

**แนวทางการให้บริการเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน
ของสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออก**
**Guidelines for Service to Create Competitive Advantages of
Accounting Firms in The Eastern Region**

Received: April 11,2022

Revised: June 2,2022

Accepted: June 29,2022

วชิรญาณ สุนทรวินิต¹,พรทิพย์ ชุ่มเมืองปัก²

Wachirayan Soonthornvinit¹, Porntip Shoommuangpak²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการให้บริการเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออก ประกอบด้วย การจัดการลูกค้าที่เป็นเลิศ การจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ กระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออก จำนวน 168 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุ 41-50 ปี การศึกษาปริญญาตรี เป็นหัวหน้าฝ่ายบัญชี ประสบการณ์ทำงาน 5-10 ปี รูปแบบธุรกิจเป็นแบบบริษัทจำกัด ระยะเวลาดำเนินการ 5-10 ปี จำนวนบุคลากรในกิจการน้อยกว่า 15 คน และต่อหลักการสำคัญในการให้บริการ คือ การให้บริการเพื่อมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า ด้านกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ มีระดับความสำคัญมากที่สุดที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ส่วนการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของพนักงานบัญชีที่มีต่อแนวทางการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า ด้านการจัดการลูกค้าที่เป็นเลิศ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ผู้บริหาร การให้บริการ ความได้เปรียบทางการแข่งขัน สำนักงานบัญชีในภาคตะวันออก

Abstract

The purpose of this research was to study the service approach to create competitive advantages of accounting firms in the eastern region, consisting of excellent customer management. efficient resource management systematic operating process The sample group consisted of 168 accounting office administrators in the eastern region. The

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี

Graduate Student in Master of Business Administration, Accounting Program

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี

Assistant Professor in Master of Business Administration, Accounting Program

research instrument was a questionnaire. Data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation. correlation analysis and One-way ANOVA analysis. The results revealed that most of the respondents were female, aged 41-50 years, having a bachelor's degree. is the chief accountant Working experience 5-10 years, business model is a limited company. The period of operation is 5-10 years, the number of personnel in the business is less than 15 people, and the main principle of service is to provide services to provide a good experience for customers. systematic operating processes The highest level of importance was at an average of 4.37. For the comparison of the differences in the level of importance of accountants to effective teamwork practices. Classified by personal status, age, found that the customer management excellence. There was a statistically significant difference at the .05 level.

Keywords : Executives, Service, Accounting Office in the Eastern Region, Competitive Advantage

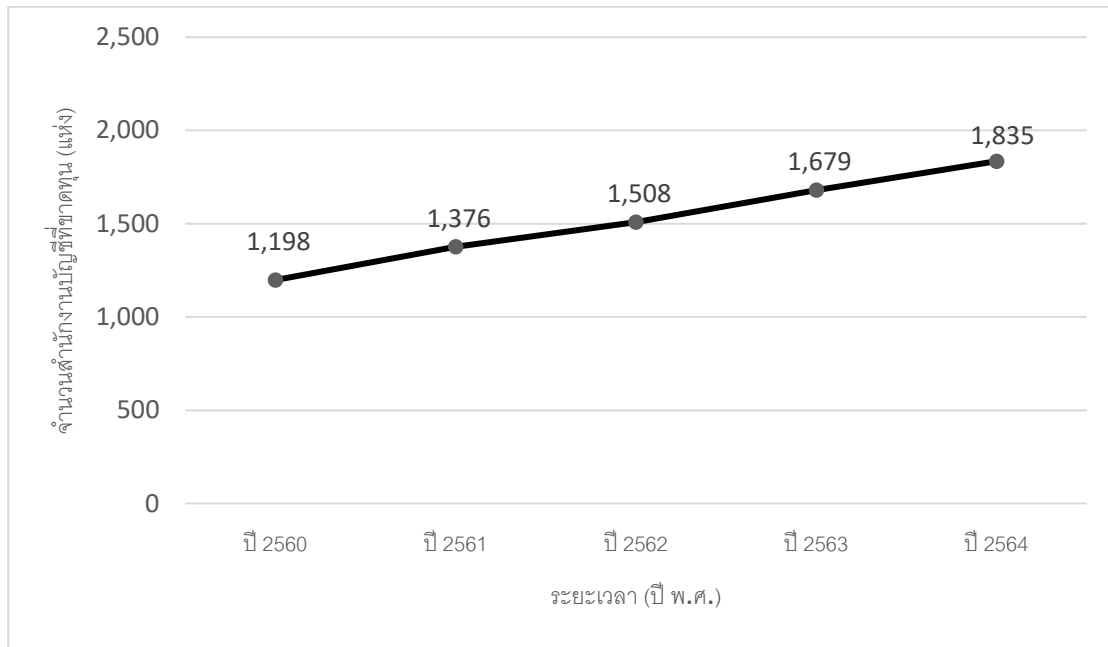
1. บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สิ่งสำคัญของธุรกิจ คือ การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะเรื่องระบบการทำงานขององค์กรแบ่งออกเป็นสัดส่วน แยกย่อยออกไปหลายแผนก หลายฝ่าย และระบบเหล่านั้นจะต้องทำงานตามหน้าที่ของตนและมาทำงานร่วมกันเพื่อให้เกิดมาตรฐานที่ดีสำหรับองค์กรมากที่สุดผ่านทางปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่จะสร้างประโยชน์ เป้าหมายที่สำเร็จตลอดจนถึงวัตถุประสงค์ให้แก่บริษัท และรากฐานสำคัญที่สุดสำหรับการสร้างระบบบริษัทที่ได้มาตรฐานคือ ระบบบัญชีและการเงิน (สัจวัฒน์ และคณะ, 2561) ที่จะป็นหัวใจหลักของการบริหารจัดการสิ่งต่าง ๆ ทั้งในทางตรงและทางอ้อม ดังนั้น องค์กรทุกแห่งจึงต้องมุ่งเน้นไปยังการทำบัญชีที่วางระบบไว้เป็นสัดส่วนโดยผู้เชี่ยวชาญที่เข้าใจระบบการเงินเป็นอย่างดี มีการจัดทำและดูแลด้านบัญชีอย่างละเอียด โปร่งใส และชัดเจนเพื่อแสดงถึงมาตรฐานที่ดีขององค์กร ส่งผลให้ในปัจจุบันหลายบริษัทเลือกใช้ “บริการสำนักงานบัญชี” ที่กำลังได้รับความนิยมอย่างมาก เนื่องจากมีประสิทธิภาพสูง ทำงานโดยมืออาชีพและช่วยปูลากฐานที่แข็งแกร่งให้แก่บริษัทนำไปสู่ระบบบริษัทที่ดี ซึ่งการจัดทำบัญชีต้องจัดให้มีการทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2543)

