = 0.612)
8. สามารถติดต่อกับสำนักงานบัญชีได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ เว็บไซต์ (D2 = 0.597)
9. มีการนำเสนอขั้นตอนการให้บริการทางการบัญชีครบทุกขั้นตอนการปฏิบัติงานเพียงพอต่อการตัดสินใจใช้บริการครั้งแรก (E4 = 0.579)
10. การตรวจสอบบัญชีมีเทคนิคที่สามารถค้นพบข้อบกพร่องที่เป็นสาระสำคัญ เพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดได้ถูกต้อง ทันเวลา (E3 = 0.554)
11. มีบริการรับ – ส่งเอกสารทางการบัญชีส่งตรงถึงท่านอย่างถูกต้อง รวดเร็ว (A5 = 0.434)

ปัจจัยที่ 2 กระบวนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว

ประกอบด้วยตัวแปรจำนวนทั้งสิ้น 7 ตัวแปร ซึ่งมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.729 – 0.408 ปัจจัยนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของอิทธิพลขององค์ประกอบที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อเทียบกับปัจจัยอื่นทั้ง 5 กลุ่มพบว่าปัจจัยนี้มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 2 โดยมีประเด็นที่เกี่ยวข้องเรียงตามน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Analysis) จากมากไปน้อย ดังนี้

1. นำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบต่าง ๆ (C4 = 0.729)
2. ได้รับรองมาตรฐาน “สำนักงานบัญชีคุณภาพ” จากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (C5 = 0.678)
3. การประสานงานกับสำนักงานมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว (C3 = 0.659)

4. มี Website ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานที่เป็นปัจจุบัน ทั้งภาคภาษาไทย และภาคภาษาอังกฤษ (C2 = 0.560)

5. มีบุคลากรให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ (A3 = 0.491)

6. มีการนำเสนอราคาค่าบริการอย่างครบถ้วน หลังจากที่ทราบความต้องการของลูกค้า (A4 = 0.421)

7. การให้คำปรึกษาสามารถแก้ไขปัญหาให้ท่านได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ทันต่อความต้องการของท่าน (A1 = 0.408)

ปัจจัยที่ 3 บุคลากรมีความน่าเชื่อถือ

ประกอบด้วยตัวแปรจำนวนทั้งสิ้น 6 ตัวแปร ซึ่งมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.750 – 0.487 ปัจจัยนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของอิทธิพลขององค์ประกอบที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อเทียบกับปัจจัยอื่นทั้ง 5 กลุ่ม พบว่าปัจจัยนี้มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 3 โดยมีประเด็นที่เกี่ยวข้องเรียงตามน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Analysis) จากมากไปน้อย ดังนี้

1. ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ของผู้บริหารสำนักงานบัญชี (B1 = 0.750)

2. มีผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษาได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย เอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้า (B4 = 0.721)

3. บุคลากรมีความรู้ มีความเชี่ยวชาญในงานด้านบัญชีเป็นอย่างดี (B3 = 0.690)

4. มีผู้เชี่ยวชาญช่วยติดต่อประสานงานกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง (B5 = 0.638)

5. มีผู้เชี่ยวชาญติดตามดูแลงานของลูกค้าในแต่ละขั้นตอนหลังตกลงใช้บริการ (B2 = 0.631)

6. มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เช่น มีระบบการรับ – ส่งข้อมูลทางการบัญชีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ลูกค้าสามารถทราบข้อมูลออนไลน์ ทันต่อการตัดสินใจ (A2 = 0.487)

ปัจจัยที่ 4 มาตรฐานการให้บริการของสำนักงานบัญชี

ประกอบด้วยตัวแปรจำนวนทั้งสิ้น 5 ตัวแปร ซึ่งมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.558 – 0.424 ปัจจัยนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของอิทธิพลขององค์ประกอบที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อเทียบกับปัจจัยอื่นทั้ง 5 กลุ่ม พบว่าปัจจัยนี้มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 4 โดยมีประเด็นที่เกี่ยวข้องเรียงตามน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Analysis) จากมากไปน้อย ดังนี้

