

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง

Factors Affecting to Service Quality of Accounting Firms in Lampang Province

อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์*

Anongwan Upradit

Received: June 4, 2020 Revised: June 14, 2020 Accepted: June 15, 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความสำคัญด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา และ 2) ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง ประชากร คือ หัวหน้าสำนักงานบัญชีและผู้ช่วยผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง จำนวน 31 แห่ง รวมทั้งสิ้น 62 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา หาค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และ สถิติอนุมานวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ทุกปัจจัยมีความสำคัญในระดับมาก โดยเรียงจากมากไปน้อยคือ ด้านลูกค้า ด้านการเงิน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และ ด้านกระบวนการภายใน ตามลำดับ โดยผลวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการถดถอยพหุคูณ พบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และด้านลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านการเงิน

คำสำคัญ (Keywords): ปัจจัยที่มีผลกระทบ; คุณภาพการบริการ; สำนักงานบัญชีจังหวัดลำปาง

Abstract

The purpose of this research were to study 1) the importances of financial perspective, customers perspective, learning and growth perspective and internal processes perspective and 2) factors affecting to service quality of accounting firms in Lampang Province. The population are 31 head of accounting firms and 31 assistant

* หลักสูตรบัญชีบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยี วิทยาลัยอินเตอร์เทคโนโลยี Bachelors of Accountancy Program, Faculty of Business Administration and Technology

accountant at the accounting firms amounting to total population of 62 people. The research tool was questionnaire. Data was analyzed by descriptive statistics: percentage, frequency, average and multiple regression analysis. The results showed the importance in high level. Stated from the high to the low was customers perspective, financial perspective, learning and growth perspective and internal processes perspective respectively. The results of statistics analyzed by multiple regression technique found that factors affecting to service quality of accounting firms in Lampang Province stated from high to low were internal processes perspective, learning and growth perspective and customers perspective, with statistically significant at 0.05 except financial perspective.

Keywords: Factors affecting; Services Quality; Accounting Firm in Lampang

บทนำ (Introduction)

ธุรกิจบริการ เป็นธุรกิจที่ดำเนินกิจการแลกเปลี่ยนสินค้าที่ไม่เป็นตัวตน มีรูปแบบที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านความพึงพอใจและความคาดหวัง มักจะถูกบริโภคไปพร้อมกับที่ผลิตขึ้นมา ธุรกิจบริการเป็นธุรกิจที่ไม่มีตัวตนสินค้า สัมผัสโดยประสาทสัมผัสไม่ได้ คุณภาพของการบริการ จะเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าหรือไม่ขึ้น ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติของผู้บริหารที่ต้องทราบความต้องการของลูกค้าที่มีอยู่อย่างไม่จำกัด ซึ่งแต่ละรายก็มีความพึงพอใจแตกต่างกันออกไป ดังนั้นธุรกิจบริการจะต้องรับผิดชอบต่อความรู้สึกของลูกค้าไปพร้อมกัน ในยุคกระแสโลกาภิวัตน์การดำเนินธุรกิจบริการในปัจจุบัน ธุรกิจควรที่จะเน้นคุณภาพในเรื่องการบริการเหนือความคาดหวังของลูกค้ากล่าวคือสามารถสร้างความรู้สึกและความประทับใจที่ดีให้เกิดขึ้นกับลูกค้าเกินกว่าที่ลูกค้าต้องการ ไม่ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ไม่ดี ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม หากลูกค้าได้รับปัญหาไม่พอใจในการแก้ไข จะต้องรีบแก้ไขทันที เพราะธุรกิจจะต้องรับผิดชอบต่อความรู้สึกของลูกค้าอีกด้วย วิธีนี้คือ การตอบสนองทันที (Take Action) คือพยายามให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและเกิดความรู้สึกว่าผู้ประกอบการเองมีความจริงใจ ดังนั้นการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ (Service Quality) มิใช่เป็นการส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้ลูกค้า แต่เป็นการส่งมอบบริการตามความต้องการของลูกค้าเป้าหมาย เพื่อให้ลูกค้าเป้าหมายที่ได้รับบริการไปแล้วเกิดความพึงพอใจ (พิสิทธิ พิพัฒน์โสภากุล, 2562, ออนไลน์) คุณภาพของบริการที่ส่งมอบมีผลกระทบอย่างมากต่อความพึงพอใจของลูกค้า (Eskildsen et al., 2004)