สำนักงานบัญชี ได้รับความนิยมจากเจ้าของกิจการ นักธุรกิจและบริษัทต่างๆ จำนวนมาก เพราะนอกจากความเชี่ยวชาญที่สามารถจัดการ และวางแผนงานได้อย่างมืออาชีพ มีประสบการณ์สูงแล้วยังดีต่อการสร้างระบบบริษัทที่มีประสิทธิภาพ ช่วยลดต้นทุนของธุรกิจ มีความถูกต้องสูง และสามารถจำแนกเกี่ยวกับงานบัญชีจากฝ่ายอื่น ๆ ได้อย่างครบถ้วน ในปัจจุบันธุรกิจสำนักงานบัญชีมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นอีกในอนาคตตามการเติบโตของธุรกิจ ทำให้ธุรกิจสำนักงานบัญชีมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ทำให้สำนักงานบัญชีต้องมีการพัฒนากลยุทธ์ในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเดิมและลูกค้าใหม่

สนใจมาใช้บริการสำนักงานบัญชีของตนเอง แต่อย่างไรก็ตาม ยังพบว่าสำนักงานบัญชีบางแห่งมีปัญหาเรื่อง การขาดทุน ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 จำนวนสำนักงานบัญชีที่ขาดทุน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2564)

จากภาพที่ 1 ข้อมูลจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในปี พ.ศ. 2564 พบว่ามีจำนวนสำนักงานบัญชีที่ขาดทุนตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560-2564 มีจำนวน 1,198 แห่ง 1,376 แห่ง 1,508 แห่ง 1,679 แห่ง และ 1,835 แห่ง มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ตามลำดับ

จำนวนสำนักงานบัญชีที่ขาดทุนมีมากขึ้นนั้นสามารถเกิดขึ้นได้จากหลายปัจจัย เช่น การมีทรัพยากรบุคคลที่ไม่มีคุณภาพและไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าได้ รูปแบบของกิจการ และระยะเวลาการดำเนินกิจการเพียงไม่กี่ปี ไม่สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นได้ ส่งผลให้ลูกค้าเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีแห่งอื่น รายได้ที่สำนักงานบัญชีจะได้รับจากการให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการจึงน้อยลง จากการที่จำนวนผู้มาใช้บริการน้อยลง จนทำให้เกิดการขาดทุนขึ้นได้ เป็นต้น สำนักงานบัญชีในภาคตะวันออกเป็นสำนักงานบัญชีอีกภูมิภาคหนึ่งที่มีผลขาดทุนอย่างต่อเนื่อง จากการที่ไม่สามารถสร้างความเชื่อมั่น และความพอใจในการให้บริการแก่ลูกค้าของสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออก ทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการกับสำนักงานบัญชีแห่งอื่นแทน และจากสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่ส่งผลให้ลูกค้าไม่มีรายได้จากการประกอบกิจการ จนนำไปสู่การเลิกกิจการ และยกเลิกการใช้บริการจากสำนักงานบัญชี ส่งผลทำให้สำนักงานบัญชีในภาคตะวันออกมีผลขาดทุนอย่างต่อเนื่อง จากการที่ไม่สามารถหาลูกค้ารายใหม่มาใช้บริการได้

