



รายงานวิจัย

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีใน  
จังหวัดภูเก็ต

Factors Affecting to the Service Quality of Accounting  
Offices in Phuket

โดย

โสภาพรรณ ไชยพัฒน์

การวิจัยครั้งนี้ได้รับเงินทุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ปีการศึกษา 2558

**ชื่องานวิจัย:** ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต

**ชื่อผู้วิจัย:** โสภภาพรรณ ไชยพัฒน์

**ปีที่ทำการวิจัยแล้วเสร็จ:** 2560

## บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 152 แห่ง เครื่องมือประกอบด้วยแบบสอบถามผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ได้ค่า IOC = 0.95 และค่า Reliability กับสำนักงานบัญชีในจังหวัดพังงา จำนวน 30 คน ได้ = 0.9238 วิเคราะห์ข้อมูลความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต และสถานภาพของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. สำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัด จำนวนลูกค้าไม่เกิน 50 ราย ให้บริการจัดทำบัญชีมาแล้วมากกว่า 5 ปีแต่ไม่เกิน 10 ปี มีผู้ช่วยผู้ทำบัญชีจำนวนมากกว่า 2 คนแต่ไม่เกิน 5 คน มีการปฏิบัติงานเต็มเวลาทุกคน และการศึกษาระดับ ปวส.

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ในภาพรวมคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต อยู่ระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ 1) ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า 2) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า 3) ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี 4) ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า และ 5) ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน รูปแบบสำนักงานบัญชี จำนวนลูกค้า ระยะเวลาให้บริการ จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชี การปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี คุณวุฒิทางการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี ต่างกัน มีคุณภาพบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

**คำสำคัญ:** คุณภาพการบริการ สำนักงานบัญชี

**Research Title:** The Factors Affecting to the Service Quality of Accounting Offices in Phuket

**Researcher:** Sopaphan Chaipat

**Year:** 2017

### **Abstract**

The purpose of this research was 1) to study the general information of accounting offices in Phuket and 2) to study the factors affecting to the service quality of accounting offices in Phuket. The sample consisted of 152 accounting offices in Phuket. The material was questionnaire which was verified by 3 experts with IOC = 0.95 and reliability value of 0.9238 from accounting offices in Phang-nga by 30 persons. The data were analyzed of Frequency, Percentage, Standard Deviation, Analysis of Variance and the difference test of Mean. The factors affecting to the service quality of accounting offices in Phuket and the status of the accounting offices in Phuket. The results are as follows:

1. Mostly accounting offices in Phuket were limited companies. The number of customers was not more than 50 people. Accounting services had been more than 5 years, but not over 10 years. There are more than 2 assistant accountants, but not more than 5 people. All employees worked in full time and high Vocational certificate in education background.

2. The data analyze on the service quality of accounting offices in Phuket by overall showed that the service quality of accounting offices in Phuket was in high level such as 1) the response to customer 2) the confidence of customer 3) the reliability of accounting office 4) the care and attention for customers and 5) the image of accounting office respectively.

3. The results of hypothesis test reveals that the differences of as follows; the accounting office format, the number of customer, the duration time for service, the number of assistant accountants, the operation of accounting assistants, the educational qualifications of accounting assistants affected to the different in service quality at the statistically significances of .05 level, according to the hypothesis.

**Keywords:** the service quality, the accounting office

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาจากมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ดร.อนาวุฒิ ชูทรัพย์ อธิการบดี ประธานกรรมการการวิจัย คณะกรรมการการวิจัยทุกท่านที่ได้พิจารณาทุนอุดหนุนการวิจัยให้แก่ข้าพเจ้า รวมถึงที่ปรึกษาโครงการวิจัย รศ.ดร.โกสุม สายใจ ที่ได้ให้คำแนะนำและช่วยเหลือไขข้อบกพร่องมาตลอด

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้บริหารสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ที่ได้อนุเคราะห์ให้ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูล และขอบคุณสำนักงานบัญชีกลุ่มตัวอย่างที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้สละเวลาในการให้ข้อมูล ซึ่งทำให้งานวิจัยนี้เสร็จสมบูรณ์



โสภาพรรณ ไชยพัฒน์

สิงหาคม 2560

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญแผนภาพ.....	ช
<b>บทที่ 1 บทนำ .....</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	2
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	3
1.4 สมมติฐานการวิจัย .....	3
1.5 ขอบเขตของการวิจัย .....	3
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
1.7 ประโยชน์ของงานวิจัย.....	4
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>5</b>
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	5
2.2 องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี.....	10
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี .....	17
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	21
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....</b>	<b>23</b>
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย .....	23
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย .....	23
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	23

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ .....	23
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	23
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	24
3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>26</b>
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	27
ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี.....	28
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน .....	33
<b>บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>51</b>
5.1 สรุปผลการวิจัย .....	51
5.2 อภิปรายผลการวิจัย .....	54
5.3 ข้อเสนอแนะ .....	102
5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ .....	55
5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป .....	55
<b>บรรณานุกรม.....</b>	<b>56</b>
<b>ภาคผนวก แบบสอบถาม.....</b>	<b>58</b>
<b>ประวัติผู้วิจัย .....</b>	<b>63</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไป .....	28
4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ในจังหวัดภูเก็ต ในภาพรวม .....	28
4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ในจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า .....	29
4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ในจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า .....	29
4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ในจังหวัดภูเก็ต ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า .....	30
4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ในจังหวัดภูเก็ต ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี .....	31
4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ในจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี .....	31
4.8 รูปแบบสำนักงานบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน .....	33
4.9 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่รูปแบบสำนักงานบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า .....	34
4.10 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่รูปแบบสำนักงานบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า .....	34
4.11 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่รูปแบบสำนักงานบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี .....	35
4.12 จำนวนลูกค้าของสำนักงานบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน .....	36
4.13 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่จำนวนลูกค้าต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ด้านการ สนองตอบต่อลูกค้า .....	37

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.14 ระยะเวลาให้บริการของสำนักงานบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน .....	38
4.15 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระยะเวลาให้บริการต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า .....	39
4.16 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระยะเวลาให้บริการต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี .....	40
4.17 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระยะเวลาให้บริการต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ด้านความน่าเชื่อถือ .....	41
4.18 จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน ต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน .....	42
4.19 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ด้านการสนองต่อลูกค้า .....	43
4.20 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี .....	44
4.21 การปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน .....	45
4.22 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่การปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า .....	46
4.23 คุณวุฒิทางการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน .....	47
4.24 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่คุณวุฒิทางการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ด้านการสนองต่อลูกค้า .....	48
4.25 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่คุณวุฒิทางการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ด้านการสนองต่อลูกค้า .....	48
4.26 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่คุณวุฒิทางการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี .....	49
4.27 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่คุณวุฒิทางการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี .....	49



## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	21



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานบัญชีเป็นธุรกิจบริการที่สามารถเติบโตและมีคู่แข่งเกิดขึ้นมากในภาคธุรกิจเนื่องจากปัจจุบันรัฐบาลได้สนับสนุนการประกอบธุรกิจ SMEs ทำให้มีผู้ประกอบการรายใหม่เกิดขึ้นและกิจการจำเป็นต้องจัดหาผู้ทำบัญชีในการจัดเก็บรวบรวมเอกสารและจัดทำบัญชีให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการจัดทำบัญชี พ.ศ.2543 (มาตรฐานการบัญชี, 2544: 10) ธุรกิจที่รับทำบัญชีจึงมีลูกค้าเพิ่มมากขึ้นและเป็นที่แข่งขันกัน เพื่อให้ลูกค้าเลือกจะใช้บริการให้เป็นที่พึงพอใจและตรงตามความต้องการของลูกค้ามากที่สุด คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีเป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการของลูกค้า เนื่องจากข้อมูลการบัญชีและรายงานทางการเงินที่สำนักงานบัญชีจัดทำให้ลูกค้าจะส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ การลงทุน การกู้ยืมให้สินเชื่อของธุรกิจกลางและขนาดย่อม และการวางแผนกลยุทธ์ที่จะสามารถสร้างความสำเร็จให้กับลูกค้าของสำนักงานบัญชี

การบริหารจัดการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่สำนักงานบัญชีต้องพยายามส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดขึ้นภายในสำนักงานบัญชีเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันด้านคุณภาพการบริการที่ให้กับลูกค้าทั้งในและนอกประเทศ และโดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวที่นิยมของประเทศไทยคือจังหวัดภูเก็ต ซึ่งมีนักลงทุนทั้งไทยและต่างชาติเข้ามาลงทุน ทำให้ธุรกิจของประเทศสมาชิกองค์การการค้าโลกสามารถเข้าร่วมลงทุนหรือเปิดสำนักงานบัญชีในประเทศไทยได้ และในขณะเดียวกันนักธุรกิจของประเทศไทยก็สามารถที่จะเข้าไปลงทุนหรือเปิดสำนักงานบัญชีในประเทศอื่นที่เป็นสมาชิกขององค์การการค้าโลกได้เช่นเดียวกัน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่สำนักงานบัญชีในประเทศไทยต้องยกระดับคุณภาพให้เป็นมาตรฐานสากล

จังหวัดภูเก็ตเป็นเมืองเศรษฐกิจที่มีจำนวนผู้ประกอบการนิติบุคคลที่จดทะเบียนต่อพาณิชย์จังหวัดภูเก็ต (กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดภูเก็ต, 2557: ออนไลน์) ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก ไม่สามารถจ้างนักบัญชีให้ เข้ามาทำงานด้านบัญชีได้ เพราะต้องมีค่าใช้จ่าย ค่อนข้างสูง นอกจากนี้ธุรกิจเหล่านี้มีรายการบัญชีค่อนข้างน้อยทำให้ไม่คุ้มกับการจ้างนักบัญชีเข้ามาทำงาน ในขณะเดียวกันผู้ประกอบการไม่สามารถจัดทำบัญชีได้เอง เพราะการจัดทำบัญชีจำเป็นต้องใช้ ความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพ ทำให้การจัดทำบัญชีเป็นเรื่องยุ่งยากสำหรับธุรกิจ จึงก่อให้เกิดความ ต้องการใช้

บริการจากสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีมากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดสำนักงานบัญชีทั้งที่อยู่ใน 4 รูปแบบนิติบุคคลและบุคคลธรรมดาเป็นจำนวนมาก โดยจำนวนสำนักงานบัญชีที่ขึ้นทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดภูเก็ต มีจำนวน 152 ราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดภูเก็ต, 2557: ออนไลน์) ดังนั้นการจัดการเกี่ยวกับคุณภาพของสำนักงานบัญชีจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่สำนักงานบัญชีต้องพยายามส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดขึ้นภายในสำนักงานบัญชี เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน ซึ่งในปัจจุบันกรมพัฒนาธุรกิจการค้าได้พยายามยกระดับมาตรฐานของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยด้วยการจัดให้มีโครงการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชี โดยกำหนดหลักเกณฑ์จากนโยบายและ กระบวนการของสำนักงานบัญชี ตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการ รับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ.2550 เพื่อเป็นการส่งเสริมให้สำนักงานบัญชีปฏิบัติงานอย่างมี มาตรฐาน และเป็นที่ยอมรับต่อสาธารณชน และมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน โดยอ้างอิงจาก มาตรฐานสากล กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจึงได้ผลักดันให้มีโครงการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีขึ้นมา เพื่อให้เกิดสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพ โดยสิทธิประโยชน์จากการที่สำนักงานบัญชีได้รับรองคุณภาพ เท่ากับเป็นการรับรองเบื้องต้นแล้วว่าสำนักงานบัญชียุ่มีมาตรฐานการทำงานที่ดี สร้างความน่าเชื่อถือ และความเชื่อมั่นแก่ผู้ที่สนใจจะใช้บริการ ซึ่งอาจมีผลให้ได้รับงานเพิ่มขึ้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ต่อหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงเป็นแนวทางการพัฒนาหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขการ รับรองคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี นำไปสู่การพัฒนาและยกระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีให้มีมาตรฐานและที่สำคัญคือการดำเนินงานที่ยั่งยืนของสำนักงานบัญชีในอนาคต

## 1.2 คำถามการวิจัย

- 1.2.1 ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชี ในจังหวัดภูเก็ตเป็นอย่างไร
- 1.2.2 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต มีปัจจัยใดบ้าง
- 1.2.3 สำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ที่มีข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต แตกต่างกันมีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต แตกต่างกันหรือไม่

### 1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.3.1 เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต
- 1.3.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต
- 1.3.3 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต  
จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต

### 1.4 สมมติฐานการวิจัย

- 1.4.1 สำนักงานบัญชีที่มีรูปแบบสำนักงานบัญชีต่างกันส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต แตกต่างกัน
- 1.4.2 สำนักงานบัญชีที่มีจำนวนลูกค้าต่างกันส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต แตกต่างกัน
- 1.4.3 สำนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาเปิดบริการจำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกันส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต แตกต่างกัน
- 1.4.4 สำนักงานบัญชีที่มีลักษณะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกันผลกระทบต่อคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต แตกต่างกัน
- 1.4.5 สำนักงานบัญชีที่มีวุฒิการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกันส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต แตกต่างกัน

### 1.5 ขอบเขตของการวิจัย

#### 1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

- 1) ตัวแปรอิสระ คือข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานบัญชี (รูปแบบสำนักงานบัญชี จำนวนลูกค้า ระยะเวลาเปิดบริการจำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชี ลักษณะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี และวุฒิการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี)
- 2) ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากร ประชากร คือ สำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 152 แห่ง (สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดภูเก็ต, 2557)

1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยระหว่าง เดือน พฤษภาคม 2559– พฤษภาคม 2560

**1.5.4 ขอบเขตด้านพื้นที่** การศึกษาครั้งนี้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้เฉพาะสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต

## 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

**1.6.1 สำนักงานบัญชี** หมายถึง ธุรกิจที่ให้บริการด้านการทำบัญชีในจังหวัดภูเก็ต

**1.6.2 คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี** หมายถึง ผลสำเร็จของการทำงานให้ลูกค้าจากการรับรู้ของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย

1) การตอบสนองต่อลูกค้า ได้แก่ ด้านการดำเนินการตามข้อตกลงในสัญญาครบถ้วน ด้านการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน และด้านการทบทวนผลงานและปรับปรุงแก้ไขงานก่อนส่งมอบลูกค้า

2) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงานครบถ้วน ด้านการรักษาความลับของลูกค้า ด้านการมีวิธีปฏิบัติในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติงานที่ตกลงกับลูกค้าไว้ได้ และด้านการแจ้งยกเลิกการปฏิบัติงานให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในเวลาที่เหมาะสม

3) การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ได้แก่ ด้านการพิจารณาความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีที่สอดคล้องกับธุรกิจของลูกค้า ด้านการขอคำแนะนำหรือใช้ผลงานจากผู้เชี่ยวชาญในเรื่องที่ผู้ทำบัญชีไม่แน่ใจ และด้านการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า

4) ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี ได้แก่ ด้านการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการจัดทำบัญชีเพียงพอ ด้านการมีพื้นที่ปฏิบัติงานที่เป็นระเบียบ และด้านการมีผู้ทำบัญชีที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง

5) ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี ได้แก่ ด้านการมีระบบติดตามงานที่ได้รับจากลูกค้า ด้านการมีหลักฐานการรับเงินค่าธรรมเนียมสอดคล้องกับข้อตกลงในสัญญา และ ด้านการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่เกิดปัญหาซ้ำเดิม

## 1.7 ประโยชน์ของงานวิจัย

1.7.1 ทำให้ทราบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต

1.7.2 เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยนำเสนอแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน ตามประเด็นดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
- 2.2 องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของการบริการ เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552: 25) กล่าวว่า ความหมายของการบริการ คือ กระบวนการของ กิจกรรมทางเศรษฐกิจในการส่งมอบการบริการให้ผู้รับบริการ โดยมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1. จับต้องไม่ได้ (Intangible) เป็นสิ่งที่ไม่มีลักษณะทางกายภาพ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถ ทราบล่วงหน้าได้ว่าตนเองจะได้รับบริการรูปแบบใด เนื่องจากการบริการ ในลักษณะนี้เป็นผลการ ปฏิบัติงาน (Performance) มากกว่าวัตถุ (Objects) ไม่สามารถสัมผัส หรือเห็นได้เหมือนสินค้า การ บริการลักษณะนี้ผู้รับบริการจะอาศัยประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการมาเป็นข้อมูลประกอบในการ ตัดสินใจ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจให้ผู้รับบริการกล้าตัดสินใจซื้อบริการได้เร็ว ขึ้น ได้แก่ - สถานที่ (Place) การจัดเตรียมสถานที่ให้มีความคล่องตัวในการบริการแก่ผู้รับบริการ เช่น มีความสะอาด กว้างขวาง ที่นั่งเพียงพอ และบรรยากาศที่ดี - บุคคล (People) พนักงานต้องมีบุคลิกภาพที่ดี สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และ เต็มใจ ที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ - เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงาน ต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพ และมีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ - วัสดุสื่อสาร (Communication) สื่อโฆษณา และเอกสารการโฆษณาจะต้องมีความ สอดคล้องกับลักษณะการบริการ และลักษณะของผู้รับบริการเป็นสำคัญ - สัญลักษณ์ (Symbols) ตราสินค้า หรือเครื่องหมายการค้าต้อง

สื่อ ถึงการบริการได้ดี และมีความชัดเจน - ราคา (Price) เป็นการกำหนดราคาการให้บริการที่ควรมีความเหมาะสมกับการให้บริการที่ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการได้ (Inseparability) การบริการเป็นการผลิต และการบริโภคในเวลาเดียวกัน ซึ่งผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการผู้รับบริการพร้อมกันหลายรายในเวลา เดียวกัน ได้ เนื่องจากลักษณะของตัวผู้รับบริการไม่เหมือนกัน

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนนั้น ขึ้นอยู่กับ ผู้ให้บริการ เป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน และอย่างไร ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพเพื่อขจัดปัญหาความไม่แน่นอนนี้ 2 ขั้นตอน ได้แก่

- ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ
- สร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการโดยรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของ ผู้รับบริการ จากการสำรวจข้อมูล และการเปรียบเทียบ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไป แก้ไขปรับปรุง กระบวนการให้บริการ ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) การบริการที่ไม่สามารถเก็บไว้ได้ ซึ่งมีกำลังการผลิตที่ไม่ใช้บางเวลา และบริการไม่มีสินค้าคงคลัง ถ้าความต้องการของผู้รับบริการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็ จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาการบริการที่ไม่ทัน หรือไม่มี ผู้รับบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ อูสมาน บัณชुरอัมพา (2554: 14) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ทักษะคติที่ผู้รับบริการสะสม ข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับการบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับที่แตกต่างกันออกไปตาม ความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากการบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง เจริญ มีสิน (2550: 45) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี และมี คุณภาพจะต้องมี หลักเกณฑ์ ที่มีความสอดคล้อง และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการทำให้ ผู้รับบริการเกิดความพอใจ มีการปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน มีความเหมาะสมแก่สถานการณ์ และต้องไม่ก่อผลเสียหายแก่ บุคคลอื่น ซึ่งการบริการที่มีคุณภาพนั้น จะต้องมีการจัดให้มีมาตรฐานการ บริการโดยคำนึงถึงการ ปฏิบัติงานให้เทียบเท่ากับมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งมาตรฐานในการบริการจะ มีส่วนในการสร้างแนวโน้ม ของความคาดหวังให้เพิ่มคุณภาพของการบริการสูงขึ้น เพราะมาตรฐาน การบริการ ไม่สามารถกำหนดได้ อย่างชัดเจนว่าระดับไหน ถึงเพียงพอต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ ดังนั้นหากจะพิจารณากำหนด

มาตรฐานเป็นการทั่วไป เพื่อที่จะนำไปปรับใช้ให้เหมาะสม กับลักษณะบริการแต่ละกรณีอย่างเป็นรูปธรรมก็อาจกำหนดมาตรฐานในการให้บริการที่มีคุณภาพได้ ดังนี้

1. การให้ความสนใจ คือ การต้อนรับผู้รับบริการอย่างอบอุ่น แสดงถึงการให้เกียรติ แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องฟังผู้รับบริการพูด ด้วยความเป็นมิตร และ สนใจ
2. การให้ความใส่ใจ คือ ต้องเอาใจใส่การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่แสดงออกถึงความ เบื่อหน่ายเยิ่นยา และติดตามเรื่องของผู้รับบริการจนสำเร็จเสร็จสิ้น
3. การบริการอย่างตั้งใจ คือ ต้องมั่นใจในความถูกต้องสมบูรณ์ จัดบริการให้ตรงเวลา และบริการให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกคุ้มค่า
4. การบริการอย่างเต็มใจ คือ สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ว่าเป็นการบริการที่ได้รับประโยชน์สูงสุด และให้ความร่วมมือในการตอบข้อซักถาม หรือตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการ
5. การบริการอย่างจริงใจ คือ แสดงออกถึงบริการที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ รับผิดชอบในบริการ และบริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรม
6. บริการอย่างเข้าใจ คือ มีความรู้ในสินค้า และบริการอย่างแท้จริง มุ่งเน้นการบริการที่มีคุณภาพสูง และก่อให้เกิดการบริการอย่างถูกต้อง
7. การบริการอย่างรู้ใจ คือ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างถูกต้อง และมีการดำเนินการอย่างรวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการต้องการ
8. การบริการอย่างมีน้ำใจ คือ ให้ความช่วยเหลือเอื้ออาทร แนะนำสิ่งทีถูกต้องเพื่อไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย และให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์ทั้งด้านคุณภาพ และปริมาณอย่างครบถ้วน สรุป การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพนั้น ต้องตรงความต้องการ และสามารถตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ รวมทั้งต้องปฏิบัติให้เหมาะสมกับ สถานการณ์ในเวลานั้น

ความสำคัญของคุณภาพการบริการ ขวัญฤทัย สุริยงค์ (2552: 21) กล่าวว่า การบริการมีความสำคัญ และมีบทบาทเป็นอย่างมากในโลก ซึ่งในประเทศไทย ภาคการบริการถือว่ามีสำคัญไม่แพ้ ภาคการผลิต จากการปรับเปลี่ยนทางด้าน โครงสร้างเศรษฐกิจเข้าสู่การเป็นประเทศอุตสาหกรรมใหม่ (Newly Industrialized Countries - NIC) ประกอบกับความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และระบบข่าวสารต่าง ๆ ซึ่งได้ส่งผลให้ระบบการผลิตสินค้า และบริการมีการขยายตัวมากขึ้น และพบว่า อุตสาหกรรมมีแนวโน้มที่จะมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว และมีความต่อเนื่อง ซึ่งจะส่งผลต่อความเป็นอยู่ ตลอดจนมาตรฐานการครองชีพของประชาชน การศึกษา และรายได้สูงขึ้นกว่าแต่ก่อน ก่อให้เกิดความต้องการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการอำนวยความสะดวก ของผู้รับบริการใหม่ ๆ



ดังนั้น อาชีพการบริการจึงมีความหลากหลาย และมีบทบาทในสังคมเป็นอย่างมาก ปัจจุบันวิกฤตเศรษฐกิจจากทวีปยุโรป ซึ่งมีความรุนแรง และกระเทือนถึงทุกประเทศทั่วโลก ดังนั้นเมื่อเศรษฐกิจโลกกำลังเกิดวิกฤตขึ้น ประเทศไทย พึ่งพาการส่งออกเป็นหลัก ย่อมได้รับผลกระทบโดยตรงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และวิกฤตเศรษฐกิจ ส่งผลให้การแข่งขันมีความรุนแรงเพิ่มขึ้น ดังนั้นจึงควรมีวิธีการพัฒนาตนเองเพื่อหลีกเลี่ยงกับดัก ประเทศที่มีรายได้ปานกลาง (Middle Income Trap) ซึ่งจะผลิตสินค้าโดยใช้แรงงานมาก และแรงงาน 12 มีราคาถูก ซึ่งการผลักดันที่สำคัญ ภาคบริการ (Service Sector) ถือเป็นกลไกสำคัญที่จะผลักดันให้ ประเทศหลีกเลี่ยงสถานะการแข่งขันที่รุนแรง

ลักษณะของการให้บริการ เพียงพร บุญแสน (2550: 27) กล่าวว่าลักษณะของการให้บริการประกอบด้วย

1. การเข้าถึงผู้รับบริการ (Access) คือ การบริการที่ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ คือ ต้องไม่ให้ผู้รับบริการคอยนาน และมีแหล่งที่ตั้งเหมาะสม
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) คือ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความสามารถในการปฏิบัติงาน
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) คือ บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็น กันเอง และมีวิจรรย์ญาติที่ดี
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือ องค์กร และบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และมีความไว้วางใจในการบริการได้ โดยเสนอการบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ
6. ความไว้วางใจ (Reliability) คือ การบริการให้ผู้รับบริการมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) คือ บุคลากรจะต้องให้บริการ และการแก้ปัญหา แก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง และรวดเร็วตามความต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) คือ การบริการที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) คือ บริการที่ผู้รับบริการได้รับ จะทำให้สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพการบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ (Understanding & Knowing Customer) คือ บุคลากร ต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ และให้ความสนใจเพื่อตอบสนองความต้องการ ดังกล่าว

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ Parasuraman (ศรีณย์พงศ์ เทียงธรรม, 2552: 42) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) มีโมเดลการบริการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ ดีในการกำหนดเป้าหมาย หรือทิศทางการสร้างการบริการที่มีคุณภาพคือ โมเดล SERVQUAL ของ Parasuraman ซึ่งระบุด้านหรือมิติที่สำคัญ ๆ ซึ่งก่อให้เกิดผลรวมในการรับรู้ของผู้รับบริการว่าเป็นการ บริการที่มี คุณภาพไว้ 5 ด้าน

รุ่งนภา บุญคำ (2552: 24) กล่าวว่า วิจัยมิติคุณภาพการให้บริการซึ่งใช้องค์ประกอบที่สำคัญ 5 ด้านในการวัดความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้า เพื่อเป็นหลักในการประเมินคุณภาพการบริการ ซึ่ง องค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่

1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกมีความไว้วางใจการ บริการ ซึ่งเกิดจาก ความสามารถในการปฏิบัติหรือให้บริการตามที่สัญญาไว้อย่างถูกต้อง สามารถ ประยุกต์ใช้กับ ธุรกิจบริการดังนี้ - มีการให้บริการตามสัญญาไว้หรือไม่ - ไม่ควรมีความผิดพลาดเกิดขึ้นจากการให้บริการ

2. ความแน่นอน (Assurance) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกมีความมั่นใจ ซึ่งเกิดจาก ความรู้ ความสามารถ และมารยาทของบุคลากร รวมถึงความสามารถในการสร้างความเชื่อถือ และ ไว้วางใจ ดังนี้ - รับมือกับปัญหาของผู้รับบริการได้ - เก็บความลับของผู้รับบริการเป็นอย่างดี - มีความ สุขภาพ อ่อนน้อม และอ่อนโยนกับผู้รับบริการตลอดเวลา - มีความรู้ที่สามารถตอบข้อซักถามของ ผู้รับบริการ

3. วัตถุ / สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการมองเห็นถึง ความ พร้อม และองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งเกิดจาก สาธารณูปโภคอุปกรณ์ เครื่องมือ และการแต่งกาย ของ บุคลากรในองค์กร สามารถประยุกต์ใช้กับธุรกิจบริการแต่ละแห่งได้ ดังนี้ - มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย และมี คุณภาพ - มีอาคารสถานที่ เหมาะสม และดูดี - บุคลากร รวมทั้งเจ้าหน้าที่ต่าง ๆ แต่งกายได้อย่าง เหมาะสม

4. ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงสถานบริการเอาใจ ใส่ ซึ่งเกิดจาก การที่ผู้ให้บริการ ให้ความใส่ใจ และให้ความสนใจ แก่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคลดังนี้ - ผู้รับบริการควรได้รับความสนใจเป็นรายบุคคล - ควรมีบุคลากรที่เพียงพอต่อการให้คำปรึกษา - มี ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการในลักษณะที่เป็นห่วงเป็นใย

5. ความรับผิดชอบ (Responsiveness) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึก การได้รับการตอบสนอง ซึ่งเกิดจาก ความตั้งใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และให้บริการที่รวดเร็วดังนี้ - ควรบริการผู้รับบริการอย่างทันทั่วทั้งที่ - ตั้งใจในการช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างสุดความสามารถ

โดยสรุป แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ หมายถึง ความน่าเชื่อถือที่เป็นไปตาม มาตรฐานการประเมิน ซึ่งทำให้เกิดผลลัพท์ที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ อย่างมีคุณภาพ คุณภาพการบริการที่ดีนั้นต้องทำในสิ่งที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มแรก ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการตามความสามารถในการให้บริการที่ได้กำหนดไว้ตามมาตรฐานการท างานใน แต่ละองค์กร ซึ่งคุณภาพของการบริการถือเป็นสิ่งจำเป็นทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ ที่จะสร้างความพึงพอใจกับ ผู้รับบริการ และจำเป็นต้องมีการประเมินความต้องการ และความพึงพอใจของลูกค้าว่ามี มากน้อย เพียงใดต่อการบริการขององค์กร เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุง แก้ไข พัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งหลักในการทำให้ลูกค้าพอใจนั้น คือการเสนอสิ่งที่ดี เป็นรูปธรรม มีความน่าเชื่อถือ และตอบสนองความต้องการได้ทันทั่วทั้งที่ เพราะเป็นหลักสำคัญในการให้บริการที่ส่งผลต่อคุณภาพการ บริการขององค์กร

## 2.2 องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี (กรมพัฒนาธุรกิจการค้าและสำนักกำกับดูแลธุรกิจ, 2557: 10-26)

ระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วยนโยบายและกระบวนการของแต่ละปัจจัยสำคัญ ซึ่งประกอบด้วย

### 1. ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี

1.1 ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร ผู้บริหารระดับสูงต้องแสดงหลักฐานความมุ่งมั่นในการพัฒนา และการนำระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีไปปฏิบัติรวมทั้งการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องโดย

- สื่อสารภายในสำนักงานบัญชีถึงความสำคัญในการดำเนินการตามมาตรฐานการบัญชี ในด้านการจัดทำบัญชี จรรยาบรรณ ความต้องการของลูกค้า กฎระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี

- กำหนดนโยบายคุณภาพ
- จัดทำแผนธุรกิจ
- ติดตาม ตรวจสอบ
- จัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอ

1.2 การให้ความสำคัญแก่ลูกค้า ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่าความต้องการของลูกค้าได้ถูกนำมาพิจารณาและกระทำให้บรรลุผลโดยมุ่งหวังในอันที่จะส่งเสริมความพึงพอใจของลูกค้าและต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีมาตรฐานบัญชีและจรรยาบรรณ

1.3 นโยบายคุณภาพ ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่านโยบายคุณภาพ

- เหมาะสมกับจุดประสงค์ของสำนักงานบัญชี
- มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายมาตรฐานการบัญชีจรรยาบรรณและปรับปรุงประสิทธิผลของระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- เป็นกรอบในการจัดทำแผนธุรกิจ
- ได้มีการสื่อสารและเป็นที่ยอมรับในสำนักงานบัญชี
- ได้มีการทบทวนให้เหมาะสมตลอดเวลา

1.4 การวางแผนธุรกิจ สำนักงานบัญชีต้องกำหนด จัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงินประจำปีเป็นลายลักษณ์อักษร

1.5 ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่และการสื่อสาร

- ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่าได้มีการกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบของพนักงานเป็นลายลักษณ์อักษรและได้สื่อสารให้ทราบโดยทั่วถึงทั้งสำนักงานบัญชี
- การสื่อสารภายใน ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่ามีการสื่อสารในสำนักงานบัญชีด้วยวิธีการที่เหมาะสมและคำนึงถึงประสิทธิผลของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี
- การทบทวนการบริหาร ผู้บริหารระดับสูงต้องมีการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชีอย่างสม่ำเสมอและต้องมีการเก็บบันทึกผลการทบทวน
- การให้ความร่วมมือกับภาครัฐ สำนักงานบัญชีต้องร่วมมือกับภาครัฐในด้านการกำกับดูแลและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากภาครัฐสู่ลูกค้า

2. ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี

2.1 ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรมและความซื่อสัตย์สุจริต

- ความโปร่งใส หมายถึง การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน เพียงพอ เป็นปัจจุบัน สะท้อนภาพที่แท้จริงภายในเวลาที่เหมาะสม ไม่ปกปิดข้อเท็จจริงหรือบิดเบือนความจริงอันเป็นสาระสำคัญ

- ความเป็นอิสระ หมายถึง การปฏิบัติงานด้วยความอิสระสามารถตัดสินใจโดยไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลใด ๆ หรือปัจจัยภายนอกและภายในซึ่งอยู่ภายใต้กรอบวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชีและความเป็นอิสระนั้นต้องเป็นที่ประจักษ์แก่บุคคลทั่วไป เพื่อให้ผลงานของผู้ประกอบวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชีเป็นที่เชื่อถือได้

- ความเที่ยงธรรม หมายถึง ความเป็นกลางในการใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงาน โดยปราศจากความมีอคติ ความลำเอียง

- ความซื่อสัตย์สุจริต หมายถึง การประพฤติตรง จริ่งใจ ไม่คดโกง ไม่หลอกลวง ปฏิบัติงานตรงตามความเป็นจริง ไม่แสดงตนว่าได้ปฏิบัติงานถ้าไม่ได้ปฏิบัติจริง ความซื่อตรงต่อวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชี

### 2.1.1 หลักการพื้นฐาน

ในการปฏิบัติงานสำนักงานบัญชีต้องรักษาไว้ซึ่งความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรมและความซื่อสัตย์สุจริตเพื่อให้ผลงานเป็นที่เชื่อถือ

### 2.1.2 ข้อกำหนด

(1) สำนักงานบัญชีต้องปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ปกปิดข้อเท็จจริงหรือบิดเบือนความจริงอันเป็นสาระสำคัญในการปฏิบัติงานผู้ทำบัญชีต้องมั่นใจว่าข้อมูลที่นำมาใช้ถูกต้อง ครบถ้วน เพียงพอ เป็นปัจจุบัน สะท้อนภาพที่แท้จริงเพื่อให้มั่นใจว่างานบริการที่ให้แก่ลูกค้ามีความถูกต้อง

(2) สำนักงานบัญชีต้องไม่รับงานที่ตนขาดความเป็นอิสระ ผู้ทำบัญชีต้องใช้ดุลยพินิจในการรับงานและต้องถอนตัวจากการให้บริการหรือหยุดการให้บริการชั่วคราวจนกว่าความสัมพันธ์หรือสถานการณ์ที่กระทบความเป็นอิสระได้ยุติลง

(3) สำนักงานบัญชีต้องปฏิบัติงานด้วยความเที่ยงธรรม ตรงไปตรงมาปราศจากความลำเอียงและอคติ คงไว้ซึ่งความเป็นกลางในการใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงานสำนักงานบัญชีจะสามารถปฏิบัติงานด้วยความเที่ยงธรรม ตรงไปตรงมา ปราศจากความลำเอียงและอคติคงไว้ซึ่งความเป็นกลางในการใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงานได้ก็ต่อเมื่อสำนักงานบัญชี ดำเนินการดังต่อไปนี้

- สำนักงานบัญชีมีข้อมูลที่นำเชื่อถือจากระบบการจัดเก็บข้อมูลที่นำเชื่อถือ
- สำนักงานบัญชีสามารถควบคุมการให้บริการให้อยู่ในกรอบของจรรยาบรรณของวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชี สำนักงานบัญชีต้องหลีกเลี่ยงความสัมพันธ์หรือสถานการณ์ใด ๆ ที่อาจกีดกันให้ผู้ทำบัญชีไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลางในการใช้ดุลยพินิจ

(4) สำนักงานบัญชีต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ซื่อตรงต่อวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชี

## 2.2 ความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

2.2.1 หลักการพื้นฐานในการปฏิบัติงานผู้ทำบัญชีต้องใช้ความรู้ความสามารถและความชำนาญในวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชีด้วยความใส่ใจเต็มความสามารถเพื่อที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพและมั่นใจว่าลูกค้าจะได้รับบริการทางวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชีที่อยู่บนพื้นฐานของกฎเกณฑ์และเทคนิคที่เกี่ยวข้อง การที่จะสามารถปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังรอบคอบ ผู้ทำบัญชีต้องวางแผนและควบคุมงานจนสามารถรวบรวมข้อมูลและหลักฐานให้เพียงพอในการปฏิบัติงาน ผู้ทำบัญชีต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาที่ประกอบวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชี เพื่อให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าจะได้รับประโยชน์จากงานบริการวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชีบนพื้นฐานของการพัฒนากฎเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงานและเทคนิคที่เป็นปัจจุบัน

### 2.2.2 ข้อกำหนด

(1) ผู้ทำบัญชีต้องไม่รับงานที่เกินความรู้ความสามารถของตนที่จะปฏิบัติงานได้ในการพิจารณารับงาน ผู้ทำบัญชีต้องมีความรู้ ประสบการณ์ในธุรกิจของลูกค้า ลักษณะงานบริการที่ลูกค้าต้องการ มีความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีและมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานการบัญชีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสำนักงานบัญชีต้องไม่รับงานในปริมาณมากจนไม่สามารถควบคุมการปฏิบัติงานได้

การที่ผู้ทำบัญชีมีความรู้ความสามารถในงานที่รับว่าจะให้บริการ ผู้ทำบัญชีจะต้องมีประสบการณ์และการฝึกฝนในการใช้วิจารณ์ญาณการประยุกต์ใช้ความรู้กับงานที่รับว่าจะให้บริการ หรือผู้ทำบัญชีต้องผ่านการศึกษา การอบรมอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาที่ผ่านมา กรณีที่ผู้ทำบัญชีไม่มีความรู้ความสามารถในงานที่จะให้บริการอย่างเพียงพอผู้ทำบัญชีต้องศึกษาค้นคว้าสอบถามจากผู้รู้หรือผู้มีประสบการณ์หรือหาทีมงานที่มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติงานได้

ผู้ทำบัญชีต้องไม่แสดงตนว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ที่มีประสบการณ์ในเรื่องที่ตนเองไม่มีความรู้และความสามารถ ในกรณีนี้ผู้ทำบัญชีควรพิจารณาที่จะรับคำแนะนำหรือใช้ผลงานจากผู้เชี่ยวชาญที่มีความถนัดในงานดังกล่าว

(2) ผู้ทำบัญชีต้องปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังรอบคอบ ผู้ทำบัญชีต้องใช้ความรู้ตามมาตรฐานการบัญชี วิธีปฏิบัติ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ความชำนาญและประสบการณ์ทางวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชีด้วยความระมัดระวังรอบคอบ

(3) สำนักงานบัญชีต้องควบคุมคุณภาพงานให้ได้มาตรฐานอย่างสม่ำเสมอสำนักงานบัญชีควรมีการอบรม ควบคุมคุณภาพงานของผู้ทำบัญชีและผู้ช่วยผู้ทำบัญชีอย่างเหมาะสม สม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าผลงานการบริการทางวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชีได้มาตรฐาน

(4) ไม่ยินยอมให้ผู้อื่นอ้างว่าตนเป็นผู้ปฏิบัติงานโดยมิได้ปฏิบัติงานหรือควบคุมการปฏิบัติงานนั้น สำนักงานบัญชีต้องไม่ยินยอมให้ผู้อื่นอ้างเชื่อว่าตนเป็นผู้ปฏิบัติหรือควบคุมงานให้บริการทางวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชีโดยที่ตนเองมิได้เป็นผู้ปฏิบัติหรือควบคุมงานให้บริการอย่างแท้จริง

### 2.3 ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการและการรักษาความลับ

2.3.1 หลักการพื้นฐาน สำนักงานบัญชีต้องรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ โดยต้องไม่ละทิ้งงานที่ให้บริการโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

ในการปฏิบัติงาน ผู้ทำบัญชีอาจล่วงรู้หรือได้มาซึ่งข้อมูลใด ๆ ที่ต้องถือเป็นความลับของกิจการที่ตนให้บริการ ผู้ทำบัญชีจะต้องไม่นำข้อมูลนั้นไปเปิดเผย ทั้งนี้รวมถึงการที่ผู้ทำบัญชี ผู้ช่วยผู้ทำบัญชีหรือผู้ร่วมสำนักงานบัญชีจะต้องไม่นำข้อมูลที่ได้มาในระหว่างการปฏิบัติงานไปใช้หรือเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าได้ใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือเพื่อประโยชน์ของบุคคลภายนอก เว้นแต่กรณีที่ได้รับ ความยินยอมจากลูกค้าหรือกรณีที่ต้องให้ถ้อยคำตามกฎหมายรวมทั้งกรณีที่เป็นการเรียกตรวจสอบ โดยหน่วยงานกำกับดูแลเพื่อประโยชน์ในการกำกับดูแลและส่งเสริมการประกอบวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชีจึงจะเปิดเผยได้

#### 2.3.2 ข้อกำหนด

(1) สำนักงานบัญชีต้องไม่เปิดเผยความลับของกิจการที่ตนเองได้รู้มาในหน้าที่จากการให้บริการ เว้นแต่ได้รับความยินยอมจากลูกค้าต้องให้ถ้อยคำในฐานะพยานตามกฎหมายหรือเปิดเผยต่อหน่วยงานที่กำกับดูแล

หน้าที่ในการรักษาความลับนั้นยังคงมีอยู่ถึงแม้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างสำนักงานบัญชีและลูกค้าจะสิ้นสุดแล้วก็ตาม สำนักงานบัญชีต้องควบคุมดูแลผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ทำบัญชีไม่ให้นำข้อมูลที่ได้มาในระหว่างการปฏิบัติงานไปใช้หรือเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าได้ใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือเพื่อประโยชน์ของบุคคลภายนอก

(2) ไม่ละทิ้งการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีที่รับไว้แล้วโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ในกรณีที่สำนักงานบัญชีได้ตกลงรับงานไว้แล้ว ต่อมาไม่ปฏิบัติงานให้สำเร็จตามที่ตกลงไว้และได้ละทิ้งงานไปโดยไม่มีเหตุผลสมควรและไม่ได้แจ้งให้ลูกค้าทราบในเวลาอันสมควร เช่น การแจ้งกระชั้นชิดถือว่าสำนักงานบัญชีขาดความรับผิดชอบต่อลูกค้าและอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ลูกค้า

2.4 ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วนหรือบุคคลหรือนิติบุคคลที่สำนักงานบัญชีปฏิบัติหน้าที่

2.4.1 หลักการพื้นฐาน สำนักงานบัญชีต้องมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคลที่สำนักงานบัญชีปฏิบัติหน้าที่ให้

2.4.2 ข้อกำหนด สำนักงานบัญชีต้องรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วนบุคคลหรือนิติบุคคลผู้ทำบัญชีปฏิบัติหน้าที่ โดยมีพฤติกรรมที่ดีเพื่อชื่อเสียงแห่งวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชีเสมอและไม่ปฏิบัติตนในลักษณะที่ทำให้เกิดความเสื่อมเสียแก่วิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชี

2.5 สำนักงานบัญชีต้องไม่ปฏิบัติให้เสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพ ในด้านการจัดทำบัญชี

2.5.1 หลักการพื้นฐาน สำนักงานบัญชีต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบเพื่อรักษาชื่อเสียงแห่งวิชาชีพและงดเว้นการกระทำที่จะมาสู่การเสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพ

2.5.2 ข้อกำหนด สำนักงานบัญชีต้องไม่กระทำการในลักษณะที่ทำให้เกิดความเสื่อมเสียแก่วิชาชีพในด้านการทำบัญชี

2.6 สำนักงานบัญชีต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณที่กำหนดในข้อ 2.1-2.5 และไม่ขัดกับข้อกำหนดแห่งจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี รวมทั้งต้องปฏิบัติเพิ่มเติมตามข้อกำหนดแห่งจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีตามที่สภาวิชาชีพบัญชีกำหนด

3. กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี

3.1 สำนักงานบัญชีต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียม

3.2 สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำสัญญาที่ชัดเจนและได้รับการยอมรับจากลูกค้า

3.3 สำนักงานบัญชีต้องกำหนดระยะเวลาจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่ชัดเจน

3.4 สำนักงานบัญชีต้องออกหลักฐานการรับเงินให้กับลูกค้าทุกครั้ง

3.5 ในกรณีที่ลูกค้ามอบหมายให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้กระทำการใด ๆ แทน เช่น การนำส่งภาษีของลูกค้า การนำส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคม เป็นต้น สำนักงานบัญชีต้องนำส่งและดำเนินการให้ครบถ้วนตามที่ลูกค้ามอบหมาย

3.6 การดูแลทรัพย์สินของลูกค้า สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำหลักฐานการส่งมอบและรับมอบทรัพย์สินรวมถึงการดูแลรักษา การจัดเก็บทรัพย์สินของลูกค้า ทั้งนี้ต้องไม่นำทรัพย์สินของลูกค้ามาต่อรองเพื่อผลประโยชน์ของสำนักงานบัญชี เช่น การยึดบัญชีและเอกสารของลูกค้าไว้โดยไม่ส่งคืน



#### 4. การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี

4.1 เครื่องมืออุปกรณ์ สำนักงานบัญชีต้องจัดหาและบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำบัญชีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีการจัดระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงาน เพื่อก่อให้เกิดสภาพการทำงานที่ดี ปลอดภัย มีระเบียบเรียบร้อย อันจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตที่สูงขึ้น เช่น การทำ 5ส เป็นต้น

#### 4.2 ทรัพยากรบุคคล

4.2.1 บุคลากรในสำนักงานบัญชีต้องมีความรู้ ความสามารถตามตำแหน่งหน้าที่งาน ทั้งนี้รวมถึงบุคลากรจากภายนอกสำนักงานบัญชีที่เข้ามาปฏิบัติงานกับสำนักงานบัญชีด้วย

4.2.2 ผู้ทำบัญชีต้องมีคุณสมบัติตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543 และพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ.2547

4.2.3 บุคลากรที่บรรจุใหม่หรือโยกย้ายตำแหน่งงานต้องได้รับการชี้แจงหรืออบรมการปฏิบัติงานของตำแหน่งนั้น ๆ ก่อนเริ่มปฏิบัติงานรวมทั้งสำนักงานบัญชีต้องจัดให้มีการดูแลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดเพื่อติดตามการทำงานของบุคลากรในความรับผิดชอบให้มีความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ

4.2.4 บุคลากรในสำนักงานบัญชีต้องได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามสมควรและเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย

4.2.5 บุคลากรในสำนักงานบัญชีต้องได้รับการสื่อสารจากสำนักงานบัญชีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า/กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

4.2.6 ในกรณีที่ผู้ทำบัญชีภายนอกสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีต้องมีมาตรการในการควบคุมผู้ทำบัญชีนั้นให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี มาตรฐานการบัญชีและจรรยาบรรณ

#### 5. การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

5.1 สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

5.2 สำนักงานบัญชีต้องมีคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและปฏิบัติตามคู่มือนั้น

5.3 สำนักงานบัญชีต้องมีการชี้แจงบุคลากรให้เข้าใจชัดเจนถึงวัตถุประสงค์ของงาน และมีการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามความจำเป็น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์

5.4 สำนักงานบัญชีต้องจัดให้มีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงานและคอยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับงานนั้น

5.5 สำนักงานบัญชีต้องมีการแต่งตั้งและมอบหมายให้มีผู้ทำการทบทวนผลงานรวมทั้งนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนส่งมอบให้กับลูกค้า

6. การติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี

6.1 สำนักงานบัญชีต้องมีกระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเองตามช่วงเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามแผนธุรกิจและข้อกำหนดของกฎหมาย โดยการตรวจสอบนี้จะกระทำโดยตนเองหรือบุคคลภายนอกก็ได้

6.2 หากพบปัญหาจากการติดตาม ตรวจสอบ สำนักงานบัญชีต้องดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุและกำหนดแนวทางแก้ไขเพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาดังกล่าวจะไม่เกิดซ้ำ

6.3 สำนักงานบัญชีต้องมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า ซึ่งรวมถึงการวิเคราะห์หาสาเหตุ การปฏิบัติการแก้ไขและแจ้งกลับไปยังลูกค้า

6.4 สำนักงานบัญชีต้องบันทึกผลการดำเนินการตามข้อ 6.1-6.3 และต้องเก็บรักษาไว้ตามระยะเวลาที่เหมาะสม

7. การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

7.1 สำนักงานบัญชีต้องมีวิธีการในการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบัน

7.2 สำนักงานบัญชีต้องจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและของตนเองในลักษณะที่ป้องกันความเสียหาย สูญหายหรือเสื่อมสภาพและกำหนดระยะเวลาจัดเก็บตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

7.3 ในกรณีที่มีการเก็บข้อมูลในรูปแบบของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต้องมีการสำรองข้อมูลตามรอบระยะเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม

นโยบายคุณภาพและกระบวนการ ต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรให้เหมาะสมกับสำนักงานบัญชีและสื่อสารให้แก่เจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานบัญชีอย่างทั่วถึง

### 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี (Concept of Service Quality of Accounting Firms)

ตามที่ได้กล่าวไปแล้วว่าสำนักงานบัญชีเป็นธุรกิจที่ให้บริการด้านการจัดทำบัญชีตรวจสอบบัญชีให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย และภาษี รวมไปถึงการวางแผนธุรกิจ ซึ่งตัวชี้วัดที่สำคัญของการบริหารของสำนักงานบัญชีคือคุณภาพของงาน ความรับผิดชอบต่อลูกค้า การทำงานให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด การรักษาความลับ ความจริงใจและการดูแลเอาใจใส่เสมือนหนึ่งเป็นที่ปรึกษาคู่ใจ (ศิริรัตน์ โชติเวชการ,

2547) โดยเป็นผลมาจากนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีที่สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีตามแนวความคิดของ Parasuraman et al. ประกอบด้วย

1. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้วยการดำเนินการตามข้อตกลงในสัญญากำกับดูแลความคืบหน้าของงาน ทบทวนผลงานและปรับปรุงแก้ไขงานก่อนส่งมอบลูกค้า
2. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ด้วยการปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานรักษาความลับของลูกค้า มีวิธีปฏิบัติในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติงานให้ลูกค้าได้ และแจ้งยกเลิกการปฏิบัติงานให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในเวลาที่เหมาะสม
3. การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empath) ด้วยการพิจารณาความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีที่สอดคล้องกับธุรกิจของลูกค้า ขอคำแนะนำหรือใช้ผลงานจากผู้เชี่ยวชาญในเรื่องที่ผู้ทำบัญชีไม่แน่ใจและรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า
4. ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี (Tangibles) ประกอบด้วยการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการจัดทำบัญชีเพียงพอ มีพื้นที่ปฏิบัติงานที่เป็นระเบียบ และมีผู้ทำบัญชีที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง
5. ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี (Reliability) ประกอบด้วยการมีระบบติดตามงานที่ได้รับจากลูกค้า มีหลักฐานการรับเงินค่าธรรมเนียมสอดคล้องกับข้อตกลงในสัญญา และแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่เกิดปัญหาซ้ำเดิม

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฉัตรชัย บึงยา (2552: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง กระบวนการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีตัวแทนในประเทศไทย ทำการเก็บข้อมูลจากผู้บริหาร ผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการฝ่ายบัญชี สมุห์บัญชีหรือผู้อื่นที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีตัวแทน โดยใช้แบบสอบถามจัดส่งไปยังสำนักงานบัญชีตัวแทนที่ได้รับอนุญาตจากกรมสรรพากรตามรายชื่อและที่อยู่จากทะเบียนรายชื่อสำนักงานบัญชีตัวแทนจำนวน 43 ราย รายละเอียด 1 คน รวม 43 คน พบว่าความเห็นต่อการเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทนเกี่ยวกับการให้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สำนักงานบัญชีตัวแทนมีความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในการยื่นแบบแสดงรายการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และมีความเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเกี่ยวกับเรื่องสามารถประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย สำนักงานบัญชีตัวแทนมีความเห็นเกี่ยวกับการจัดการในการยื่นแบบแสดงรายการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีความเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเกี่ยวกับเรื่องการให้ความร่วมมือ

กับทางราชการและสำนักงานบัญชีตัวแทนมีความเห็นเกี่ยวกับการเงินในการยื่นแบบแสดงรายการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางและมีความเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเกี่ยวกับช่องทาง การโอนชำระเงินค่าภาษี

เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย และศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการปรับปรุงคุณภาพการบริการโดยผลการวิจัยพบว่า (1) นโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีในด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนด ความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้อง ความสามารถด้านการปฏิบัติงาน และความสามารถด้านการติดตามตรวจสอบ มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี (2) คุณสมบัตินำให้บัญชีของสำนักงานบัญชีในด้านความรู้ในวิชาชีพ และด้านค่านิยมจรรยาบรรณในวิชาชีพ มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี (3) รูปแบบของสำนักงานบัญชีที่แตกต่างกัน ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการที่ต่างกัน และ (4) รูปแบบสำนักงานบัญชี นโยบาย และกระบวนการที่ต่างกัน