เนื่องจาก พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ได้กำหนดให้ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีที่เป็นห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัดที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย นิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทยและกิจการร่วมค้าตามประมวลรัษฎากร ต้องจัดทำบัญชีและลงรายการในบัญชีให้ครบถ้วนถูกต้องตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป รวมทั้งการจัดทำและนำเสนองบการเงินตามที่กฎหมายกำหนด (พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543, 2543) ซึ่งการจัดทำบัญชีของกิจการจะต้องอาศัยความเข้าใจและชำนาญการด้านธุรกิจ ถ้าไม่ได้รับการฝึกฝนจนชำนาญจะทำให้ไม่สามารถทำบัญชีได้อย่างถูกต้อง ทำให้ธุรกิจบริการประเภทสำนักงานบัญชี นับว่ามีความสำคัญต่อธุรกิจเนื่องจากเป็นธุรกิจที่ให้บริการด้านจัดทำบัญชี ตรวจสอบบัญชี ให้คำปรึกษาด้านกฎหมายและภาษี รวมไปถึงการวางแผนธุรกิจ โดยตัวชี้วัดที่สำคัญของการบริการของสำนักงานบัญชีคือคุณภาพของงาน ความรับผิดชอบต่อลูกค้า การทำงานให้สำเร็จภายในเวลาที่กำหนด การรักษาความลับ ความจริงใจ และการเอาใจใส่เสมือนหนึ่งเป็นที่ปรึกษาคู่ใจ (ศิริรัฐ โชติเวชการ, 2559, ออนไลน์) ทำให้คุณภาพการบริการ (Service Quality) เป็นตัวชี้วัดที่สำคัญในความสำเร็จของสำนักงานบัญชี ดังนั้นสำนักงานบัญชีต้องวางกลยุทธ์และการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อให้สำนักงานบัญชีของตนอยู่ในระดับแนวหน้าและมีชื่อเสียงในระดับต้นๆ ทั้งนี้เพื่อสร้างแรงจูงใจและเป็นหลักประกันให้ลูกค้ามั่นใจว่าสำนักงานบัญชีนั้นมีคุณภาพการบริการที่ดี นอกจากนี้ยังช่วยสร้างความพึงพอใจ ความน่าเชื่อถือ ความโดดเด่น ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชีและสร้างความจงรักภักดีของลูกค้าหรือการที่จะมีลูกค้ารายใหม่สนใจที่จะมาใช้บริการอีกด้วย (Silvestro & Cross, 2000) ปัจจุบันธุรกิจการให้บริการจัดทำบัญชีมีการแข่งขันอย่างรุนแรง ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการสามารถเปลี่ยนผู้ให้บริการรับทำบัญชีได้ตลอดเวลา ดังนั้นการทำบัญชีจึงไม่เพียงแต่ขึ้นอยู่กับจำนวนลูกค้าในปัจจุบันแต่ยังขึ้นอยู่กับความสามารถในการรักษาลูกค้าให้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง (ปัญยาภรณ์ กองประดิษฐ์ และวรรณิ เตโชโยธิน, 2553, หน้า 83-93) ยังรวมถึงความอยู่รอดในอาชีพบัญชี โดยการมีลูกค้าอย่างต่อเนื่อง การมีลูกค้ารายใหม่และการให้บริการอื่นๆ (ดารณี เอื้อชนะจิต, 2555)

ปัจจุบันสำนักงานบัญชีมีอยู่ทุกจังหวัดทั่วประเทศไทย ทั้งนี้จะมีจำนวนมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสภาพความเจริญของเศรษฐกิจในแต่ละจังหวัดนั้นๆ โดยมีรูปแบบขององค์กรธุรกิจที่แตกต่างกันไป การเปิดเสรีทางการค้าบริการด้านการบัญชี ทำให้สำนักงานบัญชีจำเป็นต้องมีการพัฒนาและปรับตัวให้มีคุณภาพ เพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขันกับนานาประเทศโดยมีการทำงานอย่างมีคุณภาพอย่างต่อเนื่องมีจรรยาบรรณในการประกอบกิจการ มีการบริการในราคาที่สมารถทำให้สำนักงานบัญชีอยู่ได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน ปัญหาสำคัญของสำนักงานบัญชีก็คือ ผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีขาดความสามารถในการพัฒนาธุรกิจ เช่น ขาดทักษะในด้านการบริหารจัดการ และด้านการใช้กลยุทธ์ทางการตลาด และขาด

ระบบการควบคุมคุณภาพในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นสำนักงานบัญชีจึงจำเป็นต้องปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์ในการบริหารจัดการของตนในด้านต่างๆ เช่น ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้มีประสิทธิภาพและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้เป็นที่ยอมรับและมุ่งไปสู่การขยายตัวในตลาดต่างชาติในอนาคต (ประไพพิศ สวัสดิ์รัมย์, 2559) เนื่องจากการแข่งขันในยุคปัจจุบันที่เน้นปัจจัยจับต้องไม่ได้มากขึ้น (Intangible the Assets) เช่น ความรู้ (Knowledge) ชื่อเสียงภาพพจน์ขององค์กร (Image) ความพึงพอใจของลูกค้า ความพึงพอใจของพนักงานตรา/ยี่ห้อของสินค้าหรือแม้กระทั่งความสามารถทางด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม การที่ธุรกิจจะประสบความสำเร็จและอยู่รอดภายใต้ภาวะการแข่งขันที่รุนแรงนั้น การอาศัยตัวชี้วัดทางการเงินเพียงอย่างเดียวนั้นไม่เพียงพอ เนื่องจากตัวชี้วัดทางการเงินบอกให้ทราบถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีตหรือสิ่งที่เกิดขึ้นมาแล้ว (Lagging Indicators) แต่ไม่ได้บอกให้รู้ถึงปัญหาและโอกาสที่จะเกิดขึ้นกับธุรกิจในอนาคต ซึ่งปัญหาเหล่านี้ส่งกระทบต่อรายได้หลักหรือผลการดำเนินงานทางการเงินของของสำนักงานบัญชี เนื่องจากผลการดำเนินงานทางการเงินเป็นปัจจัยที่ใช้ในการวิเคราะห์การลงทุน ขยายกิจการหรือการวางแผนสนับสนุนการให้สวัสดิการแก่พนักงานในองค์กร เนื่องจากผลการดำเนินงานทางการเงินเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จหรือความล้มเหลวทางธุรกิจ (Yoo & Park, 2007) ดังนั้นการบริหารจัดการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่สำนักงานบัญชีต้องพยายามส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดขึ้นภายในสำนักงานบัญชีเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันด้านคุณภาพการบริการที่ให้กับลูกค้า (เพ็ญธิดา พงษ์ธานี, 2552)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง เพื่อทราบข้อมูลที่จะเป็นการส่งเสริมให้ธุรกิจบริการด้านบัญชีมีดำเนินงานตามแนวปฏิบัติด้านการควบคุมคุณภาพ และจะเป็นการยกระดับมาตรฐานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปางเข้าสู่กระบวนการรับรองคุณภาพอันจะช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของสำนักงานบัญชี เนื่องจากจังหวัดลำปางยังไม่มีสำนักงานบัญชีใดที่ได้รับการรับรองคุณภาพ ดังนั้นหากสำนักงานบัญชีใดที่มองเห็นความสำคัญของคุณภาพบริการแล้วนั้น จะสามารถทำให้สำนักงานบัญชีก่อเกิดประโยชน์ ไม่ว่าจะเป็นการทำให้ได้รับกำไรในระยะยาว ทำให้มีการสร้างความประทับใจในคุณภาพบริการและที่สำคัญยังช่วยสร้างแรงจูงใจให้พนักงานหรือคนในสำนักงานบัญชีเกิดจิตใจในการบริการเพื่อให้ผลตอบรับจากลูกค้าเป็นไปในทางที่ดี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

1. เพื่อศึกษาความสำคัญด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้ และการพัฒนา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

วิธีการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยรูปแบบการวิจัย ประชากร เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ

2. ประชากร

ประชากร ได้แก่ สำนักงานบัญชีในเขตพื้นที่ของจังหวัดลำปาง จำนวน 31 แห่ง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2563) โดยแบ่งเก็บข้อมูลคือ หัวหน้าสำนักงานบัญชี และผู้ช่วยผู้ทำบัญชีของ อย่างละ 1 คน รวมเป็นผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 62 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานบัญชี ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง และ ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ศึกษาจากเอกสาร วารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามและขอคำปรึกษาจากผู้ทรงคุณวุฒิ

4.2 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้ทำบัญชีในสถานประกอบการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 15 ราย และทำการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

4.3 ตรวจสอบแบบสอบถามและดำเนินการเก็บข้อมูลในแบบสอบถามด้วยตัวเอง

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบเครื่องมือเพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach's Alpha ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้โดยมีค่ามากกว่า 0.70 ขึ้นไป (Nunnally, 1978: 89) มีค่าเท่ากับ 0.937 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา หาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้มาตรวัดแบบ Rating Scale จำนวน 5 ระดับ (น้อยที่สุด=1, น้อย=2, ปานกลาง=

3, มาก=4, มากที่สุด=5) เพื่อจัดระดับคะแนนใช้ค่าเฉลี่ย (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551) และสถิติอนุมานวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคการถดถอยพหุคูณ แบบ Enter จากสมการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (SERVQUAL) และตัวแปรอิสระ (FINANC, CUSTOM, INPROCE, LEARNG ที่ระดับความนัยสำคัญทางสถิติ ดังนี้

$SERVQUAL = \beta_0 + \beta_1 FINANC + \beta_2 CUSTOM + \beta_3 INPROCE + \beta_4 LEARN$ ใน
ที่นี้

SERVQUAL = คุณภาพการบริการ

FINANC = ด้านการเงิน

CUSTOM = ด้านลูกค้า

INPROCE = ด้านกระบวนการภายใน

LEARNG = ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

β_0 = ค่าเริ่มต้นของสมการถดถอย

$\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_7$ = ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยหรือค่าความลาดชัน

ผลการวิจัย (Research Results)

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง สรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 77.42 มีอายุมากกว่า 45 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 48.39 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 90.32 มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 30.65 มีการปฏิบัติงานเต็มเวลา จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสำนักงานบัญชี พบว่า รูปแบบของสำนักงานบัญชีเป็นบุคคลธรรมดา จำนวน 23 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 74.19 ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ ระหว่าง 11-15 ปี จำนวน 14 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 45.16 ถือเป็นสำนักงานบัญชีขนาดใหญ่ มีจำนวนลูกค้า ตั้งแต่ 50 รายขึ้นไป จำนวน 16 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 51.60 มีจำนวนพนักงานเฉลี่ย 4-6 คน จำนวน 12 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 38.71 และเป็นสำนักงานบัญชีตัวแทนยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษี จำนวน 28 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 90.32