จากประเด็นปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาแนวทางการให้บริการเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออก เพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการของสำนักงาน

บัญชี ให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจ และตัดสินใจเลือกใช้บริการในสำนักงานบัญชีของตนเองแทนสำนักงานบัญชีแห่งอื่น

1.2 วัตถุประสงค์

จากประเด็นปัญหาของการวิจัย ผู้วิจัยจึงนำไปกำหนดของการวิจัยได้ 3 ข้อ ดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาโครงสร้าง และลักษณะการดำเนินงานโดยทั่วไปของสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออก

2.2 เพื่อศึกษาแนวทางการให้บริการเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออก

2.3 เพื่อเปรียบเทียบแนวทางการให้บริการเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออก จำแนกตามรูปแบบของกิจการ ระยะเวลาในการดำเนินงาน จำนวนบุคลากรของกิจการ และหลักการสำคัญในการให้บริการ

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย

2.1 ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

Kotler, Philip (2000) ได้อธิบายว่า การบริการ คือ การกิจกรรมหรือการกระทำบุคคลคนหนึ่ง นำเสนอต่อบุคคลอีกคนหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสหรือจับต้องได้ และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด โดยผลิตผลของการบริการคือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ผู้รับบริการ สรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญออกเป็น 4 ประการ คือ ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) ไม่แน่นอน (Variability) และ ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability)

Max Weber (1966) ได้อธิบายว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์มากที่สุด โดยให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณี วัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัด เพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด

แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพของการให้บริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ได้อธิบายว่า คุณภาพการบริการเป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการรับรู้ และ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการเพราะบริการนั้นไม่สามารถจับต้องได้ ทำให้การประเมินคุณภาพการบริการยากกว่าคุณภาพสินค้า การประเมินคุณภาพการบริการเกิดขึ้นระหว่างการส่งมอบบริการ และผลลัพธ์ของการบริการ คือ คุณภาพการบริการในการรับรู้ของลูกค้า มาจากกระบวนการประเมินของลูกค้า โดยการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้การส่งมอบบริการกับความคาดหวังของลูกค้า

Buzzell and Gale (1987) ได้อธิบายว่า คุณภาพการบริการเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจและมีการให้ความสำคัญอย่างมาก คุณภาพการบริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้นอยู่กับการมองหรือทัศนะของผู้บริโภคที่เราเรียกกันทั่วไปว่า ลูกค้า ดังนั้น คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจบริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้

เหนือกว่าคู่แข่งชั้นได้การเสนอคุณภาพการบริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำผู้รับบริการจะพึงพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการตามรูปแบบที่ต้องการ

แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

Maslow (1970) ได้อธิบายว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้วจะมีความต้องการอย่างอื่นเข้ามาแทนที่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป แต่ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองนั้นจะเป็นสิ่งจูงใจแทน ซึ่งแบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เป็น 5 ลำดับชั้น ได้แก่ ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety needs) ความต้องการทางสังคม (Social or belonging needs) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงหรือฐานะทางสังคม (Esteem or status needs) และ ความต้องการที่จะได้รับความสมหวังในชีวิต (Self actualization or self realization)

แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสาร

David K.Berlo (1960) ได้พัฒนาหลักทฤษฎีผู้ส่งสารจะส่งสารอย่างไร และผู้รับได้รับสารเพื่อนำไปแปลความหมาย และมีการโต้ตอบกับสารที่ได้รับมานั้น ทฤษฎี S M C R ประกอบด้วย ผู้ส่ง (Source) ข้อมูลข่าวสาร (Message) ช่องทางการส่งสาร (Channel) และผู้รับ(Receiver) ในกระบวนการสื่อสารของมนุษย์ยังมีองค์ประกอบอื่นที่มีส่วนสำคัญในการเสริมสร้างให้เกิดความหมายที่ชัดเจนหรือการรับรู้ความหมายร่วมกันระหว่างคู่สื่อสาร จากที่กล่าวมาขององค์ประกอบการติดต่อสื่อสารคือ ต้องประกอบด้วยผู้ส่งสารส่งข้อมูลข่าวสารไปยังผู้รับสาร โดยสามารถเลือกวิธีการต่าง ๆ ไปยังผู้รับสารเพื่อให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องตรงตามจุดประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้

