

ผลกระทบของการให้บริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สำนักงานบัญชี

The Effect of the Good Service and Accounting Professional Ethics on the Creditability and Decision to Choose Accounting Service Firm

Article History

Received: June 26, 2021

Revised: June 14, 2022

Accepted: June 15, 2022

ปุนยวีร์ธีร์ ธีรโชตนวนันท์¹

Punyavee Theerachotnavanun

ดารณี เอื้อชนะจิต²

Darane Uachanachit

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของการให้บริการที่ดี ซึ่งประกอบด้วย คุณภาพการให้บริการและกระบวนการให้บริการและจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ซึ่งประกอบด้วย ความซื่อสัตย์สุจริต ความรู้ความสามารถ ความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน การรักษาความลับและความโปร่งใส ที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ของสำนักงานบัญชี ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากนักบัญชีในธุรกิจที่ จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ได้รับการตอบกลับ จำนวน 409 ราย สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ ความถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) การให้บริการที่ดีในกระบวนการให้บริการและจรรยาบรรณ วิชาชีพบัญชีด้านความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน การรักษาความลับส่งผลเชิงบวกต่อความน่าเชื่อถือ และการตัดสินใจเลือกใช้บริการ 2) ความ ซื่อสัตย์สุจริตและความโปร่งใสส่งผลเชิงบวกต่อการความน่าเชื่อถือ และ 3) ความน่าเชื่อถือ ส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.1 ผลของ การวิจัยนำไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการในวิชาชีพบัญชี

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริต การรักษาความลับ ความโปร่งใส

¹ นักศึกษาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
Master of Accounting Student, School of Accountancy, Sripatum University
E-mail: punyavee2818@gmail.com

² คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
School of Accountancy, Sripatum University
E-mail: dara.uacha@gmail.com

Abstract

The objective of this research is to study the effect of the Good Service (Service Quality and Service Process) and Accounting Professional Ethics (Integrity, Take Care and Keep Perform Standard, Confidentiality and Transparency) on the Creditability and the Decision to Choose Accounting Service Firm. The data were collected by using questionnaire from 409 accountants in enterprises those register with DBD. The statistics used in this research were frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The research results showed that: 1) the Good Service in Service Process and Accounting Professional Ethics regarding Take Care and Keep Perform Standard, Confidentiality, had positively affected the Creditability and the Decision to Choose Accounting Service Firm; 2) the Integrity and Transparency had positively affected the Creditability; and 3) the Creditability had positively affected the Decision to Choose Accounting Service Firm with 0.1 statistically significant level.

Keywords: Service Quality, Integrity, Confidentiality, Transparency

บทนำ

การบริการรับทำบัญชีโดยการเปิดสำนักงานบัญชีเพื่อให้บริการ ต้องคำนึงถึงลูกค้าที่มาใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจ โดยจะต้องตระหนักถึงการบริการที่ดีสำหรับการประกอบวิชาชีพบัญชีและยึดถืออย่างเคร่งครัด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น การให้บริการที่ดี หมายถึง การบริการด้วยความรวดเร็วทันต่อเวลาข้อมูลทางบัญชีถูกต้องและชัดเจน โดยผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์และความสำเร็จของงาน (Chatchakul, 2017) อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร โดยธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า นำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการที่ดี (Pruengkarn, 2019) การให้บริการที่ดีควรจะต้องประกอบด้วยคุณภาพการให้บริการและกระบวนการที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่งมีผลทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ คุณภาพการให้บริการจะประกอบด้วย การปฏิบัติงานอย่างถูกต้องทุกรายการ มีการบริหารเวลาในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ ส่วนการบริการที่ดีด้านกระบวนการให้บริการประกอบด้วย มีความรับผิดชอบอย่างชัดเจน มีกระบวนการสื่อสารที่ดี มีการอธิบายและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี มีกระบวนการดูแลเอาใจใส่ในการบริการเป็นอย่างดี รวมถึงมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้อย่างสม่ำเสมอ (Pruengkarn, 2019) นอกจากนี้ ปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีสำหรับสำนักงานบัญชีซึ่งมีความสำคัญอย่างมากต่อผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีโดยเฉพาะอย่างยิ่ง 4 ตัวแปรหลักที่นักบัญชีควรจะต้องยึดมั่น ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต ความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน การรักษาความลับและความโปร่งใส