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง เรียงจากคะแนนมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ด้านลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.737 อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุดด้านปัญหาความรู้ ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ของพนักงานบริษัทลูกค้า รองลงมาได้แก่ ปัญหาการให้ความร่วมมือจัดเตรียมข้อมูลและเอกสารต่างๆของบริษัทลูกค้า ปัญหาความรู้ ความสามารถด้านบัญชีของพนักงานบริษัทลูกค้า ปัญหาการสื่อสารและความเข้าใจของผู้บริหารและพนักงานบริษัทลูกค้าที่มีต่อสำนักงานบัญชี และ ปัญหาการยอมรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของบริษัทลูกค้าที่มีต่อสำนักงานบัญชี ตามลำดับ

ด้านการเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.818 อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุดด้านปัญหาสวัสดิการของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี รองลงมาได้แก่ ปัญหาการติดตามหนี้ ลูกหนี้ค้างชำระ ปัญหาเกณฑ์การคิดอัตราค่าบริการ ปัญหาค่าจ้างผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี และปัญหาการบริหารจัดการด้านการตลาด เช่น การหาลูกค้ารายใหม่ การรักษาลูกค้าเก่า ตามลำดับ

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.633 อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุดด้านปัญหาการพัฒนาความรู้และการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี รองลงมาได้แก่ ปัญหาอัตราการหมุนเวียนเข้าออกของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี ปัญหาความพึงพอใจในการทำงานของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี ปัญหาระบบสารสนเทศของสำนักงานบัญชี และ ปัญหาการส่งเสริมผู้ทำบัญชีให้แสดงความสามารถของตนเอง ตามลำดับ

ด้านกระบวนการภายใน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.718 อยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุดด้านปัญหาความรู้และทักษะในด้านบัญชีของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี รองลงมาได้แก่ ปัญหาความรู้และทักษะเชิงวิชาการ เชิงปฏิบัติและงานในหน้าที่ของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี ปัญหาความรู้ความสามารถในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี ปัญหาด้านความเพียงพอของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี และปัญหาด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างหัวหน้าสำนักงานบัญชีกับผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี ตามลำดับ

การทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง

การทดสอบความสัมพันธ์ใช้สถิติอนุमानวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการถดถอยพหุคูณ แบบ ENTER ของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง แสดงได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณด้วยวิธี Enter

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีใน						
ตัวแปรอิสระ	จังหวัดลำปาง			t	Sig.	สมมติฐาน
	Unstandardized		Standardized Coefficients			
	Coefficients					
	B	Std. Error				
(Constant)	.050	.345		.144	.886	
FINANC	.112	.081	.153	1.379	.173	ปฏิเสธ
CUSTOM	.279	.091	.343	3.080	.003	ยอมรับ
INPROC E	.336	.082	.404	4.097	.000	ยอมรับ
LEARNG	.280	.094	.297	2.988	.004	ยอมรับ

$R^2 = .827$, Adjusted $R^2 = .662$, $F = 30.868$

จากตารางที่ 1 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง เรียงจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ด้านลูกค้า และด้านการเงิน โดยปัจจัยทุกตัวมีส่วนร่วมในการอธิบายแนวโน้มคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง คิดเป็นร้อยละ 82.70

ผลการทดสอบตามสมมติฐาน พบว่า

H1 ด้านการเงิน ไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ปฏิเสธสมมติฐาน

H2 ด้านลูกค้า มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ยอมรับสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

H3 ด้านกระบวนการภายใน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ยอมรับสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

