

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู

Factors Affecting the Decision to use the Accounting Office of Small and Medium Enterprises (SMEs) in Muang District, Nong Bua Lamphu Province.

ทองไหม สุธรรม¹ ทอดมัล แสงสว่าง² และ ฐิตารีย์ ศิริมงคล³

Thongmai Suratham¹, Todtamon Sangsawang² and Thitaree Sirimongkol³.

^{1,2,3}มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

อีเมล: Thongmai90627@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received)

วันที่แก้ไขบทความ (Revised)

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

13 ตุลาคม 2564

22 ธันวาคม 2564

23 ธันวาคม 2564

บทคัดย่อ

งานวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู โดยการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย กลุ่มตัวอย่างคือ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) จำนวนทั้งสิ้น 182 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ โดยหมุนแกนองค์ประกอบแบบมุมฉากด้วยวิธีแวนแมกซ์ ค่า KMO ซึ่งใช้ในการประเมินความเหมาะสมของข้อมูล มีค่าเท่ากับ 0.695

ผลการวิจัยพบว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อทำการหมุนแกน พิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.45 ขึ้นไป ใช้เป็นเกณฑ์พิจารณาให้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองบัวลำภู ประกอบด้วย 1) ด้านการคิดค่าบริการจัดทำบัญชี 2) ด้านความเข้าใจและการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า 3) ด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงานบัญชี 4) ด้านจรรยาบรรณของผู้ทำบัญชี 5) ด้านคุณภาพและประสิทธิภาพของสำนักงานบัญชี 6) ด้านมาตรฐานการบัญชี 7) ด้านกระบวนการจัดทำบัญชี 8) ด้านทักษะของผู้ทำบัญชี 9) ด้านการมีวินัยของผู้ทำบัญชีและความเหมาะสมของค่าบริการ 10) ด้านความสะดวกและความเหมาะสมในการจัดทำบัญชี และ 11) ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีในทุก ๆ ด้าน

คำสำคัญ: สำนักงานบัญชี, ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)

ABSTRACT

The purposes of this research were to study factors affecting the decision to use the accounting office of small and medium enterprises (SMEs) in Muang District, Nong Bua Lamphu Province. The sample size was determined using simple random sampling. The total number of samples was 182 small and medium enterprises (SMEs). The instrument used in this study was questionnaires. The statistics used for data analysis were frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, and survey component analysis by rotating the orthogonal axis of the elements with the Varimax rotation method. The KMO value used in evaluating the suitability of the data was 0.695.

The research results showed that the overall decision of using the accounting office was at a high level. The criteria of the component weight when rotating the axis is statistically significant at the level of 0.05. The element weight of 0.45 or more was used to determine factors affecting the decision of using the accounting office of SMEs in Muang District, Nong Bua Lamphu Province. These factors include 1) Accounting service fees 2) Understanding and responding to customer needs 3) Accounting office environment 4) Code of ethics for bookkeepers 5) Quality and efficiency of accounting office 6) Accounting standards 7) Accounting process 8) Bookkeeper' skills 9) Discipline and appropriateness of the service fee 10) Convenience and suitability accounting and, 11) The credibility of the accounting office in all aspects.

Keyword: Accounting Office, Small and Medium Enterprises (SMEs)

บทนำ

ปัจจุบันผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือธุรกิจ SMEs ต้องเผชิญกับปัจจัยภายในประเทศ และต่างประเทศ ไม่ว่าจะเป็นด้านการเมือง เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว สภาพแวดล้อมทางสังคม ภัยธรรมชาติ ฯลฯ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อการทำงานของธุรกิจ SMEs ทั้งสิ้น ปัจจุบันในจังหวัดหนองบัวลำภูมีจำนวน SMEs ทั้งหมดจำนวน 1,017 ราย ลักษณะเป็นธุรกิจค้าส่ง ค้าปลีก ธุรกิจผลิต และธุรกิจบริการ และปัญหาในการดำเนินธุรกิจส่วนใหญ่เกิดจากการจัดทำบัญชีซึ่งเป็นฝ่ายที่ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจทางธุรกิจ เนื่องจากเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมการจ้างพนักงานบัญชีที่มีความรู้เป็นไปได้ยาก เนื่องจากผู้จัดการหรือเจ้าของกิจการไม่มีความรู้ในการเลือกพนักงานบัญชี ทำให้การจัดทำบัญชีต้องอาศัยสำนักงานบัญชี ที่มีประสบการณ์และมีผู้ทำบัญชีที่มีความรู้ความสามารถ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดหนองบัวลำภู, 2563) ดังนั้น ธุรกิจ SMEs ส่วนใหญ่และในจังหวัดหนองบัวลำภูจึงตัดสินใจเลือกใช้บริการ สำนักงานบัญชี (Accounting) เพื่อช่วยในการจัดทำบัญชี ตลอดจนการจดทะเบียน