ความน่าเชื่อถือเกิดจากการได้รับความไว้วางใจจากผู้รับบริการในการเลือกใช้บริการ ความน่าเชื่อถือเป็นสิ่งที่สร้างขึ้นจากการกระทำของผู้บริการ อันเป็นผลจากการตั้งใจปฏิบัติงานให้บริการอย่างจริงจัง มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่อย่างเต็มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานเป็นที่น่าไว้วางใจได้ และมีการพัฒนาความรู้อย่างสม่ำเสมอ (Loilib, 2018) รวมถึงการมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ จึงเป็นผลทำให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงผลกระทบของการให้บริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยจะนำไปใช้พัฒนาคุณภาพการบริการและกระบวนการบริการ นำไปสู่การบริการที่ดีและการมีจรรยาบรรณในวิชาชีพบัญชีของสำนักงานบัญชีนำมาปรับปรุงประสิทธิภาพของการทำงานของสำนักงานบัญชีเพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและตัดสินใจเลือกใช้บริการได้ในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลกระทบของการให้บริการที่ดีซึ่งประกอบด้วย คุณภาพการให้บริการและกระบวนการให้บริการและจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ซึ่งประกอบด้วย ความซื่อสัตย์สุจริต ความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน การรักษาความลับและความโปร่งใสที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือ

2. เพื่อศึกษาผลกระทบของการให้บริการที่ดีซึ่งประกอบด้วย คุณภาพการให้บริการและกระบวนการให้บริการและจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ซึ่งประกอบด้วย ความซื่อสัตย์สุจริต ความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่

และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน การรักษาความลับ ความโปร่งใส และความน่าเชื่อถือที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการ

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การบริการที่ดี

การบริการที่ดีที่ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจ อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่สำนักงาน เป็้องหลังความสำเร็จของการปฏิบัติงานบัญชี ควรให้บริการที่ดีมีการเอาใจใส่ลูกค้า ติดตามงานอย่างสม่ำเสมอ การบริการที่ดีของสำนักงานบัญชี ควรประกอบด้วยคุณภาพการให้บริการ และกระบวนการให้บริการ (Deejit, 2019)

คุณภาพการให้บริการ

สำนักงานบัญชีตั้งขึ้นมาเพื่อดำเนินงานอย่างมีคุณภาพ กล่าวคือ ทำให้ลูกค้าพอใจ จึงต้องมีการพิจารณาและปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อสนองความพอใจของลูกค้าตลอดเวลา (Loilib, 2018) โดยคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงเป็นประการสำคัญ

กระบวนการให้บริการ หมายถึง กิจกรรมที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เพื่อจุดมุ่งหมายในการให้บริการ มุ่งเน้นการกระทำให้บรรลุผลสำเร็จได้รับประโยชน์ร่วมกันโดยมีขั้นตอนการปฏิบัติที่กำหนดไว้ (Pruengkarn, 2019)

จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี หลักการพื้นฐานของจรรยาบรรณตามข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชีว่าด้วยจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2561 มี 6 ด้าน ประกอบด้วย (ก) ความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมา (ข) ความเที่ยงธรรมและความเป็นอิสระ ไม่ลำเอียงมีความอิสระ (ค) ความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน รักษาไว้ซึ่งความรู้ ความสามารถ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเอาใจใส่ (ง) การรักษาความลับ ไม่เปิดเผยข้อมูลลูกค้าเพื่อประโยชน์ส่วนตน (จ) พฤติกรรมทางวิชาชีพ หลีกเลี่ยงการกระทำที่อาจทำให้เกิดความเสียหายเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพบัญชี (ฉ) ความโปร่งใส ไม่ปกปิดบิดเบือนสาระสำคัญ (Khoṇgkhaṇḥap saphāwī chā chīp wādūai chanyaban khoṇg phu prakoṇ wichaḥīp banchī Phō.Sō.sōṅsphanharōjīhoksip'et, 2018) สำหรับงานวิจัยนี้จะเน้นศึกษาจรรยาบรรณสำหรับสำนักงานรับทำบัญชีเฉพาะ 4 ตัวแปร ได้แก่ 1) ความซื่อสัตย์สุจริต ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ควรประพฤติตนอย่างตรงไปตรงมา จริงใจ 2) ความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่ การรักษามาตรฐาน