แนวคิดและทฤษฎีลักษณะของผู้นำ

Rensis Likert (1967) และสถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยมิชิแกนทำการวิจัยด้านภาวะผู้นำโดยใช้เครื่องมือที่ Likert และกลุ่มคิดขึ้น ประกอบด้วย ความคิดรวบยอดเรื่อง ภาวะผู้นำ แรงจูงใจ การติดต่อสื่อสาร การปฏิสัมพันธ์และการใช้อิทธิพล การตัดสินใจ การตั้งเป้าหมาย การควบคุมคุณภาพและสมรรถนะของเป้าหมาย โดยแบ่งลักษณะผู้นำเป็น 4 แบบ คือ แบบใช้อำนาจ (Explorative Authoritative) แบบใช้อำนาจเชิงเมตตา (Benevolent - Authoritative) แบบปรึกษาหารือ (Constitutive-Democratic) และแบบมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง (Participate- Democratic)

Kurt Lewin (1939) ได้กำหนดรูปแบบพฤติกรรมของผู้นำออกเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ ผู้นำแบบเผด็จการ (autocratic style) เป็นผู้นำที่ชอบใช้อำนาจโดยวิธีการออกคำสั่ง ควบคุมผู้ปฏิบัติงานอย่างเข้มงวด ยึดถือกฎระเบียบข้อบังคับเป็นเครื่องมือควบคุมการทำงาน มักจะตัดสินใจด้วยตนเองแต่ผู้เดียว ไม่ฟังความคิดเห็นของคนรอบข้าง ผู้นำแบบประชาธิปไตย (democratic style) เป็นผู้นำที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการบริหารและการตัดสินใจ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มีการโต้ตอบระหว่างผู้นำและผู้ปฏิบัติงานโดยใช้การป้อนกลับเป็นโอกาสในการชี้แนะ ช่วยเหลือให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น และผู้นำแบบเสรีนิยม (laissez-faire style) เป็นผู้นำที่ให้อิสระในการทำงานและการตัดสินใจ มีการมอบหมายงานแต่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานตามสบาย ผู้นำจะเป็นเพียงผู้คอยชี้แนะและให้คำแนะนำในบางโอกาส

แนวคิดและทฤษฎีความได้เปรียบในการแข่งขัน (competitive advantage)

Michael E. Porter (1985). แนวคิดความได้เปรียบในการแข่งขัน (competitive advantage) ได้อธิบายว่า การทำธุรกิจมีการแข่งขันกันที่สูงมากเท่าไรขึ้นอยู่กับพลังต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ 5 ประการ (5 forces) ที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน คือ ประการที่ 1 กลุ่มที่มีความสามารถเข้าสู่ตลาดใหม่ (potential new entrants) ประการที่ 2 กลุ่มคู่แข่ง (rivalry) ประการที่ 3 กลุ่มสินค้าทดแทน (substitute) ประการที่ 4 กลุ่มผู้ซื้อ (buyers) ประการที่ 5 กลุ่มผู้จำหน่ายวัตถุดิบ (suppliers)

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พฤกษา แก้วสาร และนพดล พันธุ์พานิช (2563) ศึกษาเรื่อง แนวทางการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย จากการศึกษาพบว่า แนวทางในการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านความสะดวกรวดเร็ว และด้านเทคโนโลยี และนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบในการให้บริการกระบวนการจัดการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย

ธรรินทร์ ใจเอื้อพลสุข (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย จากการศึกษาพบว่า ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการจัดการทรัพยากร ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักงาน และด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหา และการใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านกระบวนการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย อยู่ในระดับมาก

โสภภาพรณ ไชยพัฒน์ (2563) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต จากการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพบริการ และภาพรวมคุณภาพการบริการ ด้านการสนองตอบต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า และด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี เปรียบเทียบกับคุณภาพบริการด้านรูปแบบสำนักงานบัญชี จำนวนลูกค้า ระยะเวลาให้บริการ จำนวนผู้ช่วยผู้ทำบัญชีการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี คุณวุฒิทางการศึกษาของผู้ช่วยผู้ทำบัญชี ต่างกันมีคุณภาพบริการแตกต่างกัน

ณิชาภา ศิริสาร (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล การศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับปัจจัยในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการรู้จัก และเข้าใจลูกค้า ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ

นิเทศ ทองสุขใส และอนุรักษ์ เรืองรอบ (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของสถานประกอบการในจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่า 1) สถานประกอบการมีคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชี่ยวชาญมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 2) ระดับความพึงพอใจ และความจงรักภักดีของสถานประกอบการในจังหวัดชลบุรีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของสถานประกอบการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และ 3) ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อ

ความพึงพอใจของลูกค้า ได้แก่ ความเชี่ยวชาญทางอาชีพ การตอบสนองต่อลูกค้า ความรับผิดชอบต่อลูกค้า การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า และความโปร่งใส และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความจงรักภักดี ได้แก่ ความเชี่ยวชาญทางอาชีพ ความรับผิดชอบต่อลูกค้า และความโปร่งใส ตามลำดับ