H4 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ยอมรับสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง โดยเรียงจากคะแนนมากไปหาน้อย พบว่า ปัจจัยด้านลูกค้ามีผลกระทบต่อคุณภาพของสำนักงานบัญชีมากที่สุด โดยปัจจัยที่เกิดจากปัญหาความรู้ ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ของพนักงานบริษัทลูกค้า เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีที่ใช้ในสำนักงานบัญชีสามารถดึงข้อมูลของลูกค้าที่อยู่ต่างจังหวัดมาใช้งานได้โดยไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทาง นอกจากนี้ลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการของสำนักงานบัญชีได้สะดวก รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Marriott & Marriott (2000) ที่ระบุว่าหากผู้ใช้บริการหรือลูกค้า มีการรวบรวมรายการทางบัญชีผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีเช่นเดียวกัน การนำเทคโนโลยีการโอนข้อมูลรายการบัญชี (Transaction File Transfer) จากผู้ใช้บริการมาเข้าโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีในฝั่งของสำนักงานบัญชีได้โดยตรงจะประหยัดเวลาในการบันทึก ดังนั้นหากพนักงานบริษัทลูกค้ามีปัญหาระบบการให้ความร่วมมือจัดเตรียมข้อมูลและเอกสารต่างๆของบริษัทลูกค้า ปัญหาความรู้ความสามารถด้านบัญชีของพนักงานบริษัทลูกค้า ไม่สามารถบันทึกรายการได้ครบถ้วนหรือบันทึกข้อมูลผิดพลาด อาจทำให้สำนักงานบัญชีไม่สามารถทำการรวบรวมข้อมูลและการจัดทำรายงานทางการเงินได้อย่างรวดเร็วและทันต่อการใช้ข้อมูล ตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด ซึ่งอาจทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจในคุณภาพการบริการ เนื่องจากการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า เป็นดัชนีที่สำคัญที่สุด เพราะหากลูกค้าเกิดความพึงพอใจในสินค้าและบริการ ลูกค้าจะเกิดความจงรักภักดีและกลับมาใช้บริการใหม่ และควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าเสมอ สอดคล้องกับแนวคิดของ Hellier, Gus, Rodney & John (2003) ที่พบว่าความพึงพอใจของลูกค้าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

ปัจจัยที่มีผลกระทบลำดับที่ 2 ได้แก่ ปัจจัยด้านการเงิน ไม่ว่าจะเป็นปัญหาสวัสดิการของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี ปัญหาการติดตามหนี้ ลูกหนี้ค้างชำระ ปัญหาเกณฑ์การคิดอัตราค่าบริการ ตลอดจนปัญหาค่าจ้างผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี หรือปัญหาการบริหารจัดการด้านการตลาด เช่น การหาลูกค้ารายใหม่ การรักษาลูกค้าเก่า สิ่งเหล่านี้กระทบต่อคุณภาพการบริการ ดังนั้นหากสำนักงานบัญชี

ไม่มีลูกค้ารายใหม่ยอมส่งผลให้สำนักงานบัญชีมีภาระค่าใช้จ่ายเกินรายรับ เนื่องจากสำนักงานบัญชีเป็นธุรกิจการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หากมีลูกค้าคงเดิมก็จะรักษาสภาพคล่อง สามารถรับภาระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yoo & Park (2007) ที่พบว่า ผลการดำเนินงานทางการเงินมีความสำคัญต่อการอยู่รอดของบริษัทภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีความไม่แน่นอนและมีการแข่งขัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทิมา อุ่มชูวัฒนา (2554) ที่พบว่าปัญหาเกี่ยวกับลูกค้าไม่ยอมชำระค่าบริการหรือชำระค่าบริการล่าช้าไม่เป็นไปตามข้อตกลงส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ

ปัจจัยที่มีผลกระทบลำดับที่ 3 ได้แก่ ปัจจัยด้านการเรียนรู้และพัฒนา เนื่องจากการจัดทำบัญชีจะต้องอาศัยผู้ทำบัญชีที่มีความรู้ ความเข้าใจและชำนาญเฉพาะด้าน หากไม่ได้รับการฝึกฝนจนชำนาญจะทำให้ไม่สามารถทำบัญชีได้อย่างถูกต้อง ดังนั้นการพัฒนาความรู้และการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ เพราะหากผู้ทำบัญชีได้รับการฝึกอบรมความรู้ใหม่ๆ เกี่ยวกับวิชาชีพบัญชีอย่างสม่ำเสมอ จะทำให้พนักงานมีความรู้ทันต่อเหตุการณ์ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง สอดคล้องกับประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง กำหนดคุณสมบัติและเงื่อนไขของการเป็นผู้ทำบัญชี พ.ศ. 2557 (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2563) ที่กำหนดให้ผู้ทำบัญชีจะต้องเข้ารับการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพตามหลักสูตรและสถาบันที่อธิบดีให้ความเห็นชอบ ไม่น้อยกว่า 12 ชั่วโมงต่อปี

และปัจจัยที่มีผลกระทบลำดับสุดท้าย ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการ อันเกิดจากปัญหาความรู้และทักษะในด้านบัญชีของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี ปัญหาความรู้และทักษะเชิงวิชาการ เชิงปฏิบัติและงานในหน้าที่ของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี และปัญหาความรู้ความสามารถในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี ตลอดจนปัญหาด้านการติดต่อ สื่อสารระหว่างหัวหน้าสำนักงานบัญชีกับผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีปัญหาเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลิดา ลิ่นจี, กนกมณี หอมแก้ว และสุภาพร บุญเอี่ยม. (2563) ที่พบว่านักบัญชีมีอาชีพต้องมีทักษะทางวิชาชีพในด้านต่างๆ ได้แก่ ทักษะด้านปัญญา ทักษะด้านสัมพันธระหว่างบุคคลและการสื่อสาร ทักษะด้านการจัดการตนเองและทักษะด้านการจัดการองค์กร เพราะนักบัญชีจำเป็นต้องพัฒนาความรู้และทักษะทางวิชาชีพ นอกเหนือจากความรู้ที่มีเพื่อตอบสนองความต้องการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย และเป็นไปตามแนวคิดของสหพันธ์นักบัญชีระหว่างประเทศ (2557) เกี่ยวกับการกำหนดความสามารถของนักวิชาชีพบัญชีตามมาตรฐานการศึกษาวิชาชีพบัญชีระหว่างประเทศ (International Education Standard: IES) ของสหพันธ์นักบัญชีสากล (International Federation of Accountant: IFAC)