จัดตั้งหรือเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ สำนักงานบัญชีในจังหวัดหนองบัวลำภูในปัจจุบันสามารถตอบสนองความต้องการของธุรกิจได้อย่างหลากหลายสามารถแข่งขันกับคู่แข่งทางธุรกิจได้ ซึ่งการบริการทางด้านการบัญชีที่มีส่วนช่วยให้การดำเนินธุรกิจราบรื่นได้นั้น เนื่องจากสำนักงานบัญชีสามารถให้คำปรึกษาด้านการวางระบบบัญชี การให้คำปรึกษาด้านบัญชี การจัดทำภาษี การวางแผนภาษี ได้ดีเป็นต้น ทั้งนี้ธุรกิจ SMEs จึงเกิดความไว้วางใจและความเชื่อถือในการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีนั่น (ทรายทอง เลิศเปียง, 2559) อย่างไรก็ตามสำนักงานบัญชีจึงมีบทบาทที่สำคัญมากโดยเฉพาะในจังหวัดหนองบัวลำภูที่เกิดการแข่งขันในเรื่องของการให้บริการทางด้านการบัญชี แต่ละสำนักงานบัญชีมีกลยุทธ์ที่หลากหลาย ใช้วิธีการภายใต้กฎหมายและกรอบแนวคิดสำหรับการรายงานทางการเงินตามที่สภาวิชาชีพบัญชีกำหนดเพื่อเรียกลูกค้าของตนนั้น อาทิ คุณภาพของสำนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ถูกต้อง เชื่อถือได้ ความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชี สถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชีอยู่ใกล้กับธุรกิจ ความรับผิดชอบของสำนักงานบัญชี นอกจากนี้ด้านค่าธรรมเนียมเป็นสิ่งที่น่าสนใจมีส่วนช่วยสนับสนุนให้สำนักงานบัญชีเต็มใจในการให้บริการที่ดีอีกด้วย (สุภาพร เฟ่งพิศ, 2562 และ พิชญ์กสิณี นนท์กาญจน์จินดา, 2560)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองบัวลำภู ซึ่งผลการวิจัยที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพ พัฒนาการให้บริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดหนองบัวลำภู เพื่อสอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจหรือสถานประกอบการได้ และสามารถเป็นแนวทางในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจ SMEs รวมไปถึงธุรกิจอื่นๆ ในจังหวัดหนองบัวลำภู

คำถามของการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองบัวลำภู

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองบัวลำภู

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)

นุชนารถ อินทรโคกสูง (2554) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ธุรกิจ SMEs หมายถึง ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีการดำเนินธุรกิจด้านการผลิตสินค้า การให้บริการ การค้าส่ง และการค้าปลีก โดยใช้เกณฑ์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จากจำนวนจ้างงานหรือจ้างมูลค่าทรัพย์สินถาวรไม่รวมที่ดินโดยให้ถือ

จำนวนจ้างแรงงาน หรือมูลค่าสินทรัพย์ถาวรที่น้อยกว่าเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมี 3 รูปแบบคือ ธุรกิจการผลิต การค้าส่งหรือการค้าปลีก และธุรกิจบริการ จึงถือว่าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นธุรกิจที่มีผลต่อการพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศได้เป็นอย่างดี