ในการปฏิบัติงาน คือ การรักษาไว้ซึ่งความรู้ ความสามารถ ที่รับรองได้ว่า ลูกค้าจะได้รับบริการทางวิชาชีพที่ถึงพร้อมด้วยความเอาใจใส่ ตามมาตรฐานวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง 3) การรักษาความลับ ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีควรให้ความสำคัญกับความลับของข้อมูลที่ได้มาจากการงานในหน้าที่ จึงไม่พึงเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวโดยไม่ได้รับการอนุมัติเพียงเพื่อประโยชน์ส่วนตน หากนำไปเปิดเผยจะทำให้สูญเสียความไว้วางใจที่ลูกค้ามอบให้ เป็นความเสื่อมเสียความน่าเชื่อถือของตนเองอย่างร้ายแรง และ 4) ความโปร่งใส ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีควรแสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพที่กำหนดไว้และไม่ปกปิดข้อเท็จจริงหรือบิดเบือนความจริง อันเป็นสาระสำคัญ ซึ่งสามารถติดตามตรวจสอบได้

ความน่าเชื่อถือ ผู้ประกอบการมักจะพิจารณาสำนักงานบัญชีจากกระบวนการจัดทำบัญชี และคำนึงถึงเรื่องการเข้าถึงบริการที่สะดวก ความเอาใจใส่ สามารถเข้าถึงได้ จึงจะเกิดความน่าเชื่อถือ นำไปสู่การเลือกใช้บริการในอนาคต

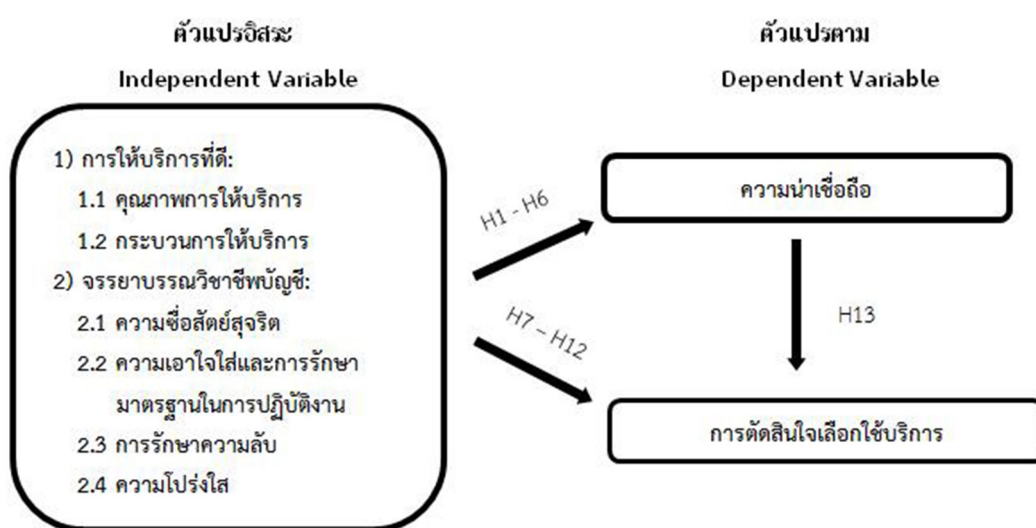
การตัดสินใจเลือกใช้บริการ มุมมองในการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมพบว่า ปัจจัยมีผลต่อการเลือกใช้บริการ คือ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความเชื่อถือ สุภาพอ่อนโยน ด้านการสื่อสาร และการเข้าถึงบริการ ผู้ประกอบการต้องการสำนักงานบัญชีที่มีความถูกต้องและสามารถเก็บความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี

สำหรับงานวิจัยนี้จะศึกษาการให้บริการที่ดี ซึ่งประกอบด้วย คุณภาพการให้บริการและกระบวนการให้บริการและจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี 4 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ความซื่อสัตย์สุจริต ความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่ และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน การรักษาความลับ ความโปร่งใส ที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า สำนักงานบัญชีที่จะสร้างความน่าเชื่อถือและได้รับการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากลูกค้า ควรจะต้องให้บริการที่มีคุณภาพ การบริการและมีกระบวนการที่ดี (Deejit, 2019) รวมถึงต้องมีจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต ความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน การรักษาความลับและความโปร่งใส (Loilib, 2018) จะส่งผลทำให้ลูกค้าเชื่อถือและไว้วางใจ จึงทำให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยถึงการให้บริการที่ดี และจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือ และการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยมีตัวแปรอิสระ คือ 1) การให้บริการที่ดี ประกอบด้วยคุณภาพการให้บริการ และกระบวนการให้บริการ และ 2) จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์สุจริต ความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน การรักษาความลับและความโปร่งใส และตัวแปรตาม คือ ความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