1. เปิดให้บริการในวันหยุด (D6 = 0.558)
2. เอกสารในการติดต่อลูกค้าต้องเป็นกระดาษหรือซองที่มีชื่อ ที่อยู่ เพื่อแสดงอัตลักษณ์ของสำนักงานบัญชี (C6 = 0.540)
3. สถานที่ตั้งสำนักงานบัญชีอยู่ในบริเวณที่สะดวกต่อการติดต่อและหาง่าย (C1 = 0.491)
4. มีระบบ “สายตรงผู้บริหาร” เพื่อรับข้อร้องเรียนของลูกค้า และสามารถแก้ไขปัญหาได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว (A6 = 0.428)
5. มีผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและควบคุมคุณภาพการให้บริการ (B6 = 0.424)

ปัจจัยที่ 5 ประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า

ประกอบด้วยตัวแปรจำนวนทั้งสิ้น 1 ตัวแปร ซึ่งมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.642 ปัจจัยนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของอิทธิพลขององค์ประกอบที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อเทียบกับปัจจัยอื่นทั้ง 5 กลุ่ม พบว่าปัจจัยนี้มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 5 โดยมีประเด็นที่เกี่ยวข้องตามน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Analysis) คือ มีการสื่อสารกับลูกค้าผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว อาทิ อีเมลล์ จดหมายข่าว แนะนำบริการใหม่ของสำนักงานบัญชี (D3 = 0.642)

ตารางที่ 4.13 สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชี

ลำดับที่	ปัจจัย	แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
1	การจัดการสัญญาและการให้บริการลูกค้าที่น่าเชื่อถือ	<ol style="list-style-type: none"> 1. การจัดทำสัญญามีความชัดเจนและได้รับการยอมรับจากผู้ใช้บริการ 2. แจ้งให้ลูกค้าทราบทุกครั้ง เมื่อมีการปรับเปลี่ยนราคา/อัตราค่าบริการ 3. การจัดทำบัญชีใช้โปรแกรมบัญชีถูกต้องตามประกาศกรมสรรพากร ส่งผลให้งบการเงินถูกต้องเชื่อถือได้ 4. มีระบบจัดเก็บข้อมูลเป็นอย่างดีและเป็นความลับ 5. การวางแผนภาษีมีความเหมาะสม ส่งผลให้เสียภาษีถูกต้อง การบริหารงานเป็นไปตามแผน

ตารางที่ 4.13 สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชี (ต่อ)

ลำดับที่	ปัจจัย	แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
		<p>6. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องของทางการบัญชีและภาษีอากรให้แก่ผู้ใช้บริการเมื่อมีการปรับปรุงข้อกำหนด</p> <p>7. มีการให้บริการที่ดีสม่ำเสมอ ทั้งก่อนและหลังการเข้าใช้บริการ</p> <p>8. สามารถติดต่อกับสำนักงานบัญชีได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บบอร์ด</p> <p>9. มีการนำเสนอขั้นตอนการให้บริการทางการบัญชีครบทุกขั้นตอนการปฏิบัติงานเพียงพอต่อการตัดสินใจใช้บริการครั้งแรก</p> <p>10. การตรวจสอบบัญชีมีเทคนิคที่สามารถค้นพบข้อบกพร่องที่เป็นสาระสำคัญ เพื่อแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง ทันเวลา</p> <p>11. มีบริการรับ – ส่งเอกสารทางการบัญชีส่งตรงถึงท่านอย่างถูกต้อง รวดเร็ว</p>
2	กระบวนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว	<p>1. นำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบ</p> <p>2. ได้รับรองมาตรฐาน “สำนักงานบัญชีคุณภาพ” จากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า</p> <p>3. การประสานงานกับสำนักงานมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว</p> <p>4. มี Website ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานที่เป็นปัจจุบัน ทั้งภาคภาษาไทยและภาคภาษาอังกฤษ</p> <p>5. มีบุคลากรให้บริการทั้งในและนอกสถานที่</p> <p>6. มีการนำเสนอราคาค่าบริการอย่างครบถ้วนหลังจากที่ทราบความต้องการของลูกค้า</p>

ตารางที่ 4.13 สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชี (ต่อ)