ดังนั้นคุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ซึ่งคุณภาพการบริการเป็นกิจกรรมหรือการปฏิบัติที่มีการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการโดยตรง จึงจะมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการตลอดจนเกิดความพึงพอใจ ความประทับใจในการบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว โดยคุณภาพวัดได้จากความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการถูกตอบสนองมากน้อยเพียงใด โดยเมื่อความคาดหวังของผู้รับบริการมากกว่าการรับรู้ถือว่าการให้บริการยังไม่มีคุณภาพ และเมื่อการรับรู้เท่ากับหรือเกินกว่าความคาดหวังจะถือว่าการให้บริการมีคุณภาพหรือมีคุณภาพระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) ที่อธิบายได้ว่าปัจจุบันคุณภาพของสินค้าและบริการเป็นเรื่องที่สำคัญมากและมีการยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่า การอยู่รอดของธุรกิจในฐานะการแข่งขันกันค่อนข้างรุนแรงขึ้นอยู่กับความพอใจของลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการ ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นธุรกิจที่จำหน่ายสินค้าหรือบริการต่างก็พยายามที่ใช้กลยุทธ์ต่างๆ ในการครอบครองส่วนแบ่งในตลาดให้มากที่สุด ซึ่งรวมไปถึงการพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการให้เป็นที่พึงพอใจและตรงตามความต้องการของลูกค้า

นอกจากนี้จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปางพบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการภายใน มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง มากที่สุด โดยเฉพาะปัญหาความรู้และทักษะของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีไม่ว่าในด้านบัญชี เชิงวิชาการ เชิงปฏิบัติ และงานในหน้าที่ ตลอดจนความรู้ความสามารถในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัญหาด้านความเพียงพอของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี รวมไปถึงปัญหาด้านการติดต่อ สื่อสารระหว่างหัวหน้าสำนักงานบัญชีกับผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี สอดคล้องกับแนวคิดของอังคณา นุตยกุล พยอม วงศ์สารศรี วรรณวิภาจัตย์และจักรวุฒิชอบพิเชียร (2551) ที่อธิบายว่า แนวทางการพัฒนางานบริการด้านบัญชีที่ให้บริการกับ SMEs อันดับแรก คือ การมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านประจำสำนักงานในจำนวนที่เพียงพอต่อการให้บริการของผู้ใช้บริการ เนื่องจากสิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการตลอดจนการดำเนินงานที่จะนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และสอดคล้องกับแนวคิดของสุภาพร ดอกไม้ทองและวรวิทย์ เพ็ชรรัตน์ (2560) ที่อธิบายว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพ พบว่าเกิดจากการรับงานเป็นจำนวนมากเกินกว่าขีดความสามารถของผู้บริหารและบุคลากร จึงส่งผลกระทบเชิงลบต่อคุณภาพของงาน แสดงให้เห็นว่าความรู้ความสามารถของสำนักงานบัญชีจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก สำหรับการที่จะนำพาสำนักงานบัญชีให้อยู่รอด หากผู้นำมีความรู้ความสามารถอย่างดีพอย่อมส่งผลให้สำนักงานบัญชีนั้น มีประสิทธิภาพและมีการบริหารที่เป็นระบบและมีแบบแผน ซึ่งในการนำพา

ให้ไปสู่ความสำเร็จนั้น ลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการกำหนดอนาคตของสำนักงานบัญชี ดังนั้นการบริการ จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนในการบริหารควบคู่กันไป ซึ่งถ้าสำนักงานบัญชีมีการบริการที่เป็นเลิศแล้ว ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและย่อมเข้ามาลงทุนกับสำนักงานบัญชีของตนมากขึ้น ส่งผลให้สำนักงานบัญชีเกิดการพัฒนาดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้พร้อมทั้งยังสร้างศักยภาพในการแข่งขันให้สูงขึ้นได้