Pruengkarn (2019) พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือและยังส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ ส่วน Uttamaprakrom (2018) พบว่า ความซื่อสัตย์สุจริตทำให้ผู้รับบริการเกิดความน่าเชื่อถือ Loilib (2018) พบว่า มาตรฐานในการปฏิบัติงานและความโปร่งใสเป็นตัวแปรที่มีผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือ รวมถึง Chatchakul (2017) พบว่า ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่และการรักษาความลับส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นนำมาสรุปแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย: ปรากฏดังนี้

- H1: การให้บริการที่ดีในด้านคุณภาพการให้บริการส่งผลเชิงบวกต่อความน่าเชื่อถือ
- H2: การให้บริการที่ดีในด้านกระบวนการให้บริการส่งผลเชิงบวกต่อความน่าเชื่อถือ
- H3: จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความซื่อสัตย์สุจริตส่งผลเชิงบวกต่อความน่าเชื่อถือ
- H4: จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานส่งผลเชิงบวกต่อความน่าเชื่อถือ
- H5: จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านการรักษาความลับส่งผลเชิงบวกต่อความน่าเชื่อถือ
- H6: จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความโปร่งใสส่งผลเชิงบวกต่อความน่าเชื่อถือ

- H7: การให้บริการที่ดีในด้านคุณภาพการให้บริการส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
- H8: การให้บริการที่ดีในด้านกระบวนการให้บริการส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
- H9: จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความซื่อสัตย์สุจริตส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
- H10: จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
- H11: จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านการรักษาความลับส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
- H12: จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความโปร่งใสส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
- H13: ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณศึกษาผลกระทบของการให้บริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชี จากวัตถุประสงค์การวิจัยที่กำหนดไว้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1) ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ธุรกิจที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เนื่องจากธุรกิจกลุ่มนี้มีหน้าต้องจัดทำบัญชีตามพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2543 และมีที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 5 จังหวัด ได้แก่ นครปฐม นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ และสมุทรสาคร จากฐานข้อมูลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 จำนวนทั้งหมด 440,032 ราย (Department of Business Development, 2020)

ตัวอย่างในงานวิจัยนี้ คือ ธุรกิจที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) โดยใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่าง ด้วยวิธีคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane ยอมรับความคลาดเคลื่อนในการสุ่มร้อยละ 5.00 ผลการคำนวณ (Yamane, 1973) ได้จำนวน 400 แห่ง ส่งแบบสอบถามไปทั้งสิ้น จำนวน 430 ชุด ผู้ตอบแบบสอบถาม (key informant) คือ นักบัญชีในธุรกิจนั้นๆ ที่ได้รับการสุ่มตัวอย่าง โดยได้รับแบบสอบถามตอบกลับมาและสมบูรณ์ จำนวน 409 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบกลับร้อยละ 95.12

2) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงขึ้นโดยการตั้งคำถามจากการศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 6 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1: ธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ข้อ ประกอบด้วย ประเภทของการประกอบธุรกิจ ระยะเวลาดำเนินงาน จำนวนพนักงาน

ตอนที่ 2: ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี ด้านคุณภาพการให้บริการและกระบวนการให้บริการ 10 ข้อ โดยครอบคลุมคุณภาพการให้บริการและกระบวนการบริการ เช่น ปฏิบัติงานอย่างถูกต้องทุกรายการ รอบคอบและเหมาะสม ติดตามงานอย่างสม่ำเสมอ กระบวนการทันสมัย ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการเป็นประจำ เป็นต้น

ตอนที่ 3: ความคิดเห็นเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี จำนวน 20 ข้อ โดยครอบคลุมด้านความซื่อสัตย์สุจริต ความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน การรักษาความลับและความโปร่งใส

ตอนที่ 4: ความคิดเห็นเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือ จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมความน่าเชื่อถือเช่นความรับผิดชอบหน้าที่เต็มประสิทธิภาพ ผลการบริการเป็นที่น่าพอใจได้พัฒนาความรู้อย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

ตอนที่ 5: ความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

และตอนที่ 6: ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอความคิดเห็นโดยตอนที่ 2 ถึง 5 เป็นข้อคำถามที่ให้เลือกตอบตามระดับคะแนนแบบมาตรวัดของลิเคิร์ท (likert rating scale) 5 ระดับ คือ 5 เห็นด้วยมากที่สุด 4 เห็นด้วยมาก 3 เห็นด้วยปานกลาง 2 เห็นด้วยน้อย และ 1 เห็นด้วยน้อยที่สุด และได้กำหนดคะแนนค่าเฉลี่ยตามระดับความสำคัญ เป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21-5.00	จัดอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41-4.20	จัดอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61-3.40	จัดอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81-2.60	จัดอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.80	จัดอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การออกแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

1) ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี

2) นำผลของการศึกษาตามข้อ 1 มาสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 6 ตอน เสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาความครบถ้วน ความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาที่ศึกษาและนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ

3) ประเมินคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยไปทำการทดสอบคุณภาพเครื่องมือ 3 ส่วน คือ 1) ค่าความตรงของเนื้อหา (validity) 2) ค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม และ 3) การทดสอบความลำเอียงจากการไม่ตอบแบบสอบถามกลับมา (non-response bias) โดยใช้สถิติทดสอบทีแบบอิสระต่อกัน (independent sample t-test) ด้วยการนำข้อมูลที่ตอบแบบสอบถามกลับมา

ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรในการวิจัยระหว่างกลุ่มตอบเร็วและช้า พบว่า Sig 0.324 แสดงว่า ความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (Kudubes et al., 2019) ดังนี้ 1) การตรวจสอบความตรง ทดสอบโดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบพบว่า ข้อคำถามมีค่าระหว่าง 0.67 ถึง 1.00 แสดงว่า ข้อคำถามที่อยู่ในเกณฑ์เนื้อหาครอบคลุม นอกจากนี้ ทดสอบด้วยค่าอำนาจจำแนก ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย (factor

analysis) ซึ่งจะต้องมีค่ามากกว่า 0.40 ขึ้นไป (Kudubes et al., 2019) 2) การตรวจสอบความเชื่อมั่น โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (cronbach's alpha coefficient) โดยค่าความเชื่อมั่นมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (Kudubes et al., 2019) ถือว่ามีความถูกต้องและเชื่อถือได้ สามารถใช้ในการเก็บข้อมูลได้ สำหรับงานวิจัยนี้ได้ผลการทดสอบความตรงของเนื้อหาและความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปรากฏ ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลทดสอบความตรงของเนื้อหาและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตัวแปร	ค่าอำนาจจำแนก	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
ตัวแปรอิสระ:		
1) การบริการที่ดี:		
คุณภาพการให้บริการ (QUA)	0.793-0.832	0.874
กระบวนการให้บริการ (PRO)	0.794-0.870	0.886
2) จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี:		
ความซื่อสัตย์สุจริต (INT)	0.833-0.886	0.913
ความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานฯ (CARE)	0.812-0.845	0.888
การรักษาความลับ (CON)	0.842-0.884	0.918
ความโปร่งใส (TRN)	0.830-0.860	0.900
ตัวแปรตาม:		
ความน่าเชื่อถือ (REL)	0.813-0.867	0.891
การตัดสินใจเลือกใช้บริการ (DECIS)	0.795-0.847	0.885

3) การประมวลผลข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอย (regression analysis) เพื่อทดสอบผลกระทบของการให้บริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ผลการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยถึงการให้บริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เก็บข้อมูลจากตัวอย่างได้มาทั้งสิ้น 409 ราย นำมาประมวลผล โดยมีตัวแปรอิสระ 2 ตัว

คือ 1) การให้บริการที่ดี ประกอบด้วยคุณภาพการให้บริการ และกระบวนการให้บริการ และ 2) จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์สุจริต ความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน การรักษาความลับและความโปร่งใส และตัวแปรตาม 2 ตัว คือ ความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ 1) ประเภทของธุรกิจ ได้แก่ ธุรกิจบริการ ธุรกิจพาณิชย์กรรมและธุรกิจอุตสาหกรรมผลิต 2) ระยะเวลาดำเนินงาน ได้แก่ ต่ำกว่า 5 ปี 5-10 ปี 11-19 ปี และ 20 ปีขึ้นไป และ 3) จำนวนพนักงาน ได้แก่ น้อยกว่า 15 คน 15-30 คน 31-50 คน และมากกว่า 50 คน

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ

	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทของการประกอบธุรกิจ		
ธุรกิจบริการ	196	47.90
ธุรกิจพาณิชย์กรรม	131	32.10
ธุรกิจอุตสาหกรรมผลิต	82	20.00
รวม	409	100.00
ระยะเวลาดำเนินงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	55	13.50
5-10 ปี	176	43.00
11-19 ปี	86	21.00
20 ปีขึ้นไป	92	22.50
รวม	409	100.00
จำนวนพนักงาน		
น้อยกว่า 15 คน	160	39.10
15-30 คน	112	27.40
31-50 คน	50	12.20
มากกว่า 50 คน	87	21.30
รวม	409	100.00