ลำดับที่	ปัจจัย	แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
		7. การให้คำปรึกษาสามารถแก้ไขปัญหาให้ท่านได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ทันต่อความต้องการของท่าน
3	บุคลากรมีความน่าเชื่อถือ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ของผู้บริหารสำนักงานบัญชี 2. มีผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษาได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย เอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้า 3. บุคลากรมีความรู้ มีความเชี่ยวชาญในงานด้านบัญชีเป็นอย่างดี 4. มีผู้เชี่ยวชาญช่วยติดต่อประสานงานกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง 5. มีผู้เชี่ยวชาญติดตามดูแลงานของลูกค้าในแต่ละขั้นตอนหลังตกลงใช้บริการ 6. มีเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เช่น มีระบบการรับ – ส่งข้อมูลทางการบัญชีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ลูกค้าสามารถทราบข้อมูลออนไลน์ ทันต่อการตัดสินใจ
4	มาตรฐานการให้บริการของสำนักงานบัญชี	<ol style="list-style-type: none"> 1. เปิดให้บริการในวันหยุด 2. เอกสารในการติดต่อลูกค้าต้องเป็นกระดาษหรือซองที่มีชื่อ ที่อยู่ เพื่อแสดงอัตลักษณ์ของสำนักงานบัญชี 3. สถานที่ตั้งสำนักงานบัญชีอยู่ในบริเวณที่สะดวกต่อการติดต่อและหาง่าย 4. มีระบบ “สายตรงผู้บริหาร” เพื่อรับข้อร้องเรียนของลูกค้า และสามารถแก้ไขปัญหาได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว 5. มีผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและควบคุมคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 4.13 สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชี (ต่อ)

ลำดับที่	ปัจจัย	แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
5	ประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า	มีการสื่อสารกับลูกค้าผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และรวดเร็ว อาทิ อีเมลล์ จดหมายข่าว แนะนำบริการใหม่ of สำนักงานบัญชี

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาในลักษณะของการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method) ในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ได้เก็บข้อมูลโดยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) จากแบบสอบถาม (Questionnaire) จากพนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่จดทะเบียนนิติบุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด และบริษัทจำกัดในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ใช้บริการสำนักงานบัญชี จำนวน 400 ราย ด้วยวิธีการเลือกแบบสุ่มโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ซึ่งมาจากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane (1967) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequencies Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทำการค้นหาปัจจัยสำคัญเพื่อใช้ในการหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis)

ทั้งนี้ จากวัตถุประสงค์และวิธีในการศึกษาวิจัยดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ขอนำเสนอผลสรุปการอภิปรายผลและข้อเสนอแนะจากการวิจัย ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

งานวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชี ซึ่งจากการศึกษารวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า และด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ผลการวิจัย โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่จดทะเบียนนิติบุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด และบริษัทจำกัดในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ใช้บริการสำนักงานบัญชี สามารถสรุปผลได้ดังนี้

5.1.1 สรุปข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัยด้วยสถิติเชิงพรรณนาในส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานบัญชี ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง อายุอยู่ระหว่าง 25 – 29 ปี มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์ด้านการทำบัญชีไม่เกิน 5 ปี

5.1.2 สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยด้วยการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) เพื่อสกัดปัจจัย และคำนวณค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor loading) โดยใช้ Exploratory Factor Analysis (EFA) วิธี Principle Component Analysis (PCA) เกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชี สามารถจัดองค์ประกอบได้ 5 องค์ประกอบ ดังมีรายละเอียดดังนี้

- 1) มีการจัดการสัญญาและการให้บริการลูกค้าที่น่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทั้งหมด 11 เรื่อง คือ (1) การจัดทำสัญญามีความชัดเจนและได้รับการยอมรับจากผู้ใช้บริการ (2) แจ้งให้ลูกค้าทราบทุกครั้ง เมื่อมีการปรับเปลี่ยนราคา/อัตราค่าบริการ (3) การจัดทำบัญชีใช้โปรแกรมบัญชีถูกต้องตามประกาศกรมสรรพากร ส่งผลให้งบการเงินถูกต้อง เชื่อถือได้ (4) มีระบบจัดเก็บข้อมูลเป็นอย่างดีและเป็นความลับ (5) การวางแผนภาษีมีความเหมาะสม ส่งผลให้เสียภาษีถูกต้อง การบริหารงานเป็นไปตามแผน (6) มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องทางการบัญชีและภาษีอากร ให้แก่ผู้บริการเมื่อมีการปรับปรุงข้อกำหนด (7) มีการให้บริการที่ดี สม่ำเสมอ ทั้งก่อนและหลังการเข้าใช้บริการ (8) สามารถติดต่อกับสำนักงานบัญชีได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บบอร์ด (9) มีการนำเสนอขั้นตอนการให้บริการทาง การบัญชีครบทุกขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพียงพอต่อการตัดสินใจใช้บริการครั้งแรก (10) การตรวจสอบบัญชีมีเทคนิคที่สามารถค้นพบข้อบกพร่องที่เป็นสาระสำคัญ เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องได้ถูกต้อง ทันเวลา (11) มีบริการรับ – ส่งเอกสารทางการบัญชีส่งตรงถึงท่านอย่างถูกต้อง รวดเร็ว