รชตะ รตันโชต (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ผลจากการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากซึ่ง พนักงานให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ ภาพลักษณ์มีความน่าเชื่อถือ และมีคุณภาพ ลูกค้ารู้สึกมั่นใจในการรับบริการ มาตรฐานการให้บริการเป็นที่ยอมรับ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้รักษาความลับของลูกค้า อยู่ในระดับ เห็นด้วยมากที่สุด และพนักงานมีความน่าเชื่อถือพร้อมที่จะให้บริการได้ทันทางที่อยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก

Azzari et al. (2021) ได้กำหนดมิติของคุณภาพการบริการทางบัญชี โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก 20 ครั้งกับผู้ให้บริการบัญชี ลูกค้าของผู้ให้บริการบัญชี ที่ปรึกษา อาจารย์มหาวิทยาลัย และสมาชิกในหน่วยงานบัญชี ผลการศึกษาพบว่า 6 มิติด้านคุณภาพการบริการบัญชี ได้แก่ มุมมองที่ปรึกษาความสามารถ ประสิทธิภาพ การสื่อสาร นวัตกรรมทางเทคโนโลยี และความน่าเชื่อถือ นอกจากนี้ยังกำหนดได้ว่าผลการวิจัยสามารถนำไปพัฒนารูปแบบแนวคิดของคุณภาพการบริการทางบัญชีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Brucal et al. (2022) ศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในปัมปังกา ประเทศฟิลิปปินส์ และความพึงพอใจของลูกค้า โดยใช้แบบจำลอง SERVQUAL การศึกษาสำรวจผลของการบริการคุณภาพราคา และภาพลักษณ์ที่มั่นคงต่อความพึงพอใจของลูกค้าสำนักงานบัญชี การศึกษาดำเนินการแบบสอบถามการสำรวจภาคสนามโดยใช้การสุ่มตัวอย่างที่สะดวกและรวบรวมคำตอบจากบริษัทลูกค้า 59 รายการ ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าสำนักงานบัญชีพึงพอใจกับบริการ การวิเคราะห์การถดถอยบ่งชี้ว่าคุณภาพการบริการมีผลกระทบกับความพึงพอใจของลูกค้า ราคามีผลอย่างมากต่อคุณภาพการบริการ นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการเป็นตัวกลางที่มีอิทธิพลของราคาบริการที่มีต่อลูกค้าความพึงพอใจ ดังนั้น สำนักงานบัญชีจึงให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพการบริการลูกค้า

3. วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การดำเนินงานวิจัย และเก็บรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอนต่อไปนี้

3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สำนักงานบัญชีในภาคตะวันออก จำนวน 298 แห่ง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2564)

3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารของสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออก ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 400 คน ซึ่งคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยสูตร (Yamane, 1967) ที่ระดับนัยสำคัญ .05

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยผู้ทำวิจัยลงพื้นที่เก็บด้วยตนเอง จำนวน 400 ฉบับ แบบสอบถามได้รับการตอบกลับ และตรวจสอบแล้วเป็นแบบสอบถามที่ถูกต้องและครบถ้วนจำนวน 168 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 42 เมื่อเทียบกับจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Aaker et al. (2001) ได้นำเสนอว่าการส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงถือว่ายอมรับได้ ทั้งนี้แบบสอบถามมี 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถาม

เกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี โดยข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการของสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออก แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดเป็นช่วงคะแนนการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) คือ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักงานบัญชีเพิ่มเติม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open Ended)

3.4 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร โดยตัวแปรอิสระ คือ รูปแบบของกิจการ ได้แก่ กิจการเจ้าของคนเดียว ห้างหุ้นส่วนจำกัด และบริษัทจำกัด ระยะเวลาในการดำเนินงาน ได้แก่ น้อยกว่า 5 ปี 5-10 ปี และมากกว่า 10 ปี จำนวนบุคลากรของกิจการ ได้แก่ น้อยกว่า 10 คน 10-15 คน และมากกว่า 15 คน และหลักการสำคัญในการให้บริการ ได้แก่ 1) ให้บริการเพื่อมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า 2) สนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับของกิจการมีใจให้บริการ 3) ใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 4) สร้างและนำแบรนด์ของกิจการให้อยู่ในใจของลูกค้า ประกอบไปด้วย 4 ข้อคำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับลักษณะการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี สำหรับ ตัวแปรตาม คือ ความได้เปรียบทางการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออก สามารถจำแนกออกมาเป็น 3 ด้าน คือ 1) ด้านการจัดการลูกค้าที่เป็นเลิศ ประกอบด้วย 7 ข้อคำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการจัดการรับมือกับลูกค้า 2) ด้านการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 6 ข้อคำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ และ 3) ด้านกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ ประกอบด้วย 7 ข้อคำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