จากตารางที่ 2 แสดงข้อมูลธุรกิจ พบว่า ประเภทธุรกิจส่วนใหญ่เป็นธุรกิจบริการ คิดเป็นร้อยละ 47.90 ระยะเวลาดำเนินงานของธุรกิจส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.00 จำนวนพนักงานของธุรกิจส่วนใหญ่ไม่น้อยกว่า 15 คน คิดเป็นร้อยละ 39.10

ลักษณะของตัวแปรในการศึกษา

งานวิจัยนี้ศึกษาตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปร คือ 1) การให้บริการที่ดี ประกอบด้วย คุณภาพการให้บริการและกระบวนการให้บริการ และ 2) จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์สุจริต ความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน การรักษาความลับและความโปร่งใส และตัวแปรตาม 2 ตัว คือ ความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

	Mean	S.D.	แปลผล
ตัวแปรอิสระ:			
1) การบริการที่ดี:			
คุณภาพการให้บริการ (QUA)	4.43	0.509	มากที่สุด
กระบวนการให้บริการ (PRO)	4.36	0.549	มากที่สุด
2) จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี:			
ความซื่อสัตย์สุจริต (INT)	4.50	0.536	มากที่สุด
ความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานฯ (CARE)	4.44	0.507	มากที่สุด
การรักษาความลับ (CON)	4.53	0.514	มากที่สุด
ความโปร่งใส (TRN)	4.50	0.503	มากที่สุด
ตัวแปรตาม:			
ความน่าเชื่อถือ (REL)	4.49	0.498	มากที่สุด
การตัดสินใจเลือกใช้บริการ (DECIS)	4.45	0.508	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม พบว่า ค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่สูงมากที่สุด ได้แก่ การรักษาความลับ โดยมีค่าเฉลี่ย = 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.514 ตัวแปรตามมีค่าเฉลี่ยที่สูงมากที่สุด ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ โดยมีค่าเฉลี่ย = 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.498

ผลกระทบของการให้บริการที่ดี และจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือ

การทดสอบผลกระทบของตัวแปรอิสระ ได้แก่ การให้บริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ที่ส่งผลต่อ

ตัวแปรตาม คือ ความน่าเชื่อถือ การทดสอบปัญหาตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเองพบว่า ค่าองค์ประกอบการขยายความแปรปรวน (Variance Inflation Factor: VIF) อยู่ระหว่าง 4.013-5.355 ซึ่งน้อยกว่า 10 แสดงว่า ความสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวแปรอิสระไม่ถึงขั้นก่อให้เกิดปัญหาตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง (multicollinearity) ค่า VIF ของตัวแปรอิสระน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน (Kudubes et al., 2019) การวิเคราะห์ผลการถดถอยตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยโดยตัวแปรตาม คือ ความน่าเชื่อถือ

ตัวแปรอิสระ:	ตัวแปรตาม: ความน่าเชื่อถือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน	VIF
การให้บริการที่ดี:		
1) คุณภาพการให้บริการ (QUA)	0.086	4.896
2) กระบวนการให้บริการ (PRO)	0.092*	4.013
จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี:		
1) ความซื่อสัตย์สุจริต (INT)	0.199***	4.640
2) ความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานฯ (CARE)	0.286***	5.034

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยโดยตัวแปรตาม คือ ความน่าเชื่อถือ (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ:	ตัวแปรตาม: ความน่าเชื่อถือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน	VIF
3) การรักษาความลับ (CON)	0.092*	4.541
4) ความโปร่งใส (TRN)	0.199***	5.355
$R^2 = 0.761$ * มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ 0.1 *** มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ 0.01		
a = แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน		

ตารางที่ 4 เพื่อศึกษาผลกระทบของการให้บริการที่ดีซึ่งประกอบด้วย คุณภาพการให้บริการและกระบวนการให้บริการและจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ซึ่งประกอบด้วย ความซื่อสัตย์สุจริต ความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน การรักษาความลับและความโปร่งใสที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือ ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการที่ดีในด้านกระบวนการให้บริการและจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความซื่อสัตย์สุจริต ด้านความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน ด้านการรักษาความลับและด้านความโปร่งใสส่งผลต่อความน่าเชื่อถืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.1 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย H2 H3 H4 H5 และ H6 โดยปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย H1 การให้บริการที่ดีในด้านคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความน่าเชื่อถืออย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลกระทบของการให้บริการที่ดี และจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