- 2) มีกระบวนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทั้งหมด 7 เรื่อง คือ (1) นำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บ รวบรวมข้อมูลและตรวจสอบต่าง ๆ (2) ได้รับรองมาตรฐาน “สำนักงานบัญชีคุณภาพ” จากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (3) การประสานงานกับสำนักงานมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว (4) มี Website ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานที่เป็นปัจจุบัน ทั้งภาคภาษาไทยและภาคภาษาอังกฤษ (5) มีบุคลากรให้บริการ

ทั้งในและนอกสถานที่ (6) มีการนำเสนอราคาค่าบริการอย่างครบถ้วน หลังจากที่ทราบความต้องการของลูกค้า (7) การให้คำปรึกษาสามารถแก้ไขปัญหาให้ท่านได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ทันต่อความต้องการ

3) บุคลากรมีความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทั้งหมด 6 เรื่อง คือ (1) ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ของผู้บริหารสำนักงานบัญชี (2) มีผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษาได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย เอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้า (3) บุคลากรมีความรู้ มีความเชี่ยวชาญในงานด้านบัญชีเป็นอย่างดี (4) มีผู้เชี่ยวชาญช่วยติดต่อประสานงานกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง (5) มีผู้เชี่ยวชาญติดตามดูแลงานของลูกค้าในแต่ละขั้นตอนหลังตกลงใช้บริการ (6) มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เช่น มีระบบการรับ – ส่งข้อมูลทางการบัญชีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ลูกค้าสามารถทราบข้อมูลออนไลน์ ทันต่อการตัดสินใจ

4) ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทั้งหมด 5 เรื่อง คือ (1) เปิดให้บริการในวันหยุด (2) เอกสารในการติดต่อลูกค้าต้องเป็นกระดาษหรือซองที่มีชื่อ ที่อยู่ เพื่อแสดงอัตลักษณ์ของสำนักงานบัญชี (3) สถานที่ตั้งสำนักงานบัญชีอยู่ในบริเวณที่สะดวกต่อการติดต่อและหาง่าย (4) มีระบบ “สายตรงผู้บริหาร” เพื่อรับข้อร้องเรียนของลูกค้า และสามารถแก้ไขปัญหาได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว (5) มีผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและควบคุมคุณภาพการให้บริการ

5) ด้านประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 1 เรื่อง คือ มีการสื่อสารกับลูกค้าผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว อาทิ อีเมลล์ จดหมายข่าว แนะนำบริการใหม่ของสำนักงานบัญชี

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

ผลของการวิจัย “องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล ผลลัพธ์ที่ได้มีผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชี ดังนี้

5.2.1 มีการจัดการสัญญาและการให้บริการลูกค้าที่น่าเชื่อถือ พบว่า สำนักงานบัญชีจะต้องมีการจัดทำสัญญาให้มีความชัดเจน ครบถ้วน เข้าใจง่าย และได้รับการยอมรับจากผู้ใช้บริการ มีการนำเสนอขั้นตอนการให้บริการทางการบัญชีครบทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) คือ ความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี และการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี

เป็นแนวทางที่ทำให้สำนักงานบัญชีสามารถทำงานให้ลูกค้าได้ตามข้อตกลงและสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้าได้อย่างครบถ้วน สามารถตรวจสอบงานและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันเวลา สำนักงานบัญชีต้องมีการใช้โปรแกรมบัญชีถูกต้องตามประกาศกรมสรรพากร มีการวางแผนภาษีที่เหมาะสม มีระบบการจัดเก็บข้อมูลเป็นอย่างดีและเป็นความลับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณา สรชยา (2558) ได้กล่าวว่า สำนักงานบัญชีต้องเน้นการให้บริการด้านกฎหมายโดยตรง มีการจัดเอกสารทางกฎหมาย จัดทำสัญญาแก่กิจการพาณิชย์กรรม อุตสาหกรรม สถาบันการเงิน ประกันภัย ฯลฯ และควรให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ตรงความต้องการที่จะรับบริการในทุกด้านมากที่สุด และยังพบว่า สำนักงานบัญชีต้องจัดทำทะเบียนรายการเอกสารที่ใช้ในการดำเนินงานให้ครบทุกกระบวนการ รวมถึงจัดทำทะเบียนรายการกฎหมายที่เป็นปัจจุบัน มีวิธีการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และมีการจัดเก็บเอกสารข้อมูลในลักษณะที่สามารถป้องกันความเสียหาย สูญหาย หรือเสื่อมสภาพ กำหนดระยะเวลาและสถานที่ในการจัดเก็บข้อมูลที่เหมาะสมเป็นไปตามกฎหมาย สำนักงานบัญชีควรมีเทคนิคในการตรวจสอบบัญชีที่สามารถค้นพบข้อบกพร่องที่เป็นสาระสำคัญเพื่อแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง ทันเวลา มีการให้บริการที่ดีสม่ำเสมอทั้งก่อนและหลังการเข้าใช้บริการ มีการแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลต่าง ๆ จัดให้มีบริการรับ – ส่งเอกสารถึงผู้ใช้บริการ โดยตรง และสามารถติดต่อกับสำนักงานบัญชีได้หลายช่องทาง

5.2.2 มีกระบวนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว พบว่า สำนักงานบัญชีควรมีการให้บริการที่ดี และมีคุณภาพ มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการทำงานและการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อประสานงานกับสำนักงานบัญชีได้สะดวก รวดเร็วทั้งในและนอกสถานที่ สามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ทันต่อความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2543) เนื่องจาก คุณภาพการให้บริการคือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันจะทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการที่เขาได้รับมากที่สุด

5.2.3 บุคลากรมีความน่าเชื่อถือ พบว่า สำนักงานบัญชีควรมีผู้บริหารที่มีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ทางด้านบัญชี มีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำปรึกษา แนะนำ เอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้า และช่วยติดต่อประสานงานกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง มีบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานด้านบัญชีเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นุชกุล แดงภูมิ (2553) พบว่า สิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง และเป็นความคาดหวังที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในระดับมากที่สุด

คือ บุคลากรมีความรู้ มีความเชี่ยวชาญในงานด้านบัญชีเป็นอย่างดี และความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ของผู้บริหารสำนักงานบัญชี

5.2.4 ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี พบว่า สำนักงานบัญชีควรมีมาตรฐานในการให้บริการ มีระบบสายตรงผู้บริหารเพื่อรับข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว มีการเปิดให้บริการในวันหยุด มีสถานที่ตั้งสำนักงานที่สามารถติดต่อได้สะดวก มีการแสดงอัตลักษณ์ของสำนักงานบัญชี เช่น กระจกหรือช่องเอกสารต้องมีชื่อ ที่อยู่ของสำนักงานบัญชี ซึ่งมีแนวคิดเกี่ยวกับผลงานวิจัยของ รัศมี สุขประเสริฐ (2552), ชนัญญา ลินเชื้อ (2548), วันเพ็ญ สายชล (2549) และ युพา ยะใจมัน (2551) เนื่องจากคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลการให้บริการและด้านการประสานงานมีผลกระทบเชิงบวกกับภาพลักษณ์องค์กร จากการที่ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องทันสมัยและมีความรวดเร็วจะช่วยให้การประสานงานในองค์กรมีความคล่องตัวในการบริหารงาน นอกจากจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรแล้วยังสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยทางสำนักงานบัญชีสามารถตอบสนองวิชาการใหม่ ๆ ในด้านการรายงานและให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า และกฎระเบียบ เช่นเดียวกับผลงานวิจัยของ นภาลักษณ์ บุญทิม (2554) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดเพชรบูรณ์ คือ ปัจจัยด้านสถานที่จะต้องมีการเดินทางได้สะดวก และปัจจัยด้านกระบวนการ คือ ต้องมีการบริการอย่างต่อเนื่อง และรวดเร็วในการทำงาน