3.5 คุณภาพของเครื่องมือวัด โดยแบบสอบถามนำมาตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ 2 ส่วน คือ 1) ความเที่ยงตรง (Validity) และ 2) ความเชื่อมั่น (Reliability) คือ 1) ความเที่ยงตรง (Validity) การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยการหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ซึ่งให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน พิจารณาตรวจสอบเนื้อหาตามโครงสร้าง โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index : IOC) ซึ่งพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อต้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 (บุญชม ศรีสะอาด, 2554) ซึ่งงานวิจัยนี้คำนวณค่า IOC แต่ละข้อคำถามเป็น 1 คือ ข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาพฤติกรรมที่ต้องการวัด แล้วไปทดลองใช้ (try-out) กับสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออก จำนวน 30 ชุด คำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach, 1974) โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient) ได้ค่า สัมประสิทธิ์ความเที่ยง เท่ากับ 0.899 จึงยอมรับคุณภาพเครื่องมือ

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัยซึ่งใช้ในการวิเคราะห์สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistic Analysis) โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) และใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) สถิติทดสอบที (t-test) และวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

4. ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.86 อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 43.45 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 48.81 เป็นหัวหน้าส่วนฝ่ายบัญชี ร้อยละ 35.12 มีประสบการณ์ทำงาน 5-10 ปี ร้อยละ 36.31 รูปแบบธุรกิจเป็นแบบบริษัทจำกัด ร้อยละ 67.86 ระยะเวลาดำเนินการ 5-10 ปี ร้อยละ 38.69 จำนวนบุคลากรในกิจการน้อยกว่า 15 คน ร้อยละ 45.24 หลักการสำคัญในการให้บริการ คือ ให้บริการเพื่อมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า ร้อยละ 47.62

ความได้เปรียบทางการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออก ได้แก่ ด้านการจัดการลูกค้าที่เป็นเลิศ ด้านการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ และด้านกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ มีข้อค้นพบ ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออก

แนวทางการให้บริการเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
ด้านการจัดการลูกค้าที่เป็นเลิศ	4.29	0.38	มาก
ด้านการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ	4.04	0.36	มาก
ด้านกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ	4.37	0.33	มาก
โดยภาพรวม	4.42	0.26	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความสำคัญของความได้เปรียบทางการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออก โดยภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ มีระดับความสำคัญของความได้เปรียบทางการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออก อยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ด้านการจัดการลูกค้าที่เป็นเลิศ มีระดับความสำคัญของความได้เปรียบทางการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออก อยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และด้านการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ มีระดับความสำคัญของความได้เปรียบทางการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออก อยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์สหพันธ์ระหว่างแนวทางการให้บริการกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออก

ตัวแปร	X1	X2	X3	Y
ค่าเฉลี่ย (X)	4.2917	4.0339	4.3707	4.2407
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	0.3769	0.3536	0.3328	0.2615
ด้านการจัดการลูกค้าที่เป็นเลิศ (X1)	1.000			
ด้านการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ (X2)	0.4515**	1.000		

ด้านกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ (X3)	0.1362	0.3796**	1.000	
ความได้เปรียบทางการแข่งขันของสำนักงานบัญชี ในภาคตะวันออก (Y)	0.7466**	0.8028**	0.6673**	1.000

**นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างแนวทางการให้บริการกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออก พบว่า ค่าสหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.3796–0.8028 มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ได้ทดสอบ Multicollinearity โดยให้ค่า VIF พบว่าค่า VIF ของตัวแปรอิสระคือ รูปแบบของกิจการ ได้แก่ กิจการเจ้าของคนเดียว ห้างหุ้นส่วนจำกัด และบริษัทจำกัด ระยะเวลาในการดำเนินงาน ได้แก่ น้อยกว่า 5 ปี 5-10 ปี และมากกว่า 10 ปี จำนวนบุคลากรของกิจการ ได้แก่ น้อยกว่า 10 คน 10-15 คน และมากกว่า 15 คน และหลักการสำคัญในการให้บริการ ได้แก่ 1) ให้บริการเพื่อมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า 2) สนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับของกิจการมีใจให้บริการ 3) ใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 4) สร้างและนำแบรนด์ของกิจการให้อยู่ในใจของลูกค้า มีค่าตั้งแต่ 1.173-1.457 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006) สามารถนำไปใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ได้

ตารางที่ 3 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของความได้เปรียบทางการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออก จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านอายุ

แนวทางการให้บริการเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน	F-Value	P- Value
ด้านการจัดการลูกค้าที่เป็นเลิศ	2.96	0.03*
ด้านการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ	0.74	0.53
ด้านกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ	0.72	0.54
โดยภาพรวม	0.54	0.65

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของความได้เปรียบทางการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออก จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า ระดับความสำคัญของความได้เปรียบทางการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออกโดยภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ และด้านกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการจัดการลูกค้าที่เป็นเลิศ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาแนวทางการให้บริการเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความสำคัญต่อแนวทางการให้บริการเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออกด้านภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ ด้านการจัดการลูกค้าที่เป็นเลิศ และด้านการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ รายละเอียดดังนี้