มนชวัล นารณศิลป์ (2556) ได้ให้ความหมายไว้ว่าธุรกิจ SMEs หมายถึง ธุรกิจที่มีการบริหารงานอย่างอิสระเจ้าของธุรกิจและเงินทุนเป็นของเจ้าของคนเดียวหรืออาจเป็นกลุ่มเล็กๆ พื้นที่ปฏิบัติการอยู่ในบริเวณท้องถิ่นกำหนดและแบ่งขนาดของธุรกิจไว้ชัดเจนโดยเกณฑ์การกำหนดขนาดของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมใช้เกณฑ์การกำหนดจากจำนวนการจ้างงานหรือจากมูลค่าสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินหรือเงินลงทุน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ

สมคิด บางโม (2555) ให้ความหมายของการตัดสินใจ คือ การตัดสินใจเลือกทางปฏิบัติซึ่งมีหลายทาง เป็นแนวปฏิบัติไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ การตัดสินใจนี้อาจเป็นการตัดสินใจที่จะกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือหลายสิ่งหลายอย่าง

เทพ สงวนกิตติพันธุ์ (2553) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการตัดสินใจไว้ว่า ความสามารถในการบริหารงานที่มีความรู้ความสามารถทั้งด้านการปฏิบัติงาน และการตัดสินใจโดยเฉพาะอย่างยิ่งการตัดสินใจในระดับของผู้บริหาร การตัดสินใจเปรียบเสมือนหัวใจของการปฏิบัติงาน ที่ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องชีวิตประจำวัน หรือเรื่องต่างๆ การเลือกชุดใส่ก่อนออกจากบ้าน เส้นทางที่ใช้ในการเดินทาง แต่ในเรื่องเหล่านี้ไม่ต้องพิจารณาความสำคัญมากนัก แม้การตัดสินใจผิดพลาดก็สามารถแก้ไขได้ทันที การตัดสินใจในเรื่องใหญ่ๆ อาจจะต้องพิจารณาให้รอบคอบและเป็นกระบวนการที่ต้องแสวงหากระบวนการทางเลือกหลายๆ ทางที่ดีที่สุดเหมาะสมที่สุด เนื่องจากการบ่งบอกถึงบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ โดยผู้บริหารต้องทำการตัดสินใจที่ต้องมีหลักการและเหตุผล มีเจตคติและวิจรรณญาณที่ดี เพื่อที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทรายทอง เลิศเปียง (2559) ได้ศึกษางานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดลำปาง ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นปัจจัยโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ปัจจัยด้านอื่นๆ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทมากที่สุด คือการให้บริการอื่นที่เกี่ยวข้องนอกเหนือจากงานสอบบัญชี การให้คำแนะนำและให้บริการอื่นภายหลังจากการปฏิบัติงานสอบบัญชี สามารถตอบสนองความต้องการของบริษัทได้ทันเวลา สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที่ ค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสมและมีหลักเกณฑ์การคิดอย่างชัดเจน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

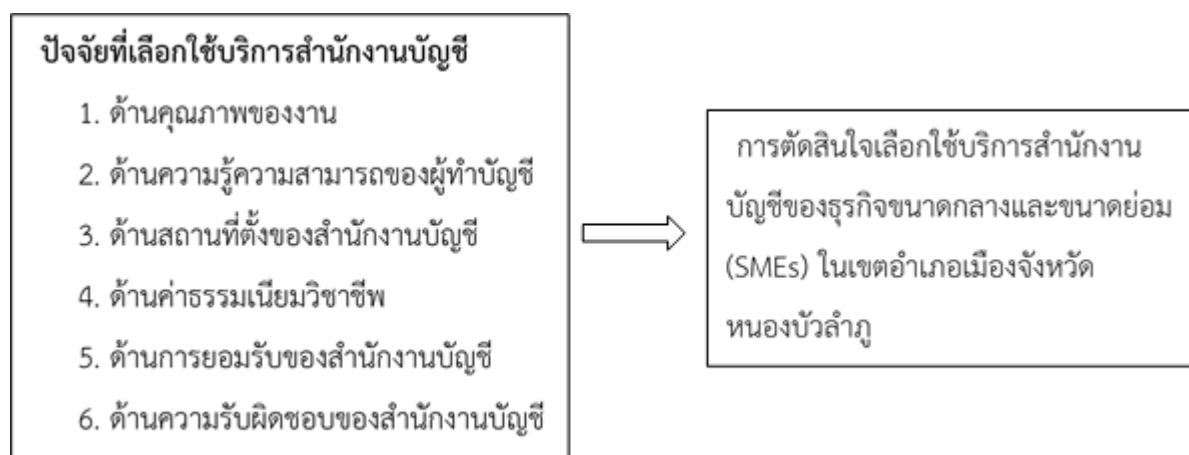
ปริญญญา แก้วเจริญ (2555) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง มุมมองในการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อมุมมองการเลือกสำนักงานบัญชีของธุรกิจมากที่สุดคือคุณสมบัติของผู้ทำบัญชีที่ผู้ประกอบการ