และการที่ปัจจัยด้านการเงินไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี อาจเป็นเพราะการประกอบธุรกิจในปัจจุบัน เครื่องมือที่ใช้วัดผลการดำเนินงานของธุรกิจ ไม่ได้ใช้ตัวเลขทางการเงินหรือผลกำไรของธุรกิจเพียงอย่างเดียว เนื่องเป็นปัจจัยภายในเท่านั้น ในการนำมาใช้เป็นตัววัดผลการดำเนินงาน ตัวเลขทางการเงินเพียงอย่างเดียวไม่สามารถบ่งบอกว่าธุรกิจประสบความสำเร็จอย่างแท้จริง เพราะผลกำไรที่เกิดขึ้นเป็นผลจากการดำเนินงานในระยะสั้น แต่การประกอบธุรกิจในปัจจุบันมุ่งหวังผลการดำเนินงานที่ต่อเนื่องในระยะยาว ดังนั้นจึงควรมองถึงผลกระทบจากปัจจัยภายนอก คือ มุมมองด้านลูกค้าหรือผู้รับบริการ ซึ่งเปรียบเสมือนตัวบ่งชี้ที่สำคัญสำหรับทุกองค์กรและธุรกิจ ซึ่งการวัดผลด้านผู้รับบริการ พิจารณาจากความพอใจของผู้รับบริการเป็นดัชนีที่สำคัญที่สุด เพราะหากผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในสินค้าและบริการ จะเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและผู้รับบริการกลับมาใช้บริการใหม่ ก่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่ต่อเนื่องในระยะยาว

สรุปผล ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปาง ได้แก่ด้านลูกค้า เนื่องจากลูกค้าเปรียบเสมือนตัวบ่งชี้ ที่สำคัญสำหรับองค์กรที่ประกอบธุรกิจ และองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร การวัดผลด้านลูกค้าควรพิจารณาจาก ความพอใจของลูกค้า เป็นดัชนีที่สำคัญที่สุด เพราะหากลูกค้าเกิดความพึงพอใจในสินค้าและบริการ ลูกค้าจะเกิดความจงรักภักดีและกลับมาใช้บริการใหม่ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าเสมอ นอกจากนี้ก็ต้องมีการรักษาลูกค้าเก่าตลอดเวลา และเพิ่มลูกค้าใหม่อย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับปัญญารัตน์ กงประดิษฐ์ และวรรณ เตโชโยธิน (2553) ที่พบว่าปัญหาที่สำนักงานบัญชีประสบอยู่คือ การไม่ใช้เวลาแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่ การไม่ตรงต่อเวลาในการส่งงบการเงิน การส่งพนักงานบัญชีที่ขาดประสบการณ์มาติดต่อลูกค้า รวมทั้งการไม่แจ้งข่าวสารความคืบหน้าทางวิชาชีพบัญชีให้ลูกค้าทราบ ผู้วิจัยคาดว่าอาจมีสาเหตุร่วมกันคือ การรับงานอย่างไม่สอดคล้องกับกำลังการผลิตของสำนักงานรับทำบัญชี หากสำนักงานบัญชีสามารถขยายความสามารถในการให้บริการให้สอดคล้องกับการรับงานแล้ว ก็จะสามารถสร้างความประทับใจและดึงดูดให้ลูกค้าใช้บริการต่อเนื่องได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ จตุรภัทร วงศ์สิริสถาพร (2561) ที่พบว่าหน้าที่สำนักงานบัญชีแสดงให้เห็นถึงความเป็นมืออาชีพจะทำให้เกิดความไว้วางใจที่มีต่อสำนักงานบัญชีเป็นอย่างสูงว่า

เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับการบริการจะได้รับการแก้ไข บุคลากรมีความรู้ความสามารถและบริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้ รวมทั้งพร้อมรับผิดชอบเมื่อเกิด ข้อผิดพลาดในการให้บริการ

ดังนั้นสำนักงานบัญชีจึงควรสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า เนื่องจากการสร้างความพึงพอใจในตัวสินค้าและบริการให้กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง การรักษาลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดี และสร้างความสัมพันธ์อันดีจะเป็นประโยชน์ทั้งสองฝ่าย ทั้งต่อตัวลูกค้าและองค์กร อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน นอกจากนี้หากลูกค้าพึงพอใจในสำนักงานบัญชี ลูกค้าจะบอกกันปากต่อปากให้เกิดการขยายตัวในกลุ่มลูกค้า ทำให้สำนักงานบัญชีมีโอกาสในการเติบโตของธุรกิจมากยิ่งขึ้น การที่สำนักงานบัญชีมีลูกค้ามากขึ้น โดยการขยายตลาดรักษาลูกค้าเก่าไว้และเพิ่มจำนวนลูกค้าใหม่แสดงให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี ซึ่งการนำ Balance Scorecard มาใช้ในสำนักงานบัญชีจะเป็นเครื่องมือที่นำมาใช้ในการปรับปรุง สมรรถภาพการทำงานขององค์กรซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในด้านการเงิน ระบบบริหารงานภายในองค์กร และการบริหารทรัพยากรบุคคล

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้มุ่งเฉพาะสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปางที่ยังไม่ได้รับการรับรองคุณภาพในการวิจัยครั้งต่อไปอาจมีการศึกษาข้อมูลจากสำนักงานบัญชีในจังหวัดอื่นๆซึ่งอาจได้ผลการศึกษาที่แตกต่างกันออกไปหรืออาจทำการศึกษาในสำนักงานบัญชีที่ได้รับการรับรองคุณภาพเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เพื่อเป็นข้อมูลแนวทางการพัฒนาให้แก่สำนักงานบัญชีที่ยังไม่ได้รับการรับรองคุณภาพต่อไป
2. งานวิจัยครั้งต่อไป ควรเปลี่ยนกลุ่มประชากรเป็นทางด้านลูกค้าของสำนักงานบัญชี เพื่อให้รับข้อมูลย้อนกลับในมุมมองของลูกค้าที่จะสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อสำนักงานบัญชีต่อไป

เอกสารอ้างอิง (References)

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2562). รายชื่อสำนักงานบัญชีในแต่ละจังหวัด.