5.2.5 ด้านประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า พบว่า สำนักงานบัญชีต้องมีการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง รวดเร็ว และสามารถติดต่อได้หลายช่องทาง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นุชกุล แดงภูมิ (2553) ได้กล่าวไว้ว่า เนื่องจากยุคปัจจุบันนี้เป็นยุคดิจิทัล ซึ่งเป็นยุคที่การสื่อสารไร้พรมแดนสามารถติดต่อกันได้อย่างรวดเร็วในพริบตา ดังนั้น ในธุรกิจสำนักงานบัญชีเองก็ต้องมีการปรับตัวเช่นกัน เพื่อให้สอดคล้องกับยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลงไปสู่ความรวดเร็วทั้งด้านเทคโนโลยี อันนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทางธุรกิจ ซึ่งเป็นสิ่งที่สำนักงานบัญชีต้องพัฒนาตนเองให้ได้และเป็นไปตามความคาดหมายนั้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.4.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้

1) ควรมีการนำผลการวิจัยที่ได้รับในครั้งนี้นำไปใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

2) ควรเลือกสำนักงานบัญชีนำร่องมาทดสอบใช้แนวทางการให้บริการที่ได้จากงานวิจัยเล่มนี้ เพื่อเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้ระหว่างการดำเนินแนวทางการให้บริการแบบเก่า และแบบใหม่ ซึ่งจะทำให้งานวิจัยเล่มนี้ได้นำไปสู่ภาคปฏิบัติและเกิดประโยชน์อย่างแท้จริงในวงการธุรกิจสำนักงานบัญชีต่อไป

5.4.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1) จากการศึกษาในครั้งนี้อย่างได้ศึกษา องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการวิจัยในเขตจังหวัดใกล้เคียงอื่น ๆ เช่น นนทบุรี ปทุมธานี เป็นต้น เนื่องจากเป็นกลุ่มเป้าหมายที่จะต้องมีการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานบัญชีให้มีคุณภาพเช่นเดียวกัน

2) เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่จดทะเบียนนิติบุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด และบริษัทจำกัดเท่านั้น ข้อค้นพบจึงมีประโยชน์เฉพาะกลุ่ม ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรเพิ่มกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมมากขึ้น เช่น พนักงานบัญชีของบริษัทมหาชน เป็นต้น ซึ่งจะสามารถนำผลการศึกษาวิจัยที่ได้ไปใช้ประโยชน์ได้เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- จตุพร กุมทอง, และนวรรตน์ ผิวนวล. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช*. นครศรีธรรมราช: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2548). *การตลาดบริการ (Service Marketing) (พิมพ์ครั้งที่ 9)*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชูชัย สมितिไกร. (2553). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นภาลักษณ์ บุญทิม. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักบัญชีของผู้ประกอบธุรกิจ SMEs ในจังหวัดเพชรบูรณ์*. เพชรบูรณ์: มหาวิทยาลัยเพชรบูรณ์
- นุกูล แดงภูมิ. (2553). *รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถให้บริการของสำนักงานบัญชีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยนอร์ทอีสเทิร์น
- เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2552). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- วรรณาสรา ทราย. (2558). *องค์ประกอบของสำนักงานบัญชี ที่ผู้ประกอบการ SMEs เลือกใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- ศรัณยพงศ์ เทียงธรรม. (2552). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุพรรณิ อินทร์แก้ว. (2551). *การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง (Marketing for Specific Service & Business) (พิมพ์ครั้งที่ 4)*. กรุงเทพมหานคร: ธนาเพลส.

ภาษาต่างประเทศ

- Kotler, P. (1994). *Marketing management: Analysis planning implementation and control*. (8th ed.). Englewood cliffs: Prentice Hall.
- Maxham. James G. (2001). *Service recovery influence on customer satisfaction positive word of mouth and Purchase intention*, *Journal of Business Research*. 54: 21-54
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). *Alternative scales for measuring service quality: A comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria*. *Journal of Retailing*, 70(3), 201-230.