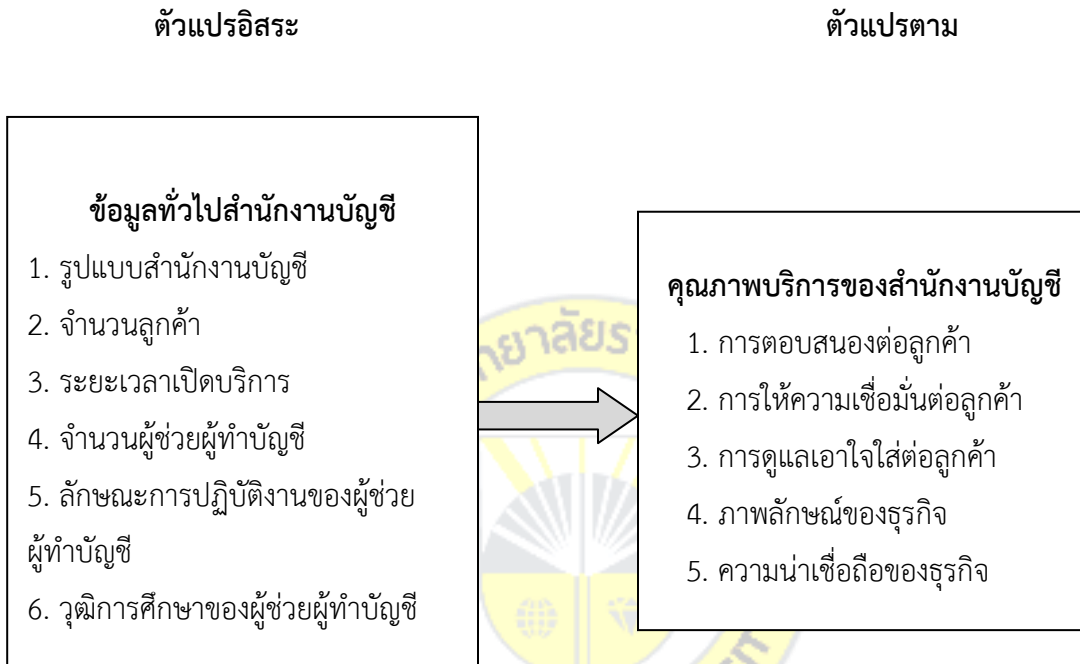
เจริญ มีสิน (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแก่กระจางนในทัศนะของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการและผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษา มีรายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 10,000 บาท และประกอบอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บริการ สถานที่ บริการทั่วไป และด้านเทคนิคบริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาด้านการให้บริการทั่วไป ควรปรับปรุงประสิทธิภาพในการซ่อมบำรุงให้มีความรวดเร็วมากขึ้น เพื่อผู้บริการจะไม่ต้องรอคอยนาน ด้านเทคนิคบริการ ควรเพิ่มความรวดเร็ว ในการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ควรเลือกใช้อุปกรณ์ที่สามารถรองรับการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัยได้มาตรฐาน ด้านเจ้าหน้าที่บริการ ให้มีความสำคัญกับผู้บริการทุกคน พุดตอบหรือแนะนำข้อซักถามของผู้บริการอย่างสุภาพ ด้านสถานที่ให้บริการควรจัดให้ที่นั่งในการรอรับบริการให้เพียงพอ และมีบริการน้ำดื่มให้กับผู้บริการ โดยสิ่งที่นำมาศึกษาเกี่ยวกับงานวิจัยครั้งนี้ คือ ความหมายของคุณภาพการบริการ และมาตรฐานในการให้บริการที่มีคุณภาพ ได้แก่

การให้ความสนใจ การให้ความใส่ใจ การบริการอย่างตั้งใจ การบริการอย่างเต็มใจ การบริการอย่างจริงใจ การบริการอย่างเข้าใจ การบริการอย่างรู้ใจ และการบริการอย่างมีน้ำใจ ซึ่งสอดคล้องและมีความสัมพันธ์กับงานวิจัยอื่น เอกสาร และบทความอื่น ๆ ที่ได้ทำการศึกษา

เพียงพร บุญแสน (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี พบว่า สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-45 ปี สถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีรายได้เฉลี่ย 5,000-10,000 บาทและมาใช้บริการ 1-2 ครั้ง คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรีในภาพรวม และในรายด้านทั้ง 10 ด้าน จำแนกเป็น (1) ด้านความเชื่อถือได้ (2) ด้านการตอบสนอง (3) ด้านขีดความสามารถ (4) ด้านการเข้าถึง (5) ด้านอธยาศัย (6) ด้านการสื่อสาร (7) ด้านความน่าเชื่อถือ (8) ด้านความมั่นคง (9) ด้านความเข้าใจ และ (10) ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ พบว่า คุณภาพ การบริการในระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตนอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเรียงลำดับจากมากไปน้อยจะได้ว่า ด้านขีดความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นคง ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเข้าใจ ด้านการตอบสนอง ด้านการเข้าถึง ด้านอธยาศัย และด้านการสื่อสาร มีระดับคุณภาพการบริการตามลำดับ การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งที่มารับบริการ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสิ่งที่นำมาศึกษาเกี่ยวกับงานวิจัยครั้งนี้ คือ ลักษณะของการบริการ ได้แก่ (1) การเข้าถึงลูกค้า (2) การติดต่อสื่อสาร (3) ความสามารถ (4) ความมีน้ำใจ (5) ความน่าเชื่อถือ (6) ความไว้วางใจ (7) การตอบสนองลูกค้า (8) ความปลอดภัย (9) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (10) การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

## 2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต และการทบทวนผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้วางกรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้ตามที่ปรากฏดังนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต โดยนำเสนอวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ สำนักงานบัญชีที่ขึ้นทะเบียนต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์จังหวัดภูเก็ต จำนวน 152 แห่ง (สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดภูเก็ต, 2557)

#### 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย รูปแบบสำนักงานบัญชี จำนวนลูกค้า ระยะเวลาเปิดบริการจำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชี ลักษณะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี และวุฒิการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี

3.2.2 ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี และความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานบัญชี ได้แก่ รูปแบบสำนักงานบัญชี จำนวนลูกค้า ระยะเวลาเปิดบริการจำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชี ลักษณะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี และวุฒิการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี มีลักษณะเป็นแบบตัวเลือกที่กำหนดคำตอบไว้ให้ (forced choice)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

### 3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอน ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1** ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชี จากตำรา บทความ และงานวิจัย โดยนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

**ขั้นตอนที่ 2** ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไขสำนวนภาษาที่ใช้ ตลอดจนเนื้อหาและวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item – Objective Congruence Index: IOC) ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.95

**ขั้นตอนที่ 3** นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับสำนักงานบัญชี ในจังหวัดภูเก็ต

**ขั้นตอนที่ 4** นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach, 1974: 161) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .9238

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.5.1 ผู้วิจัยทำเอกสารขออนุญาตกับสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ที่เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล



3.5.2 ผู้วิจัยดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามเก็บข้อมูลด้วยตนเองและผู้ช่วยวิจัย โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บแบบสอบถาม ระหว่างเดือนพฤษภาคม – มิถุนายน พ.ศ. 2559 จำนวน 152 ฉบับ

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้สำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต เป็นหน่วยในการวิเคราะห์จำนวน 152 บริษัท ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามจุดประสงค์ของการวิจัยที่ได้กำหนดไว้เป็นขั้นตอน ดังนี้

3.5.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาโดยเลือกเอาเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์

3.5.2 นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนน

3.5.3 ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์วิเคราะห์ข้อมูล

3.5.4 วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

### 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 การวิเคราะห์สถานภาพสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต แบบสอบถามใช้ค่าร้อยละ (percentage)

3.5.2 การวิเคราะห์ เกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ใช้วิธีค่าเฉลี่ย และหาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยพิจารณาว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้ให้ข้อมูลอยู่ในช่วงใด ก็แสดงว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับนั้น ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์การพิจารณา (Best and Kahn, 2006: 246-250) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง	มีระดับการปฏิบัติมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง	มีระดับการปฏิบัติมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง	มีระดับการปฏิบัติปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง	มีระดับการปฏิบัติน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง	มีระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด

3.5.3 ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต และสถานภาพของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต

- 3.5.4 ทาค่าที (t – test) เพื่อทดสอบสมมติฐานในการเปรียบเทียบตัวแปร 2 กลุ่ม
- 3.5.5 ทาค่าเอฟ (F-test) เพื่อทดสอบสมมติฐานในการเปรียบเทียบตัวแปร 3 กลุ่ม
- 3.5.6 ทาค่าความถี่เพื่อทราบข้อเสนอแนะอื่น ๆ



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ สำนักงานบัญชีที่ขึ้นทะเบียนต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์จังหวัดภูเก็ต นำเสนอผลการวิเคราะห์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ รูปแบบสำนักงานบัญชี จำนวนลูกค้า ระยะเวลาเปิดบริการ จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชี ลักษณะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี และวุฒิการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี

#### ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
รูปแบบสำนักงานบัญชี		
บุคคลธรรมดา/คณะบุคคล	30	19.70
ห้างหุ้นส่วน	52	34.20
บริษัทจำกัด	70	46.10
จำนวนลูกค้า		
ไม่เกิน 50 ราย	102	67.10
มากกว่า 50 ราย แต่ไม่เกิน 100 ราย	35	23.00
มากกว่า 100 รายขึ้นไป	15	9.90
<b>รวม</b>	<b>152</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน ( N = 227)	ร้อยละ
ระยะเวลาเปิดบริการ		
ไม่เกิน 5 ปี	15	9.9.
มากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี	100	65.80
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	37	24.30
จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชี		
มีไม่เกิน 2 คน	20	13.20
มีมากกว่า 2 คน แต่ไม่เกิน 5 คน	80	52.60
มีมากกว่า 5 คนขึ้นไป	52	34.20
ลักษณะการปฏิบัติงาน		
ปฏิบัติงานเต็มเวลาบางคน	15	9.90
ปฏิบัติงานเต็มเวลาทุกคน	130	85.50
ปฏิบัติไม่เต็มเวลาทุกคน	7	4.60
วุฒิการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี		
ระดับปวช.	15	9.90
ระดับปวส.	65	42.80
ระดับปริญญาตรี	52	34.20
สูงกว่าปริญญาตรี	20	13.20
<b>รวม</b>	<b>152</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ สำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 152 คน ส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัด จำนวน 70 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 46.10 รองลงมาเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 52 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 34.20 และบุคคลธรรมดา/คณะบุคคล จำนวน 30 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 19.70 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีจำนวนลูกค้านไม่เกิน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.10 รองลงมามากกว่า 50 แต่ไม่เกิน 100 จำนวน 35 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 23.00 และมากกว่า 100 ขึ้นไป จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.90 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ให้บริการจัดทำบัญชีมาแล้วมากกว่า 5 ปีแต่ไม่เกิน 10 ปี จำนวน 100 แห่งคิดเป็นร้อยละ 65.80 รองลงมามากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 37

แห่ง คิดเป็นร้อยละ 24.30 และไม่เกิน 5 ปี จำนวน 15 แห่งคิดเป็นร้อยละ 9.90 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีผู้ช่วยผู้ทำบัญชีจำนวนมากกว่า 2 คนแต่ไม่เกิน 5 คน จำนวน 80 แห่งคิดเป็นร้อยละ 52.60 รองลงมา มีมากกว่า 5 คนขึ้นไป จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.20 และมีไม่เกิน 2 คน จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.20 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีการปฏิบัติงานเต็มเวลาทุกคน จำนวน 137 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 90.10 ปฏิบัติงานเต็มเวลาบางคน จำนวน 15 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 9.90 และปฏิบัติไม่เต็มเวลาทุกคน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.60 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่ระดับ ปวส. จำนวน 65 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 42.80 รองลงมา ระดับปริญญาตรี จำนวน 52 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 34.20 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 20 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 13.20 และระดับ ปวช. จำนวน 15 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 9.90

## ตอนที่ 2 คุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ในภาพรวม

คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีใน จังหวัดภูเก็ต	ระดับความคิดเห็น		แปลความหมาย
	$\bar{X}$	SD	
1. การตอบสนองต่อลูกค้า	3.79	0.53	มาก
2. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	3.72	0.40	มาก
3. ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี	3.64	0.52	มาก
4. การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า	3.54	0.47	มาก
5. ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี	3.52	0.58	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.64</b>	<b>0.30</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 3.64) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าส่วนใหญ่คุณภาพบริการของสำนักงานบัญชี อยู่ระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากลงมา คือ การสนองตอบต่อลูกค้า ( $\bar{X}$  = 3.79) รองลงมา คือ การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ( $\bar{X}$  = 3.72) ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี ( $\bar{X}$  = 3.64) การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ( $\bar{X}$  = 3.54) และภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี ( $\bar{X}$  = 3.52) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.3** ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีใน จังหวัดภูเก็ต	ระดับความคิดเห็น		แปลความหมาย
	$\bar{X}$	SD	
1. ด้านการดำเนินการตามข้อตกลงในสัญญา	3.82	0.83	มาก
2. ด้านการทบทวนผลงานและปรับปรุงแก้ไขก่อนส่งมอบให้ลูกค้า	3.79	0.48	มาก
3. ด้านการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน	3.76	0.76	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.79</b>	<b>0.53</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.79$ ) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าส่วนใหญ่คุณภาพบริการของสำนักงานบัญชี อยู่ระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากลงมา คือ ด้านการดำเนินงานตามข้อตกลงในสัญญา ( $\bar{X} = 3.82$ ) รองลงมา คือ ด้านการทบทวนผลงานและปรับปรุงแก้ไขก่อนส่งมอบให้ลูกค้า ( $\bar{X} = 3.79$ ) และด้านการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน ( $\bar{X} = 3.76$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.4** ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีใน จังหวัดภูเก็ต	ระดับความคิดเห็น		แปลความหมาย
	$\bar{X}$	SD	
1. ด้านการปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงาน	3.86	0.56	มาก
2. ด้านการรักษาความลับของลูกค้า	3.75	0.67	มาก
3. ด้านการแจ้งยกเลิกการปฏิบัติงานให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในเวลาที่เหมาะสม	3.66	0.73	มาก
4. ด้านการมีวิธีปฏิบัติในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติงานที่ตกลงกับลูกค้าไว้	3.63	0.51	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.72</b>	<b>0.40</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.72$ ) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าส่วนใหญ่คุณภาพบริการของสำนักงานบัญชี อยู่ระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากลงมา คือ ด้านการปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานครบถ้วน ( $\bar{X}=3.86$ ) รองลงมา คือ การรักษาความลับของลูกค้า ( $\bar{X}=3.75$ ) ด้านการแจ้งยกเลิกการปฏิบัติงานให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในเวลาที่เหมาะสม ( $\bar{X}=3.66$ ) และด้านการมีวิธีปฏิบัติในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติงานที่ตกลงกับลูกค้าไว้ ( $\bar{X}=3.63$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.5** ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า

คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีใน จังหวัดภูเก็ต	ระดับความคิดเห็น		แปลความหมาย
	$\bar{X}$	SD	
1. ด้านการพิจารณาความรู้ความสามารถของ ผู้ทำบัญชีที่สอดคล้องกับธุรกิจของลูกค้า	3.56	0.72	มาก
2. ด้านการขอคำแนะนำหรือใช้ผลงานจาก ผู้เชี่ยวชาญในเรื่องที่ผู้ทำบัญชีไม่แน่ใจ	3.55	0.77	มาก
3. ด้านการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า	3.51	0.77	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.54</b>	<b>0.47</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.54$ ) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าส่วนใหญ่คุณภาพบริการของสำนักงานบัญชี อยู่ระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากลงมา คือ ด้านการพิจารณาความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีที่สอดคล้องกับธุรกิจของลูกค้า ( $\bar{X}=3.56$ ) รองลงมา คือ ด้านการขอคำแนะนำหรือใช้ผลงานจากผู้เชี่ยวชาญในเรื่องที่ผู้ทำบัญชีไม่แน่ใจ ( $\bar{X}=3.44$ ) และด้านด้านการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า ( $\bar{X}=3.51$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.6** ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี

คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีใน จังหวัดภูเก็ต	ระดับความคิดเห็น		แปลความหมาย
	$\bar{X}$	SD	
1. ด้านการมีผู้ทำบัญชีที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง	3.60	0.89	มาก
2. ด้านการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการจัดทำบัญชีเพียงพอ	3.54	0.71	มาก
3. ด้านการมีพื้นที่ปฏิบัติงานที่เป็นระเบียบ	3.43	0.88	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.52</b>	<b>0.43</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.52$ ) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าส่วนใหญ่คุณภาพบริการของสำนักงานบัญชี อยู่ระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากลงมา คือ ด้านการมีผู้ทำบัญชีที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง ( $\bar{X} = 3.60$ ) รองลงมา คือ ด้านการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการจัดทำบัญชีเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.54$ ) และด้านการมีพื้นที่ปฏิบัติงานที่เป็นระเบียบ ( $\bar{X} = 3.43$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.7** ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี

คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีใน จังหวัดภูเก็ต	ระดับความคิดเห็น		แปลความหมาย
	$\bar{X}$	SD	
1. ด้านการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่เกิดปัญหาซ้ำเติม	3.68	0.75	มาก
2. ด้านการมีหลักฐานการรับเงินค่าธรรมเนียมสอดคล้องกับข้อตกลงในสัญญา	3.66	0.79	มาก



ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี

คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีใน จังหวัดภูเก็ต	ระดับความคิดเห็น		แปลความหมาย
	$\bar{X}$	SD	
3. ด้านการมีระบบติดตามงานที่ได้รับจากลูกค้า	3.57	0.67	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.64</b>	<b>0.52</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64$ ) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าส่วนใหญ่คุณภาพบริการของสำนักงานบัญชี อยู่ระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากลงมา คือ ด้านการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่เกิดปัญหาซ้ำเดิม ( $\bar{X} = 3.68$ ) รองลงมา คือ ด้านการมีหลักฐานการรับเงินค่าธรรมเนียมสอดคล้องกับข้อตกลงในสัญญา ( $\bar{X} = 3.66$ ) และด้านการมีระบบติดตามงานที่ได้รับจากลูกค้า ( $\bar{X} = 3.57$ ) ตามลำดับ



### ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 รูปแบบสำนักงานบัญชีต่างกัน มีคุณภาพบริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 รูปแบบสำนักงานบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1.ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2	2.480	1.240	4.609	0.01*
	ภายในกลุ่ม	149	40.087	0.269		
	รวม	151	42.567			
2.ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2	1.073	0.536	3.502	0.03*
	ภายในกลุ่ม	149	22.822	0.153		
	รวม	151	23.85			
3.ด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2	0.506	0.253	1.165	0.32
	ภายในกลุ่ม	149	32.393	0.217		
	รวม	151	32.900			
4.ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี	ระหว่างกลุ่ม	2	3.158	1.579	5.031	0.00*
	ภายในกลุ่ม	149	46.768	0.314		
	รวม	151	49.927			
5.ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี	ระหว่างกลุ่ม	2	0.370	0.185	0.680	0.51
	ภายในกลุ่ม	149	40.507	0.272		
	รวม	151	40.876			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วย One-way ANOVA ได้ค่า Sig น้อยกว่า .05 (ที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ .05) หมายความว่า สำนักงานบัญชีที่มีรูปแบบต่างกัน มีคุณภาพการบริการ ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน จึงได้นำด้านที่แตกต่างกันมาทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffé ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.9** เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่รูปแบบสำนักงานบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า

รูปแบบ	$\bar{X}$	รูปแบบ		
		บุคคลธรรมดา	ห้างหุ้นส่วน	บริษัทจำกัด
		4.01	3.81	3.67
บุคคลธรรมดา	4.01	-	0.20	0.34*
ห้างหุ้นส่วน	3.81		-	0.14
บริษัทจำกัด	3.67			-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.9 เมื่อทดสอบความแตกต่างสำนักงานบัญชีที่มีรูปแบบต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ด้านการสนองตอบต่อลูกค้าจำแนกตามรูปแบบ พบว่า รูปแบบสำนักงานบัญชีมีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ บุคคลธรรมดา มีคุณภาพการบริการมากกว่าบริษัทจำกัด

**ตารางที่ 4.10** เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่รูปแบบสำนักงานบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

รูปแบบ	$\bar{X}$	รูปแบบ		
		บุคคลธรรมดา	ห้างหุ้นส่วน	บริษัทจำกัด
		3.89	3.67	3.6
บุคคลธรรมดา	3.89	-	0.22*	0.20*
ห้างหุ้นส่วน	3.67		-	-0.02
บริษัทจำกัด	3.69			-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.10 เมื่อทดสอบความแตกต่างสำนักงานบัญชีที่มีรูปแบบต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า จำแนกตามรูปแบบ พบว่า รูปแบบสำนักงานบัญชีมีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

1) สำนักงานบัญชีที่มีรูปแบบบุคคลธรรมดา มีคุณภาพการบริการมากกว่า สำนักงานบัญชีที่มีรูปแบบห้างหุ้นส่วน

2) สำนักงานบัญชีที่มีรูปแบบบุคคลธรรมดา มีคุณภาพการบริการมากกว่า สำนักงานบัญชีที่มีรูปแบบบริษัทจำกัด

**ตารางที่ 4.11** เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่อรูปแบบสำนักงานบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี

รูปแบบ	$\bar{X}$	รูปแบบ		
		บุคคลธรรมดา	ห้างหุ้นส่วน	บริษัทจำกัด
		3.23	3.57	3.61
บุคคลธรรมดา	3.23	-	-0.34*	-0.38*
ห้างหุ้นส่วน	3.57		-	0.04
บริษัทจำกัด	3.61			-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.11 เมื่อทดสอบความแตกต่างสำนักงานบัญชีที่มีรูปแบบต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชีต่อลูกค้าจำแนกตามรูปแบบ พบว่า รูปแบบสำนักงานบัญชีมีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

1) สำนักงานบัญชีที่มีรูปแบบบุคคลธรรมดา มีคุณภาพการบริการมากกว่า สำนักงานบัญชีที่มีรูปแบบห้างหุ้นส่วน

2) สำนักงานบัญชีที่มีรูปแบบบุคคลธรรมดา มีคุณภาพการบริการมากกว่า สำนักงานบัญชีที่มีรูปแบบบริษัทจำกัด

สมมติฐานที่ 2 จำนวนลูกค้าของสำนักงานบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 จำนวนลูกค้าของสำนักงานบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2	7.517	3.759	15.978	0.00*
	ภายในกลุ่ม	149	35.049	0.235		
	รวม	151	42.567			
2. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2	1.789	0.84	6.028	0.00*
	ภายในกลุ่ม	149	22.106	0.148		
	รวม	151	23.895			
3. ด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2	0.253	0.127	0.578	0.56
	ภายในกลุ่ม	149	32.647	0.219		
	รวม	151	32.900			
4. ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี	ระหว่างกลุ่ม	2	1.010	0.505	1.538	0.22
	ภายในกลุ่ม	149	48.917	0.328		
	รวม	151	49.927			
5. ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี	ระหว่างกลุ่ม	2	1.119	0.559	2.06	0.13
	ภายในกลุ่ม	149	39.758	0.267		
	รวม	151	40.876			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วย One-way ANOVA ได้ค่า Sig น้อยกว่า .05 (ที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ .05) หมายความว่า สำนักงานบัญชีที่มีจำนวนลูกค้าต่างกัน มีคุณภาพการบริการ ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน จึงได้นำด้านที่แตกต่างกันมาทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffé ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่จำนวนลูกค้าต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน  
ด้านการสนองต่อลูกค้า

จำนวนลูกค้า	$\bar{X}$	จำนวนลูกค้า		
		ไม่เกิน 50 ราย	มากกว่า 50 ราย ไม่เกิน 100 ราย	มากกว่า 100 รายขึ้นไป
		3.92	3.66	3.20
ไม่เกิน 50 ราย	3.92	-	0.26*	0.72*
มากกว่า 50 แต่ไม่เกิน 100 ราย	3.66		-	0.46*
มากกว่า 100 รายขึ้นไป	3.20			-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.13 เมื่อทดสอบความแตกต่างสำนักงานบัญชีที่มีจำนวนลูกค้าต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ด้านการสนองต่อลูกค้าจำแนกตามจำนวนลูกค้า พบว่า จำนวนลูกค้าของสำนักงานบัญชีมีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ได้แก่

- 1) สำนักงานบัญชีที่มีจำนวนลูกค้าไม่เกิน 50 ราย มีคุณภาพการบริการมากกว่า สำนักงานบัญชีที่มีลูกค้ามากกว่า 50 รายแต่ไม่เกิน 100 ราย
- 2) สำนักงานบัญชีที่มีจำนวนลูกค้าไม่เกิน 50 ราย มีคุณภาพการบริการมากกว่า สำนักงานบัญชีที่มีลูกค้ามากกว่า 100 รายขึ้นไป
- 2) สำนักงานบัญชีที่มีจำนวนลูกค้ามากกว่า 50 รายแต่ไม่เกิน 100 รายมีคุณภาพการบริการมากกว่า สำนักงานบัญชีที่มีลูกค้ามากกว่า 100 รายขึ้นไป

สมมติฐานที่ 3 ระยะเวลาให้บริการของสำนักงานบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 ระยะเวลาให้บริการของสำนักงานบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2	1.448	0.724	2.623	0.07
	ภายในกลุ่ม	149	41.119	0.276		
	รวม	151	42.567			
2. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2	0.361	0.180	1.142	0.32
	ภายในกลุ่ม	149	23.534	0.158		
	รวม	151	23.895			
3. ด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2	1.596	0.796	3.789	0.03*
	ภายในกลุ่ม	149	31.308	0.210		
	รวม	151	32.900			
4. ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี	ระหว่างกลุ่ม	2	3.279	1.639	5.237	0.01*
	ภายในกลุ่ม	149	46.648	0.313		
	รวม	151	49.927			
5. ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี	ระหว่างกลุ่ม	2	3.591	1.796	7.17	0.00*
	ภายในกลุ่ม	149	37.285	0.250		
	รวม	151	40.876			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วย One-way ANOVA ได้ค่า Sig น้อยกว่า .05 (ที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ .05) หมายความว่า สำนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาให้บริการต่างกัน มีคุณภาพการบริการ ด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี และด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน จึงได้นำด้านที่แตกต่างกันมาทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffé ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระยะเวลาให้บริการต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า

ระยะเวลาให้บริการ	$\bar{X}$	ระยะเวลาให้บริการ		
		ไม่เกิน 5 ปี	มากกว่า 5 ปี ไม่เกิน 10 ปี	มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป
		3.44	3.61	3.38
ไม่เกิน 5 ปี	3.44	-	-0.17	0.07
มากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี	3.61		-	0.23*
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	3.38			-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 เมื่อทดสอบความแตกต่างสำนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาให้บริการต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า จำแนกตามระยะเวลาต่างกัน พบว่าระยะเวลาให้บริการมีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ได้แก่ สำนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาให้บริการมากกว่า 5 ปีแต่ไม่เกิน 10 ปี มีคุณภาพการบริการมากกว่าระยะเวลาให้บริการมากกว่า 10 ปีขึ้นไป



ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระยะเวลาให้บริการต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี

ระยะเวลาให้บริการ	$\bar{X}$	ระยะเวลาให้บริการ		
		ไม่เกิน 5 ปี	มากกว่า 5 ปี ไม่เกิน 10 ปี	มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป
		3.09	3.59	3.51
ไม่เกิน 5 ปี	3.09	-	-0.50*	-0.42*
มากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี	3.59		-	0.08
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	3.51			-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 เมื่อทดสอบความแตกต่างสำนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาให้บริการต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชีจำแนกตามระยะเวลาต่างกัน พบว่าระยะเวลาให้บริการมีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ได้แก่ ได้แก่

- 1) สำนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาให้บริการไม่เกิน 5 ปี มีคุณภาพการบริการมากกว่า ระยะเวลาให้บริการมากกว่า 5 ปีแต่ไม่เกิน 10 ปี
- 2) สำนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาให้บริการไม่เกิน 5 ปี มีคุณภาพการบริการมากกว่า ระยะเวลาให้บริการมากกว่า 10 ปีขึ้นไป

**ตารางที่ 4.17** เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระยะเวลาให้บริการต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ด้านความน่าเชื่อถือ

ระยะเวลาให้บริการ	$\bar{X}$	ระยะเวลาให้บริการ		
		ไม่เกิน 5 ปี	มากกว่า 5 ปี ไม่เกิน 10 ปี	มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป
		3.67	3.73	3.37
ไม่เกิน 5 ปี	3.67	-	-0.07	0.30
มากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี	3.73		-	0.36*
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	3.37			-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 เมื่อทดสอบความแตกต่างสำนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาให้บริการต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ด้านความน่าเชื่อถือจำแนกตามระยะเวลาต่างกัน พบว่า ระยะเวลาให้บริการมีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ สำนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาให้บริการมากกว่า 5 ปีแต่ไม่เกิน 10 ปี มีคุณภาพการบริการมากกว่า ระยะเวลาให้บริการมากกว่า 10 ปีขึ้นไป