[ออนไลน์].แหล่งที่มา :

http://www.dbd.go.th/ewt_news.php?id=469403169&filename=index. [21

สิงหาคม 2562.]

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2563). ประกาศกรมทะเบียนการค้าเรื่อง กำหนดคุณสมบัติและเงื่อนไขของการเป็นผู้ทำบัญชี พ.ศ. 2557. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา :

https://www.dbd.go.th/download/article/article_20140915104736.pdf. [12 มิถุนายน 2563.]

- จตุรภัทร วงศ์สิริสถาพร. (2561). “ผลกระทบคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคเหนือของประเทศไทยที่มีต่อความภักดีของลูกค้า: ตัวแปรกลางความพึงพอใจของลูกค้า”. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. 12(2), 644-662.
- ชลิดา ลั่นสี, กนกมณี หอมแก้ว และสุภาพร บุญเยี่ยม. (2563). “ความรู้และทักษะวิชาชีพของนักบัญชีสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย”. วารสารศิลปการจัดการ. 4(1), 34-45.
- ดารณี เอื้อชนะจิต. (2554). **ผลกระทบของคุณภาพข้อมูลทางบัญชี และลักษณะองค์กรธุรกิจที่มีต่อประสิทธิภาพการตัดสินใจของผู้บริหารใน วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม**. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การบัญชี). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). **การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS**. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนสามัญบิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- ประไพพิศ สวัสดิ์รัมย์. (2559). “ระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตอำเภอเมืองและอำเภอ ศรีราชา จังหวัดชลบุรี”. วารสารการจัดการสมัยใหม่. 14(1), 51-66.
- ปัญญาภรณ์ กองประดิษฐ์ และวรรณิ์ เตโชโยธิน. (2553). “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการรับทำบัญชีอย่างต่อเนื่อง”. วารสารวิชาชีพบัญชี. 6(15), 83-93.
- พิสิทธิ์ พัทฒนโกคากุล. (2562). **การบริการอย่างมีคุณภาพ**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.impressionconsult.com/web/index.php/articles/161-servicequality.html>, [21 สิงหาคม 2562.]
- เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2552). **ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ศิริรัฐ โชติเวชการ. (2559). **สำนักงานบัญชีเปลี่ยนไป**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.smlaudit.com/index.php?lay=show&ac=article&id=539117337&Ntype=19>, [21 สิงหาคม 2562.]
- สหพันธ์นักบัญชีระหว่างประเทศ (IFAC). (2557). **มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ฉบับที่ 3**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : http://fap.or.th.a33.readyplanet.net/images/column_13591035/3.pdf. [12 มิถุนายน 2562.]

สุภาพร ดอกไม้ทอง และวรวิทย์ เพ็ชรรัตน์. (2560). “ศักยภาพของสำนักงานบัญชีในเขตภาคเหนือตอนล่าง สำหรับการเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ”. **วารสารการวิจัยเพื่อพัฒนาชุมชน (มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์)**. (10)1, 122-131.

อังคณา นุตยกุล, พยอ ม วงศ์สารศรี, วรณวิภา จตุชัย และจักรวุฒิ ชอบพิเชียร. (2551). “การพัฒนาการให้ บริการของสำนักงานบัญชีต่อผู้ประกอบการธุรกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร”. **วารสารวิจัย มสค.** 4(3), 1-13.

Eskildsen, J, et al. (2004). “The drivers of customer satisfaction and loyalty”. **Total Quality Management & Business Excellence**. 15(5/6), 859–868.

Hellier, P.K., Gus, M.G., Rodney, A.C. & John, A.R.. (2003). “Customer repurchase intention: A General structural equation model”. **European Journal of Marketing**. 1762-1800

Kaplan, R. S., & Norton D. P. (1996). **The Balanced Scorecard : Translating Strategies into Action**. Boston : Harvard Business School Press.

Marriott, N., & Marriott, P. (2000). “Professional Accountants and the Development of a Management Accounting Service for the Small Firm: Barriers and Possibilities”. **Management Accounting Research**. 11(4), 475-492.

Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1978). **Psychometric Theory**, 2d ed. New York: McGraw-Hill.

Silvestro, R. & Cross, S. (2000). “Applying the service profit chain in a retail environment. International”. **Journal of Service Industry Management**. 11(3), 244-268.

Yoo, D. K., & Park, J. A. (2007). “Perceived service quality: Analyzing relationships Among employees, customers, and financial performance”. **International Journal of Quality & Reliability Management**. 24(9), 908-926.