ด้านกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นระบบอยู่ในระดับความสำคัญมากซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธรรินทร์ ใจเอื้อพลสุข (2561) ที่พบว่าในการปฏิบัติงานบัญชีควรให้ความสำคัญกับข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า การจัดการทรัพยากร การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี หัวหน้าสำนักงานควรปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบจึงจะส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี และสอดคล้องกับงานวิจัยของรชตะ รตันโชติ (2561) พบว่า ในการปฏิบัติงานด้านบัญชีอย่างเป็นระบบ โดยนักบัญชีให้ความช่วยเหลือลูกค้าอย่างเต็มที่ เพื่อสร้างภาพลักษณ์องค์กรให้มีความน่าเชื่อถือและมีคุณภาพ ลูกค้ารู้สึกมั่นใจในการรับบริการ มาตรฐานการให้บริการเป็นที่ยอมรับ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้รักษาความลับของลูกค้า รวมถึงนักบัญชีพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าได้ทันท่วงที นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Brucal et al. (2022) พบว่า ที่ให้ความสำคัญกับกระบวนการปฏิบัติงานด้านบัญชีที่มีคุณภาพและโปร่งใส โดยคำนึงการกำหนดราคาจัดทำบัญชีให้เหมาะสมกับคุณภาพงานที่จะส่งมอบงานให้กับลูกค้า

ด้านการจัดการลูกค้าที่เป็นเลิศอยู่ในระดับความสำคัญมากซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพลกษา แก้วสาร และนพดล พันธุ์พานิช (2563) พบว่า ที่ให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านความสะดวกรวดเร็ว และด้านเทคโนโลยี และนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบในการให้บริการกระบวนการจัดท พบว่า รของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนิษภา ศิริสาร (2563) พบว่า ในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีโดยให้ความสำคัญกับการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการรู้จัก และเข้าใจลูกค้า ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของโสภภาพรรณ ไชยพัฒน์ (2563) พบว่า ระดับคุณภาพบริการที่ให้ความสำคัญกับการสนองตอบต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า และภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนิเทศ ทองสุขใส และอนุรักษ์ เรืองรอบ (2563) พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อความพึงพอใจ และความจงรักภักดีของสถานประกอบการ โดยเพิ่มคุณภาพการให้บริการด้วยการส่งเสริมให้นักบัญชีมีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน รวมถึงจัดทำบัญชีอย่างโปร่งใสสามารถให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตรวจสอบได้

ด้านการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับความสำคัญมากซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของโสภภาพรรณ ไชยพัฒน์ (2563) ที่ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ คือ ผู้ทำบัญชีและผู้ช่วยผู้ทำบัญชีที่ คุณวุฒิทางการศึกษาด้านบัญชีจะส่งผลให้องค์กรมีระดับคุณภาพบริการที่เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการสนองตอบต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า และด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Azzari et al. (2021) พบว่า ที่ให้ความสำคัญกับมิติด้านคุณภาพการบริการบัญชี โดยจัดการทรัพยากรมนุษย์ คือ ที่

ปรึกษาด้านบัญชี ผู้บริหารด้านบัญชี และนักบัญชี ให้มีการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารโดยใช้นวัตกรรมทางเทคโนโลยี เช่น Line, Facebook เป็นต้น เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับองค์กร สิ่งดังกล่าวสามารถนำไปพัฒนารูปแบบแนวคิดของคุณภาพการบริการทางบัญชีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ลักษณะการดำเนินงานของธุรกิจสำนักงานบัญชีไม่มีความสัมพันธ์กับรายได้เปรียบทางการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออก

6. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของการวิจัย

6.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

สำนักงานบัญชีควรมีการทำความเข้าใจในตัวของลูกค้าให้มากยิ่งขึ้นทั้งเรื่องความต้องการ และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสำนักงานบัญชี และควรมีการสนับสนุนในเรื่องการเสริมความรู้ และความสามารถในด้านบัญชีของพนักงานในสำนักงานบัญชี เพื่อสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่มีต่อสำนักงานบัญชีได้

6.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

6.2.1 ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นที่นอกเหนือจากปัจจัยด้านการจัดการลูกค้าที่เป็นเลิศ ด้านการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ และด้านกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นระบบเพื่อให้เกิดมุมมองที่หลากหลาย

6.2.2 การวิจัยครั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ สำนักงานบัญชีในภาคตะวันออก ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษากับประชากรกลุ่มอื่น เช่น สำนักงานบัญชีคุณภาพ เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ผลการศึกษาที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากยิ่งขึ้น

6.3 ประโยชน์ของการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงแนวทางการให้บริการเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันของสำนักงานบัญชีในภาคตะวันออก