สมมติฐานที่ 4 จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน ต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2	7.102	3.551	14.919	0.00*
	ภายในกลุ่ม	149	35.464	0.238		
	รวม	151	42.567			
2. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2	0.824	0.412	2.661	0.07
	ภายในกลุ่ม	149	23.071	0.155		
	รวม	151	23.895			
3. ด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2	0.980	0.490	2.287	0.11
	ภายในกลุ่ม	149	31.920	0.214		
	รวม	151	32.900			
4. ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี	ระหว่างกลุ่ม	2	2.233	1.117	3.489	0.03*
	ภายในกลุ่ม	149	47.694	0.320		
	รวม	151	49.927			
5. ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี	ระหว่างกลุ่ม	2	0.847	0.423	1.576	0.21
	ภายในกลุ่ม	149	40.030	0.269		
	รวม	151	40.876			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วย One-way ANOVA ได้ค่า Sig น้อยกว่า .05 (ที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ .05) หมายความว่า สำนักงานบัญชีที่มีจำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการ ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า และด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน จึงได้นำด้านที่แตกต่างกันมาทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffé ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า

จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชี	$\bar{X}$	จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชี		
		ไม่เกิน 2 คน	มากกว่า 2 ไม่เกิน 5 คน	5คน ขึ้นไป
		3.67	3.73	3.37
ไม่เกิน 2 คน	3.67	-	-0.29*	-0.64*
มากกว่า 2 คน ไม่เกิน 5 คน	3.73		-	0.35*
มากกว่า 5 คนขึ้นไป	3.37			-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.19 เมื่อทดสอบความแตกต่างสำนักงานบัญชีที่มีจำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ด้านการสนองตอบต่อลูกค้าจำแนกตามจำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน พบว่า จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีมีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่

- 1) สำนักงานบัญชีที่มีจำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีมากกว่า 2คนแต่ไม่เกิน 5คน มีคุณภาพการบริการมากกว่า จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีไม่เกิน 2 คน
- 2) สำนักงานบัญชีที่มีจำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชี 5 คน ขึ้นไป มีคุณภาพการบริการมากกว่า จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีไม่เกิน 2 คน
- 3) สำนักงานบัญชีที่มีจำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชี 5 คนขึ้นไป มีคุณภาพการบริการมากกว่าจำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีมากกว่า 2คนแต่ไม่เกิน 5คน

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี

จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชี	$\bar{X}$	จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชี		
		ไม่เกิน 2 คน	มากกว่า 2 ไม่เกิน 5 คน	5คน ขึ้นไป
		3.53	3.63	3.36
ไม่เกิน 2 คน	3.53	-	-0.09	-0.17
มากกว่า 2 คน ไม่เกิน 5 คน	3.63		-	0.27*
มากกว่า 5 คนขึ้นไป	3.36			-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.20 เมื่อทดสอบความแตกต่างสำนักงานบัญชีที่มีจำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชีจำแนกตามจำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน พบว่า จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีมีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ สำนักงานบัญชีที่มีจำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีมากกว่า 2คนแต่ไม่เกิน 5คน มีคุณภาพการบริการมากกว่า จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชี 5 คน ขึ้นไป

สมมติฐานที่ 5 การปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 การปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2	1.439	0.719	2.606	0.08
	ภายในกลุ่ม	149	41.128	0.276		
	รวม	151	42.567			
2. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2	1.032	0.516	3.364	0.04*
	ภายในกลุ่ม	149	22.862	0.153		
	รวม	151	23.895			
3. ด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2	0.123	0.062	0.281	0.76
	ภายในกลุ่ม	149	32.776	0.220		
	รวม	151	32.900			
4. ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี	ระหว่างกลุ่ม	2	0.684	0.342	1.035	0.36
	ภายในกลุ่ม	149	49.243	0.330		
	รวม	151	49.927			
5. ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี	ระหว่างกลุ่ม	2	1.607	0.803	3.048	0.05*
	ภายในกลุ่ม	149	39.270	0.264		
	รวม	151	40.876			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วย One-way ANOVA ได้ค่า Sig น้อยกว่า .05 (ที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ .05) หมายความว่า สำนักงานบัญชีที่มีการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน จึงได้นำด้านที่แตกต่างกันมาทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffé ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.22** เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่การปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

การปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี	$\bar{X}$	การปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี		
		ปฏิบัติงานเต็มเวลาบางคน	ปฏิบัติงานเต็มเวลาทุกคน	ปฏิบัติงานไม่เต็มเวลาทุกคน
		3.67	3.73	3.37
ปฏิบัติงานเต็มเวลาบางคน	3.80	-	0.10	-0.27
ปฏิบัติงานเต็มเวลาทุกคน	3.70		-	0.38*
ปฏิบัติงานไม่เต็มเวลาทุกคน	4.07			-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.22 เมื่อทดสอบความแตกต่างสำนักงานบัญชีที่มีการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าจำแนกตามการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน พบว่า การปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีมีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ สำนักงานบัญชีที่มีการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีที่มีการปฏิบัติงานไม่เต็มเวลาทุกคนมีคุณภาพการบริการมากกว่าการปฏิบัติงานเต็มเวลาทุกคน

**ตารางที่ 4.23** เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่การปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี

การปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี	$\bar{X}$	การปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี		
		ปฏิบัติงานเต็มเวลาบางคน	ปฏิบัติงานเต็มเวลาทุกคน	ปฏิบัติงานไม่เต็มเวลาทุกคน
		3.33	3.67	3.76
ปฏิบัติงานเต็มเวลาบางคน	3.33	-	-0.33*	-0.43
ปฏิบัติงานเต็มเวลาทุกคน	3.67		-	-0.10
ปฏิบัติงานไม่เต็มเวลาทุกคน	3.76			-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.23 เมื่อทดสอบความแตกต่างสำนักงานบัญชีที่มีการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี จำแนกตามการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน พบว่า การปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีมีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ สำนักงานบัญชีที่มีการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีที่มีการปฏิบัติงานเต็มเวลาทุกคนมีคุณภาพการบริการมากกว่าการปฏิบัติงานเต็มเวลาบางคน

### สมมติฐานที่ 6 คุณวุฒิทางการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 คุณวุฒิทางการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2	3.021	1.007	3.769	0.01*
	ภายในกลุ่ม	149	39.545	0.267		
	รวม	151	42.567			
2. ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2	0.639	0.213	1.356	0.26
	ภายในกลุ่ม	149	23.255	0.157		
	รวม	151	23.895			
3. ด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2	1.416	0.472	2.218	0.09
	ภายในกลุ่ม	149	31.484	0.212		
	รวม	151	32.900			
4. ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี	ระหว่างกลุ่ม	2	3.630	1.210	3.868	0.01*
	ภายในกลุ่ม	149	46.297	0.313		
	รวม	151	49.927			
5. ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี	ระหว่างกลุ่ม	2	4.383	1.461	5.925	0.00*
	ภายในกลุ่ม	149	36.494	0.247		
	รวม	151	40.876			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ผลการทดสอบสมมติฐานด้วย One-way ANOVA ได้ค่า Sig น้อยกว่า .05 (ที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ .05) หมายความว่า สำนักงานบัญชีที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกันมีคุณภาพการบริการ ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี และด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน จึงได้นำด้านที่แตกต่างกันมาทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffé ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.25** เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่คุณวุฒิทางการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า

การศึกษา	$\bar{X}$	การศึกษา			
		ปวช.	ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ป.ตรี
		4.07	3.86	3.62	3.80
ปวช.	4.07	-	0.21	0.45*	0.27
ปวส.	3.86		-	0.24*	0.06
ปริญญาตรี	3.62			-	-0.18
สูงกว่าปริญญาตรี	3.80				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.25 เมื่อทดสอบความแตกต่างสำนักงานบัญชีที่มีคุณวุฒิการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ด้านการสนองตอบต่อลูกค้าจำแนกตามคุณวุฒิการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน พบว่า คุณวุฒิการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

- 1) สำนักงานบัญชีที่มีคุณวุฒิการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีระดับ ปวช. มีคุณภาพการบริการมากกว่า คุณวุฒิการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีระดับปริญญาตรี
- 2) สำนักงานบัญชีที่มีคุณวุฒิการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีระดับ ปวส. มีคุณภาพการบริการมากกว่า คุณวุฒิการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีระดับปริญญาตรี

**ตารางที่ 4.26** เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่คุณวุฒิทางการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี

การศึกษา	$\bar{X}$	การศึกษา			
		ปวช.	ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ป.ตรี
		3.09	3.57	3.51	3.70
ปวช.	3.09	-	-0.49*	0.06	-0.13
ปวส.	3.57		-	-0.06	-0.19
ปริญญาตรี	3.51			-	0.19
สูงกว่าปริญญาตรี	3.70				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.26 เมื่อทดสอบความแตกต่างสำนักงานบัญชีที่มีคุณวุฒิการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชีจำแนกตามคุณวุฒิการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน พบว่า คุณวุฒิการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ สำนักงานบัญชีที่มีคุณวุฒิการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีระดับ ปวส. มีคุณภาพการบริการมากกว่า คุณวุฒิการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีระดับ ปวช.

**ตารางที่ 4.27** เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่คุณวุฒิทางการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี

การศึกษา	$\bar{X}$	การศึกษา			
		ปวช.	ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ป.ตรี
		3.67	3.72	3.42	3.92
ปวช.	3.67	-	-0.05	0.24	-0.25
ปวส.	3.72		-	0.29*	-0.20
ปริญญาตรี	3.42			-	0.49*
สูงกว่าปริญญาตรี	3.92				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.27 เมื่อทดสอบความแตกต่างสำนักงานบัญชีที่มีคุณวุฒิการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีจำแนกตามคุณวุฒิการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน พบว่า คุณวุฒิการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

1) สำนักงานบัญชีที่มีคุณวุฒิการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีระดับ ปวส. มีคุณภาพการบริการมากกว่า คุณวุฒิการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีระดับปริญญาตรี

2) สำนักงานบัญชีที่มีคุณวุฒิการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีคุณภาพการบริการมากกว่า คุณวุฒิการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีระดับปริญญาตรี



## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต โดยนำเสนอวิธีการดำเนินการวิจัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต และเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างจากสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต แล้วเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยเครื่องมือทางการวิจัย คือ แบบสอบถามแล้วนำมาดำเนินการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยใช้ประชากรกลุ่มตัวอย่างคือ สำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และค่า F-test จากการวิจัยเรื่องนี้มีข้อค้นพบ ที่สามารถสรุปได้ ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ สำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 152 คน ส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัด จำนวน 70 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 46.10 มีจำนวนลูกค้าไม่เกิน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.10 ให้บริการจัดทำบัญชีมาแล้วมากกว่า 5 ปีแต่ไม่เกิน 10 ปี จำนวน 100 แห่งคิดเป็นร้อยละ 65.80 มีผู้ช่วยผู้ทำบัญชีจำนวนมากกว่า 2 คนแต่ไม่เกิน 5 คน จำนวน 80 แห่งคิดเป็นร้อยละ 52.60 มีการปฏิบัติงานเต็มเวลาทุกคน จำนวน 137 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 90.10 และระดับปวส. จำนวน 65 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 42.80

วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี และความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี มีข้อค้นพบ ดังนี้

ในภาพรวมคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต อยู่ระดับมาก ( $\bar{x} = 3.64$ ) โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากลงมา คือ ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า ( $\bar{x} = 3.79$ ) รองลงมา คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ( $\bar{x} = 3.72$ ) ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี ( $\bar{x} = 3.64$ ) ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ( $\bar{x} = 3.54$ ) และด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี ( $\bar{x} = 3.52$ ) มีรายละเอียด ดังนี้

ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า คุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต อยู่ระดับมาก ( $\bar{x} = 3.79$ ) โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากลงมา คือ การดำเนินงานตามข้อตกลงในสัญญา ( $\bar{x} = 3.82$ )

รองลงมา คือ การทบทวนผลงานและปรับปรุงแก้ไขก่อนส่งมอบให้ลูกค้า ( $\bar{x} = 3.79$ ) และการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน ( $\bar{x} = 3.76$ )

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า คุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต อยู่ระดับมาก ( $\bar{x} = 3.72$ ) โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากลงมา คือ การปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานครบถ้วน ( $\bar{x} = 3.86$ ) รองลงมา คือรักษาความลับของลูกค้า ( $\bar{x} = 3.75$ ) การแจ้งยกเลิกการปฏิบัติงานให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในเวลาที่เหมาะสม ( $\bar{x} = 3.66$ ) และการมีวิธีปฏิบัติในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติงานที่ตกลงกับลูกค้าไว้ ( $\bar{x} = 3.63$ )

ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี พบว่า คุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต อยู่ระดับมาก ( $\bar{x} = 3.64$ ) โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากลงมา คือ การแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่เกิดปัญหาซ้ำเติม ( $\bar{x} = 3.68$ ) รองลงมา คือ การมีหลักฐานการรับเงินค่าธรรมเนียมสอดคล้องกับข้อตกลงในสัญญา ( $\bar{x} = 3.66$ ) และการมีระบบติดตามงานที่ได้รับจากลูกค้า ( $\bar{x} = 3.57$ )

ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า คุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ระดับมาก ( $\bar{x} = 3.54$ ) โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากลงมา คือ การพิจารณาความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีที่สอดคล้องกับธุรกิจของลูกค้า ( $\bar{x} = 3.56$ ) รองลงมา คือ การขอคำแนะนำหรือใช้ผลงานจากผู้เชี่ยวชาญในเรื่องที่ผู้ทำบัญชีไม่แน่ใจ ( $\bar{x} = 3.44$ ) และการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า ( $\bar{x} = 3.51$ )

ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี คุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ระดับมาก ( $\bar{x} = 3.52$ ) โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากลงมา คือ การมีผู้ทำบัญชีที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง ( $\bar{x} = 3.60$ ) รองลงมาคือ การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการจัดทำบัญชีเพียงพอ ( $\bar{x} = 3.54$ ) และด้านการมีพื้นที่ปฏิบัติงานที่เป็นระเบียบ ( $\bar{x} = 3.43$ )

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานบัญชี ได้แก่ รูปแบบสำนักงานบัญชี จำนวนลูกค้า ระยะเวลาเปิดบริการจำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชี ลักษณะการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี และวุฒิการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี

สมมติฐานที่ 1 รูปแบบสำนักงานบัญชีต่างกัน มีคุณภาพบริการแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานด้วย One-way ANOVA ได้ค่า Sig น้อยกว่า .05 (ที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ .05) หมายความว่าสำนักงานบัญชีที่มีรูปแบบต่างกัน มีคุณภาพการบริการ ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 จำนวนลูกค้าของสำนักงานบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานด้วย One-way ANOVA ได้ค่า Sig น้อยกว่า .05 (ที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ .05) หมายความว่า สำนักงานบัญชีที่มีจำนวนลูกค้าต่างกัน มีคุณภาพการบริการ ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 ระยะเวลาให้บริการของสำนักงานบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานด้วย One-way ANOVA ได้ค่า Sig น้อยกว่า .05 (ที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ .05) หมายความว่า สำนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาให้บริการต่างกัน มีคุณภาพการบริการ ด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี และด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 4 จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานด้วย One-way ANOVA ได้ค่า Sig น้อยกว่า .05 (ที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ .05) หมายความว่า สำนักงานบัญชีที่มีจำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการ ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า และด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 5 การปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานด้วย One-way ANOVA ได้ค่า Sig น้อยกว่า .05 (ที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ .05) หมายความว่า สำนักงานบัญชีที่มีการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 6 คุณวุฒิทางการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกัน มีคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานด้วย One-way ANOVA ได้ค่า Sig น้อยกว่า .05 (ที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ .05) หมายความว่า สำนักงานบัญชีที่มีคุณวุฒิทางการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชีต่างกันมีคุณภาพการบริการ ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี และด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยที่ได้นั้นพบว่าคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับมาก เนื่องจากในปัจจุบันการดำเนินธุรกิจแขนงต่างๆ มีการเจริญเติบโต ขยายตัวอย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกันอย่างสูงทำให้ผู้บริหารมุ่งความสนใจทางด้านการตลาด และฝากงานบัญชีไว้กับสำนักงานบัญชีให้ช่วยเหลือแทน เพื่อการทำบัญชีที่ถูกต้อง รวดเร็ว ทันท่วงที เพื่อประโยชน์ต่อการบริหารงานของผู้บริหาร ดังนั้นสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ตจึงให้ความสำคัญกับการบริการ ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า และด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี และความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีพบว่าในภาพรวมคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต อยู่ระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของรุ่งนภา บุญคำ (2552: 24) กล่าวว่า วิจัยมิติคุณภาพการให้บริการซึ่งใช้องค์ประกอบที่สำคัญ 5 ด้านในการวัดความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้า เพื่อเป็นหลักในการประเมินคุณภาพการบริการ ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญ สำคัญ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความแน่นอน วัตถุประสงค์ / สิ่งที่สามารถจับต้อง ความเข้าอกเข้าใจ และความรับผิดชอบ และงานวิจัยของเจริญ มีสิน (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแก่กระงานในทัศนะของผู้ใช้บริการ พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัยพบว่า สำนักงานบัญชีที่มีรูปแบบต่างกัน มีคุณภาพการบริการ ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย และศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการปรับปรุงคุณภาพการบริการโดยผลการวิจัยพบว่ารูปแบบของสำนักงานบัญชีที่ต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการบริการที่ต่างกัน และ รูปแบบสำนักงานบัญชี นโยบาย และกระบวนการที่ต่างกัน

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อค้นพบจากการวิจัยและการอภิปรายผลมีข้อเสนอแนะที่ควรนำไปใช้ดังนี้

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่า สำนักงานบัญชีสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นโดยควรมุ่งเน้นให้ความสำคัญในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า สำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ควรมีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน การทบทวนผลงานและปรับปรุงแก้ไขก่อนส่งมอบให้ลูกค้า และการดำเนินงานตามข้อตกลงในสัญญา เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า สำนักงานบัญชีควรมีวิธีปฏิบัติในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามที่ตกลงกับลูกค้าไว้ การแจ้งยกเลิกการปฏิบัติงานให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในเวลาที่เหมาะสม รักษาความลับของลูกค้า และการปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน

ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีควรมีระบบติดตามงานที่ได้รับจากลูกค้า มีหลักฐานการรับเงินค่าธรรมเนียมสอดคล้องกับข้อตกลงในสัญญา และการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่เกิดปัญหาซ้ำเดิม

ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า สำนักงานบัญชีควรมีการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า การขอคำแนะนำหรือใช้ผลงานจากผู้เชี่ยวชาญในเรื่องที่ผู้ทำบัญชีไม่แน่ใจ และการพิจารณาความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีที่สอดคล้องกับธุรกิจของลูกค้า

ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีควรมีพื้นที่ปฏิบัติงานที่เป็นระเบียบ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการจัดทำบัญชีเพียงพอ และมีผู้ทำบัญชีที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับ

1) ควรมีการศึกษาประเมินผลการพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชีของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต

2) ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับสำนักงานบัญชีของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต



## บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2557). **หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ.2550.** (ประกาศ). กรุงเทพมหานคร.
- \_\_\_\_\_. (2553). **การรับรองคุณภาพสำนักงาน.**
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดภูเก็ต. กระทรวงพาณิชย์. (2557). **รายชื่อและที่ตั้งของสำนักงานบัญชีที่ผ่านการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพ.** สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดภูเก็ต. (2557). **รายชื่อผู้ทำบัญชี.** (ระบบออนไลน์) แหล่งที่มา <http://www.thairegistration.com/mainsite/fileadmin/sites/chiangmai/images/acchiangmai.xls>
- ขวัญฤทัย สุริยงค์. (2552). **คุณภาพการบริการของห้างบีกซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ในเขตจังหวัดนนทบุรี.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เจริญ มีสิน. (2550). **คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแก่ประชาชนในทัศนคติของผู้ใช้บริการ.** ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ฉัตรชัย บึงยา. (2552). **กระบวนการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีตัวแทนในประเทศไทย.** การค้นคว้าแบบอิสระ. บช.ม.(บัญชีมหาบัณฑิต) เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2552). **ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย.** รายงานการวิจัยทุนอุดหนุน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- เพียงพร บุญแสน. (2550). **คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคมต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- มาตรฐานการบัญชี. (2544). **พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ประกาศกรมทะเบียนการค้าคำสั่งกรมทะเบียนการค้า มาตรฐานการบัญชี.** กรุงเทพฯ: หอการค้าไทย.
- รุ่งนภา บุญคำ. (2552). **คุณภาพการให้บริการข้าราชการครู ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 4.** ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ศรัณยพงศ์ เทียงธรรม. (2552). “ปัจจัยประเมินคุณภาพการบริการ” เอกสารเชิงวิชาการ. มหาวิทยาลัย  
กรุงเทพ.

ศิริรัตน์ โชติเวชการ.(2547). เลือกสำนักงานบัญชีผิดไม่ต้องคิดจนตัวตาย. กรุงเทพฯ: บิสิเนสไทย.

อุสมาน บัณชुरอัมพา. (2554). พฤติกรรมการใช้บริการกับระดับความพึงพอใจในคุณภาพการ  
ให้บริการของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้. การค้นคว้า  
อิสระ ปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.

International Education Standard. (2006). **International Accounting Education  
Standard.** New York : International Federation of Accounting.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A.and Berry,L.L. (1985). **A conceptual model of service  
quality and its implication.** Journal of Marketing, Vol.49,Fall,pp.41-50.





ภาคผนวก  
แบบสอบถาม

## แบบสอบถาม

## เรื่อง

## ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต

**คำชี้แจง** แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานบัญชี

**ตอนที่ 2** คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

**ตอนที่ 3** ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเพิ่มคุณภาพสำนักงานบัญชี

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานบัญชี

**คำชี้แจง** กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ที่ตรงกับความจริง

## 1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานบัญชีที่ท่านเป็นหัวหน้าอยู่ในปัจจุบัน

1. สำนักงานบัญชีของท่านจัดตั้งขึ้นในรูปแบบใด
  1.  บุคคลธรรมดา/คณะบุคคล
  2.  ห้างหุ้นส่วน
  3.  บริษัท จำกัด
2. สำนักงานบัญชีของท่านมีลูกค้าจำนวนกี่ราย
  1.  ไม่เกิน 50 ราย
  2.  มากกว่า 50 ราย แต่ไม่เกิน 100 ราย
  3.  มากกว่า 100 รายขึ้นไป
3. สำนักงานบัญชีของท่านให้บริการจัดทำบัญชีมาแล้วเป็นระยะเวลาเท่าใด
  1.  ไม่เกิน 5 ปี
  2.  มากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี
  3.  มากกว่า 10 ปีขึ้นไป
4. สำนักงานบัญชีของท่านมีผู้ช่วยผู้ทำบัญชีจำนวนกี่คน
  1.  ไม่มี (ไม่ต้องตอบข้อ 5 และข้อ 6)
  2.  มีไม่เกิน 2 คน
  3.  มีมากกว่า 2 คน แต่ไม่เกิน 5 คน
  4.  มีมากกว่า 5 คน ขึ้นไป
5. ผู้ช่วยผู้ทำบัญชีสำนักงานบัญชีของท่านมีลักษณะการปฏิบัติงานอย่างไร
  1.  ปฏิบัติงานเต็มเวลาบางคน
  2.  ปฏิบัติงานเต็มเวลาทุกคน
  3.  ปฏิบัติงานไม่เต็มเวลาทุกคน
  4.  อื่น ๆ .....

6. ผู้ช่วยผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีของท่านมีคุณวุฒิทางการศึกษาในสาขาการบัญชีระดับใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ระดับปวช.  2. ระดับปวส.  
 3. ระดับปริญญาตรี  4. สูงกว่าปริญญาตรี

## ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับการปฏิบัติงานจริงของท่านมากที่สุด

5	หมายถึง	ระดับการปฏิบัติ มากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับการปฏิบัติ มาก
3	หมายถึง	ระดับการปฏิบัติ ปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับการปฏิบัติ น้อย
1	หมายถึง	ระดับการปฏิบัติ น้อยที่สุด

รายการ	ระดับการปฏิบัติ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
<b>● การตอบสนองต่อลูกค้า</b>					
1. ด้านการดำเนินการตามข้อตกลงในสัญญาครบถ้วน					
2. ด้านการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน					
3. ด้านการทบทวนผลงานและปรับปรุงแก้ไขงานก่อนส่งมอบลูกค้า					
<b>● การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า</b>					
1. ด้านการปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานครบถ้วน					
2. ด้านการรักษาความลับของลูกค้า					
3. ด้านการมีวิธีปฏิบัติในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติงานที่ตกลงกับลูกค้าไว้ให้					

รายการ	ระดับการปฏิบัติ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
4. ด้านการแจ้งยกเลิกการปฏิบัติงานให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในเวลาที่เหมาะสม					
<b>• การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า</b>					
1. ด้านการพิจารณาความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีที่สอดคล้องกับธุรกิจของลูกค้า					
2. ด้านการขอคำแนะนำหรือใช้ผลงานจากผู้เชี่ยวชาญในเรื่องที่ผู้ทำบัญชีไม่แน่ใจ					
3. ด้านการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า					
<b>• ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี</b>					
1. ด้านการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการจัดทำบัญชีเพียงพอ					
2. ด้านการมีพื้นที่ปฏิบัติงานที่เป็นระเบียบ					
3. ด้านการมีผู้ทำบัญชีที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง					
<b>• ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี</b>					
1. ด้านการมีระบบติดตามงานที่ได้รับจากลูกค้า					
2. ด้านการมีหลักฐานการรับเงินค่าธรรมเนียมสอดคล้องกับข้อตกลงในสัญญา					
3. ด้านการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่เกิดปัญหาซ้ำเดิม					

**ตอนที่ 4** ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเพิ่มคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

.....

.....

.....

.....

.....

**\*\*\* ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม \*\*\***



## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อสกุล	นางสาวโสภภาพรรณ ไชยพัฒน์
ที่อยู่ปัจจุบัน	37/66 ถ.ดำรง ต.ตลาดใหญ่ อ.เมือง จ.ภูเก็ต
สถานที่ทำงาน	วิทยาลัยราชพฤกษ์ ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งวิทยาลัยเทคโนโลยีภูเก็ต
ประวัติการศึกษา	บธ.ม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ประกาศนียบัตรวิชาชีพครู มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช บธ.บ.(การบัญชี) วิทยาลัยศรีโสภณ
ประวัติการทำงาน	อาจารย์สาขาบัญชี โรงเรียนเทคนิคพัฒนการสยาม อาจารย์สาขาบัญชีและหัวหน้าฝ่ายการเงินโรงเรียนบริหารธุรกิจภาคใต้ อาจารย์สาขาบริหารธุรกิจ วิทยาลัยอาชีวศึกษาภูเก็ต ผู้จัดการฝ่ายบัญชี สำนักงานบุญยานุชการบัญชี อาจารย์ประจำสาขาการบัญชี วิทยาลัยราชพฤกษ์ ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง วิทยาลัยเทคโนโลยีภูเก็ต