การทดสอบผลกระทบของตัวแปรอิสระ ได้แก่ การให้บริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจเลือกใช้บริการ การทดสอบปัญหาตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเองพบว่า ค่า VIF อยู่ระหว่าง 3.859-6.082 ซึ่งน้อยกว่า 10 แสดงว่า ความสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวแปรอิสระไม่ถึงขั้นก่อให้เกิดปัญหาตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง (multicollinearity) ค่า VIF ของตัวแปรอิสระน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน (Kudubes et al., 2019) การวิเคราะห์สมการถดถอยตามตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยโดยตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ตัวแปรอิสระ:	ตัวแปรตาม: การตัดสินใจเลือกใช้บริการ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน	VIF
การให้บริการที่ดี:		
1) คุณภาพการให้บริการ (QUA)	0.118	4.747
2) กระบวนการให้บริการ (PRO)	0.133***	3.859
จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี:		
1) ความซื่อสัตย์สุจริต (INT)	-0.064	5.155
2) ความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานฯ (CARE)	0.168***	5.155

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยโดยตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจเลือกใช้บริการ (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ:	ตัวแปรตาม: การตัดสินใจเลือกใช้บริการ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน	VIF
3) การรักษาความลับ (CON)	0.156***	5.057
4) ความโปร่งใส (TRN)	0.045	6.082
ความน่าเชื่อถือ (REL)	0.405***	4.094
$R^2 = 0.770$ * มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ 0.1 *** มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ 0.01		
a = แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน		

ตารางที่ 5 จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2) เพื่อศึกษาผลกระทบของการให้บริการที่ดีซึ่งประกอบด้วย คุณภาพการให้บริการและกระบวนการให้บริการและจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ซึ่งประกอบด้วย ความซื่อสัตย์สุจริต ความรู้ความสามารถ ความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน การรักษาความลับ ความโปร่งใส และความน่าเชื่อถือที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการที่ดีในด้านกระบวนการให้บริการและจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ด้านความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน และด้านการรักษาความลับส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.1 และความน่าเชื่อถือส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.1 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย H8 H10 H11 และ H13 โดยปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย H7 H9 H12 การให้บริการที่ดีในด้านคุณภาพการให้บริการ จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านความซื่อสัตย์สุจริตและด้านความโปร่งใสส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยผลของการให้บริการที่ดีและจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้

1) การให้บริการที่ดีในด้านกระบวนการให้บริการส่งผลต่อความน่าเชื่อถือ และส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ กระบวนการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความน่าเชื่อถือแก่องค์กร ดังนั้น ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญ

ต่อกระบวนการให้บริการที่ดีเพื่อสร้างผลงานที่ดี เกิดความประทับใจและความน่าเชื่อถือ ทำให้ลูกค้าตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีสอดคล้องกับ Pruengkarn (2019) ผู้บริหารธุรกิจให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการซึ่งส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการเลือกใช้บริการ

2) จรรยาบรรณทางวิชาชีพบัญชีในด้านความซื่อสัตย์สุจริต ด้านความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน ด้านการรักษาความลับและด้านความโปร่งใสส่งผลต่อความน่าเชื่อถือ ความซื่อสัตย์สุจริตของสำนักงานบัญชีรวมถึงการรักษาความลับทำให้ลูกค้ามีความไว้วางใจและเชื่อถือสอดคล้องกับ Uttamaparakrom (2018) จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีในด้านความซื่อสัตย์สุจริตและการรักษาความลับ เป็นมาตรฐานและแนวปฏิบัติของวิชาชีพบัญชีเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือและมีประโยชน์ต่อผู้รับบริการ นอกจากนี้ ความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานและความโปร่งใสเป็นจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีที่ทำให้ผลงานมีคุณภาพสร้างความน่าเชื่อถือให้เกิดขึ้นได้ สอดคล้องกับ Loilib (2018) พบว่า จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีด้านมาตรฐานในการปฏิบัติงานและด้านความโปร่งใสเป็นตัวแปรที่มีผลกระทบต่อคุณภาพงานบัญชีด้านความน่าเชื่อถือ

3) จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีในด้านความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานและด้านการรักษาความลับส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ความรู้ความสามารถความเอาใจใส่และการรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงาน และการรักษาความลับของสำนักงานบัญชี แสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบ

ต่อหน้าที่ของสำนักงานบัญชี ทำให้งานมีมาตรฐาน ลูกค้าได้รับการบริการที่มีคุณภาพ ผลงานมีความถูกต้อง ส่งผลให้สำนักงานบัญชีได้รับการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากลูกค้าสอดคล้องกับ Chatchakul (2017) พบว่า จรรยาบรรณในวิชาชีพบัญชี มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่การปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมามีผลกระทบทางบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและสอดคล้องกับ Uttamaprakrom (2018) จรรยาบรรณในวิชาชีพ ด้านการรักษาความลับมีผลกระทบทางบวกต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ผลการวิจัยยังพบว่า ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแสดงให้เห็นว่าสำนักงานบัญชีที่มีความน่าเชื่อถือจะทำให้ลูกค้าเกิดการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีนั้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