6.3.1 ด้านผู้ประกอบการ สำนักงานบัญชีในภาคตะวันออกสามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อให้กิจการสามารถมีผลการดำเนินงานที่ดี และสามารถดำเนินกิจการได้อย่างต่อเนื่อง มีแนวทางการให้บริการที่จะส่งผลให้มีการพัฒนา และยกระดับเป็นสำนักงานบัญชีที่มีกระบวนการที่ทันสมัย และมีระบบการจัดการอย่างมีคุณภาพ

6.3.2 ด้านหน่วยงานภาครัฐ สภาวิชาชีพบัญชีในพระราชูปถัมภ์ กรมพัฒนาธุรกิจการค้าสามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปกำกับดูแลสำนักงานบัญชีในการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้า

6.3.3 ด้านสถาบันการศึกษา สามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นองค์ความรู้เพื่อถ่ายทอดให้กับนิสิตหรือนักศึกษาในสาขาวิชาการบัญชี เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่ประสบความสำเร็จ

เอกสารอ้างอิง

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2543). *การทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543*. [สืบค้นวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2565]. สืบค้นจาก : www.dbd.go.th

- _____. (2564). จำนวนสำนักงานบัญชีที่ขาดทุน. [สืบค้นวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2565]. สืบค้นจาก : www.dbd.go.th
- _____. (2564). จำนวนสำนักงานบัญชีในแต่ละจังหวัด. [สืบค้นวันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2565]. สืบค้นจาก : www.dbd.go.th
- ณิชภา ศิริสาร. (2563). ปัจจัยในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก.
- ธรรินทร์ ใจเอื้อพลสุข. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2563). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. พิมพ์ครั้งที่ 18. กรุงเทพฯ : วี. อินเตอร์ พริน.
- นิเทศ ทองสุใส และอนุรักษ์ เรืองรอบ. (2563). “ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของสถานประกอบการในจังหวัดชลบุรี.” *วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม*. ปีที่ 15 ฉบับที่ 1 : 74-86.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: สุริยวิทยาสานพฤษภา แก้วสาร และนพดล พันธุ์พานิช. (2563). “แนวทางการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย.” *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*. ปีที่ 8 ฉบับเพิ่มเติม : 239-250.
- รชตะ รตันโชต. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านคุณภาพการบริการกรณีศึกษา สำนักงานบัญชีแห่งหนึ่ง. ปรินญาบัญชีมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สัจวัฒน์ วรโยธา และคณะ. (2561). “การพัฒนาระบบบัญชีในการบริหารเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของกลุ่มเย็บผ้าฝ่ายพื้นเมือง บ้านกกไถ ตำบลคำชะอี อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร.” *วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. ปีที่ 8 ฉบับที่ 2 : 82-83.
- โสภภาพรณ ไชยพัฒน์. (2563). “คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต.” *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*. ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 : 110-121.
- Aaker, D.A., & Joachimsthaler, R. (2000). *Brand Leadership*. New York: Free Press.
- Azzari, V., Mainardes, E.W., Beiruth, A.X., and Costa, F., M. (2021). The dimensions of accounting service quality. *SN Business & Economics*, 1(105), 1-31.
- Bruca, S., Corpuz, C., Abeysekera, I, and Rual, D. (2022). Role of Service Quality, Price, and Firm Image on Customer Satisfaction in Philippine Accounting Firms. *Journal of Risk and Financial Management*, 15(75), 2-16.
- Buzzell, R.D. and Gale, B.T. (1987). *The PIMS Principles: Linking Strategy to Performance*. New York : The Free Press.
- Cronbach, L. J. (1974). *Essential of Psychological Testing*. New York : Harper&Row.
- David K. Berlo. (1960). *The Process of Communication*. New York : Holt, Rinehart and Winston, Inc.

- Kotler, Philip. (2000). Marketing Management. The Millennium Edition. New Jersey : Prentice Hall, Inc
- Lewin, Kurt, Lippitt, Ronald and White, Ralph K. (1939). “ Patterns of Aggressive Behavior in Experimentally Created Social Climate.” Journal of Social Psychology. 10 (5) : 271 - 299.
- Likert, Rensis. (1967). The Method of Constructing and Attitude Scale. In Reading in
- Maslow, A. (1970). Human needs theory: Maslow’s hierarchy of human needs. In R.F. Craven & C. J. Hirnle (Eds.), Fundamental of Nursing : Human Health and Function. (3rd ed.) Philadelphia : Lippincott.
- Michael E. Porter (1985). competitive advantage. (The Competitive Advantage of Nations).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of marketing 49, Fall : 41-50.
- Weber, M. (1966). The Theory of Social and Economic Organization. Trans. By A.M. Henderson and Talcott Person. (4th ed.). New York : The Free Press
- Yamane, T. (1967). Statistics an introductory analysis (2nd ed). New York : Harper and Row.