ภาคผนวก



แบบสอบถามประกอบการศึกษาศาสนิพนธ์

เรื่อง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงาน
บัญชี ในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยในประเด็นที่ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่ให้บริการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ซึ่งงานวิจัยชิ้นนี้นักวิชาชีพบัญชีสามารถนำผลวิจัยที่ได้ไปประยุกต์ใช้เพื่อยกระดับการให้บริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น และเป็นที่ยอมรับต่อสาธารณะชนและกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการต่อไป โดยการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามซึ่งท่านถือเป็นหนึ่งในบุคคลสำคัญที่ช่วยให้งานวิจัยชิ้นนี้มีข้อมูลที่ครบถ้วน สมบูรณ์ อันนำไปสู่การยกระดับการให้บริการทางการบัญชีที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

ในแบบสอบถามชุดนี้มีจำนวน 35 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน โดยมีหัวข้อสำรวจดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

ในการนี้ ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดให้ข้อมูลอย่างครบถ้วนตรงตามความเป็นจริง โดยข้อมูลของท่านจะได้รับการปกปิดเป็นความลับ และมีการนำเสนอผลการศึกษาในภาพรวมเท่านั้น

ท้ายนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณที่ท่านได้กรุณาสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีในครั้งนี้

(นางสาวพนีย์ สุวรรณโพธิ์)

นักศึกษาปริญญาโท

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับข้อใดของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

20 – 24 ปี

25 – 29 ปี

30 – 34 ปี

มากกว่า 35 ปี ขึ้นไป

3. ท่านมีคุณวุฒิทางการศึกษาในสาขาการบัญชีระดับใด

ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)

ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)

ระดับปริญญาตรี

ปริญญาโทขึ้นไป

4. ท่านมีประสบการณ์ด้านการทำบัญชีมาแล้วเป็นเวลาเท่าใด

ไม่เกิน 5 ปี

มากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี

มากกว่า 10 ปี แต่ไม่เกิน 20 ปี

มากกว่า 20 ปีขึ้นไป

สำนักงานบัญชี ในที่นี้ หมายถึง สำนักงานบัญชีที่ให้บริการจัดทำบัญชี ตรวจสอบบัญชี ให้คำปรึกษาแนะนำ และบริการอื่น ๆ ทางการบัญชีที่ครบวงจร อาทิ วางระบบบัญชี จัดทะเบียนบริษัท

ส่วนที่ 2 คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

คำชี้แจง ให้ท่านแสดงเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง “น้ำหนักรตัดสินใจ” ด้านขวามือ ซึ่งเป็นคำตอบที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด โดยเรียงลำดับตามน้ำหนักรตัดสินใจที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของท่าน ดังนี้

- | | | |
|---|---------|--|
| 5 | หมายถึง | มีน้ำหนักรในการตัดสินใจใช้บริการ มากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีน้ำหนักรในการตัดสินใจใช้บริการ มาก |
| 3 | หมายถึง | มีน้ำหนักรในการตัดสินใจใช้บริการ ปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีน้ำหนักรในการตัดสินใจใช้บริการ น้อย |
| 1 | หมายถึง | มีน้ำหนักรในการตัดสินใจใช้บริการ น้อยที่สุด |

ความรับผิดชอบต่อลูกค้า	น้ำหนักการตัดสินใจ				
	5	4	3	2	1
<ul style="list-style-type: none"> • การให้คำปรึกษาแนะนำและสามารถแก้ไขปัญหาให้ท่านได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ทันต่อความต้องการของท่าน 					
<ul style="list-style-type: none"> • มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เช่น มีระบบการรับ – ส่งข้อมูลทางการบัญชีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ลูกค้าสามารถทราบข้อมูลออนไลน์ ทันต่อการตัดสินใจ 					
<ul style="list-style-type: none"> • มีบุคลากรให้บริการด้านการบัญชีทั้งในและนอกสถานที่ 					
<ul style="list-style-type: none"> • มีการนำเสนอราคาค่าบริการอย่างครบถ้วน หลังจากที่ทราบความต้องการของลูกค้า 					
<ul style="list-style-type: none"> • มีบริการรับ – ส่งเอกสารทางการบัญชีส่งตรงถึงท่านอย่างถูกต้องรวดเร็ว 					
<ul style="list-style-type: none"> • มีระบบ “สายตรงผู้บริหาร” เพื่อรองรับข้อร้องเรียนของลูกค้า และสามารถแก้ไขปัญหาได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว 					
การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	น้ำหนักการตัดสินใจ				
	5	4	3	2	1
<ul style="list-style-type: none"> • ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ของผู้บริหารสำนักงานบัญชี 					
<ul style="list-style-type: none"> • มีผู้เชี่ยวชาญติดตามผลและดูแลงานของลูกค้าในแต่ละขั้นตอน หลังตกลงใช้บริการ 					
<ul style="list-style-type: none"> • บุคลากรมีความรู้ มีความเชี่ยวชาญในงานด้านบัญชีเป็นอย่างดี 					
<ul style="list-style-type: none"> • มีผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษาได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย เอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้า 					
<ul style="list-style-type: none"> • มีผู้เชี่ยวชาญช่วยติดต่อประสานงานกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง 					
<ul style="list-style-type: none"> • มีผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและควบคุมคุณภาพการให้บริการ 					
ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี	น้ำหนักการตัดสินใจ				
	5	4	3	2	1
<ul style="list-style-type: none"> • สถานที่ตั้งสำนักงานบัญชีอยู่ในบริเวณที่สะดวกต่อการติดต่อหาง่าย และมีที่จอดรถเพียงพอ 					
<ul style="list-style-type: none"> • มี Website ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานที่เป็นข้อมูลปัจจุบัน ทั้งภาคภาษาไทยและภาคภาษาอังกฤษ 					
<ul style="list-style-type: none"> • การประสานงานกับสำนักงานมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว 					
<ul style="list-style-type: none"> • นำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลและการตรวจสอบต่าง ๆ 					

ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี	น้ำหนักการตัดสินใจ				
	5	4	3	2	1
<ul style="list-style-type: none"> ได้รับรองมาตรฐาน “สำนักงานบัญชีคุณภาพ” จากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า 					
<ul style="list-style-type: none"> เอกสารในการติดต่อลูกค้าต้องเป็นกระดาษหรือซองที่มีชื่อที่อยู่ของสำนักงานบัญชี เพื่อแสดงถึงอัตลักษณ์ของสำนักงานบัญชี 					
การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า	น้ำหนักการตัดสินใจ				
	5	4	3	2	1
<ul style="list-style-type: none"> มีการให้บริการที่ดีสม่ำเสมอ ทั้งก่อนและหลังการเข้าใช้บริการ 					
<ul style="list-style-type: none"> สามารถติดต่อกับสำนักงานบัญชีได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ 					
<ul style="list-style-type: none"> มีการสื่อสารกับลูกค้าผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว อาทิ อีเมล จดหมายข่าว แนะนำบริการใหม่ของสำนักงานบัญชี 					
<ul style="list-style-type: none"> มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องทางการบัญชีและภาษีอากร ให้แก่ผู้ใช้บริการเมื่อมีการปรับปรุงข้อกำหนด 					
<ul style="list-style-type: none"> แจ้งให้ลูกค้าทราบทุกครั้ง เมื่อมีการปรับเปลี่ยนราคา/อัตราค่าบริการ 					
<ul style="list-style-type: none"> มีการเปิดให้บริการในวันหยุด 					
ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี	5	4	3	2	1
<ul style="list-style-type: none"> การจัดทำบัญชีใช้โปรแกรมบัญชีถูกต้องตามประกาศกรมสรรพากร ส่งผลให้งบการเงินถูกต้อง เชื่อถือได้ 					
<ul style="list-style-type: none"> การวางแผนภาษีมีความเหมาะสม ส่งผลให้เสียภาษีได้อย่างถูกต้อง การบริหารงานเป็นไปตามแผน 					
<ul style="list-style-type: none"> การตรวจสอบบัญชีมีเทคนิคที่สามารถค้นพบข้อบกพร่องที่เป็นสาระสำคัญ เพื่อแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง ทันเวลา 					
<ul style="list-style-type: none"> มีการนำเสนอขั้นตอนการให้บริการทางการบัญชีครบทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน และเพียงพอต่อการตัดสินใจใช้บริการครั้งแรก 					
<ul style="list-style-type: none"> การจัดทำสัญญามีความชัดเจนและได้รับการยอมรับจากผู้ใช้บริการ 					
<ul style="list-style-type: none"> มีระบบจัดเก็บข้อมูลเป็นที่ดีและเป็นความลับ 					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางการยกระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีในเขต
กรุงเทพมหานคร

.....
.....
.....
.....
.....

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล

พจนีย์ สุวรรณโพธิ์

ประวัติการศึกษา

จบการศึกษา พ.ศ. 2551 ระดับปริญญาตรี
บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการบัญชี – การบัญชีการเงิน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
วิทยาเขตพณิชยการพระนคร

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

เจ้าหน้าที่ศาลปกครองปฏิบัติการ
สำนักงานศาลปกครอง