- 1) การบริการที่ดีในด้านกระบวนการให้บริการส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและการตัดสินใจเลือกใช้บริการ จึงควรให้ความสำคัญต่อกระบวนการให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้าและมีกระบวนการสื่อสารที่ชัดเจน
- 2) ความน่าเชื่อถือส่งผลให้เกิดการตัดสินใจเลือกใช้บริการ จึงควรสนับสนุนให้ใส่ใจในด้านคุณภาพการบริการที่ดีเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่สำนักงานบัญชี ในด้านความน่าเชื่อถือควรมีการพัฒนาระบบการทำงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจที่จะมาใช้บริการและเป็นการเพิ่มศักยภาพให้แก่สำนักงานบัญชีนำไปสู่การตัดสินใจเลือกใช้บริการจากลูกค้า
- 3) ในด้านกระบวนการควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ มาใช้ในการดำเนินงานระบบบัญชี เพราะปัจจุบันมีเทคโนโลยีที่ทำให้สะดวกและรวดเร็วทำให้ระบบการทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจจะศึกษาด้านอื่น เช่น ความเที่ยงธรรม หรือความสามารถทางวิชาชีพ
- 2) อาจจะศึกษาสำนักงานบัญชีในมุมมองของนักวิชาชีพบัญชี เช่น ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เป็นต้น ♥

References

- Chatchakul, W. (2017). *Phonkrathop māttrathān kān patibat ngān čhanyāban nai wichāchīp banchī lāe kānphatthana sakkayaphāp thāngkān banchī tō khunnaphāp kān patibat ngān khōng samnakngān banchī nai khēt phāk tawan'ōk* [The impact of practices standard the code' s of ethic and competency development of accounting impact on accounting office in the eastern zone] (Independent study, Sripatum University).
- Deejit, N. (2019). *Patčhai thī mī 'itthiphon tō kān patibat ngān tam čhanyāban khōng nak banchī nai khēt phāk nu'a* [Factors influencing the ethics of accountants in the northern region] (Independent study, Sripatum University).
- Department of Business Development. (2020). *Khōmūnnitibukkhon rai čhangwat pī sōngphanhārojhoksipsām* [Business data by province 2020]. Retrieved May 5, 2021, from https://www.dbd.go.th/more_news.php?cid=1459
- Kudubes, A. A., Murat Bektas, R. N., Dijle Ayar, R. N., Ilknur Bektas, R. N., Ok, Y. S., Altan, S. S., Isa Celik, R. N., & Ayse Aricioglu, R. N. (2019). Palliative care difficulties and psychometric properties of the Turkish version of the self-esteem based palliative care practice scale. *International Journal of Caring Sciences*, 12(1), 162-175.

Loilib, N. (2018). *Khwāmsamphan rawāng čhanyaāban læ khwāmrapphitchōp nai wichāchīp banchī kap khunnaphāp ngān sōp banchī tām kēn samnakngān kān truat ngoen phoēndin* [The relationship between Ethics and Professional responsibility and the Quality of auditing according to the criteria of the State Auditor Office of Kingdom of Thailand] (Master's thesis, Dhurakij Pundit University).

Pruengkarn, N. (2019). *Patčhai thī mī phon tō kānlu'ak chai bōrikan nakngān banchī khōng thurakit khanāt klāng læ khanātyōm (SMEs) nai khēt phāk klāng* [The factors affecting the selection of accounting firms for small and medium enterprises (SMEs) in the central region] (Independent study, Sripatum University).

Khōbangkhap saphāwi chā chīp waduāi čhanyōban khōng phū prakōp wichāchīp banchī Phō. Sō. sōngphanhārojhoksip'et [Regulations of the Federation of Accountants Professions on code of ethics for professional accountants B.E. 2561]. (2018, November 27). *Thai Government Gazette*. Vol. 135, Parts 301, pp. 17-24.

Uttamaprakrom, N. (2018). *Khwāmsamphan rawāng čhanyaāban wichāchīp banchī læ phruttikam kān toktæng kamrai kōrānī suksā bōrisat thī čhotthabān nai Talāt Laksap hæng Prathet Thai* [The relationship between accounting moral and earnings management behavior: A case study of Thai listed company in the stock exchange Thailand] (Master's thesis, Songkla University).

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.