ต้องการ ในด้านการให้บริการที่มีความรับผิดชอบ ซึ่งมีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชี หากสำนักงานบัญชีสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานของตนให้มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าให้มากขึ้นและพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพบัญชีให้สูงย่อมทำให้เป็นที่น่ายอมรับนับถือ และสามารถแข่งขันกับสำนักงานบัญชีอื่นๆ ได้

พลฤชา แก้วสาร และอรุณ คงรุ่งโชค (2558) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า การใช้บริการจัดทำบัญชีเป็นแบบรายเดือน และแบบรายปี ซึ่งการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการสืบเนื่องจากผู้ประกอบการไม่มีความรู้ด้านการบัญชี ดังนั้นการพิจารณาเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี จึงพิจารณาจากคุณภาพและความน่าเชื่อถือเป็นสำคัญ รองลงมาคือ ด้านค่าบริการรายเดือนที่จ่ายให้แก่สำนักงานบัญชี และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ กระบวนการให้บริการ หรือส่วนประสมทางการตลาดก็มีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองบัวลำภู มีกรอบแนวคิดดังนี้ (ทรายทอง เลิศเปียง, 2559) (สุภาพร เฟ่งพิศ, 2562 และ พิชญ์กสิณี นนทกาญจน์จินดา, 2560)



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองบัวลำภู จำนวนทั้งหมด 335 ราย แบ่งออกเป็นบริษัทจำกัด จำนวน 111 ราย และห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 224 ราย ที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท ข้อมูลทางด้านกรมสรรพากร (ข้อมูลจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดหนองบัวลำภู ณ วันที่ 17 ธันวาคม 2563) กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาร์โร ยามาเน่ ที่

ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% (Yamane, 1967) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 182 ราย ซึ่งได้รับการตอบกลับทั้งสิ้น 182 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้ตอบแบบสอบถามคือตำแหน่งสูงสุดของกิจการ อาทิเช่น หัวหน้าผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ประธานกรรมการบริหาร และประธานกรรมการ เป็นต้น

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้ในการสอบถาม ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองบัวลำภู ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งหมด 182 ราย โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบข้อใดข้อหนึ่ง ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองบัวลำภู ตอนที่ 3 ข้อมูลในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองบัวลำภู ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีขั้นตอนในการเก็บข้อมูลดังนี้ 1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามที่มีจำนวนเท่ากับกลุ่มตัวอย่าง 2. ขออนุญาตจากมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบแบบสอบถามจำนวน 30 ราย ก่อนเก็บข้อมูลแบบสอบถามจริง 3. แนะนำตัวและชี้วัตถุประสงค์ พร้อมหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลและแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง 4. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบจำนวน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 100 และตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อเตรียมความพร้อมในการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนต่อไป วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% โดยการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย กลุ่มตัวอย่างคือ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) จำนวนทั้งสิ้น 182 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม ตรวจสอบเครื่องมือโดยการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์เท่ากับ 0.90 ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงแบบแอลฟา ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 คุณภาพของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.80

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อสรุปข้อมูลที่ได้จากการศึกษา อธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์ปัจจัย หรือ วิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เป็นเทคนิคในการค้นหาตัวประกอบต่างๆ (Factor) ที่ตัวแปรในกลุ่มชุดนั้นมีองค์ประกอบร่วมกัน (สัมพันธ์กัน) ช่วยให้ทราบว่ามีความประกอบอะไรบ้าง ที่กลุ่มตัวแปรเหล่านั้นวัดร่วมกัน

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย (ร้อยละ 53.30) อายุ 41-50 ปี (ร้อยละ 44.50) ระดับการศึกษา ปริญญาตรี (ร้อยละ 75.30) ตำแหน่งงาน หัวหน้าผู้จัดการ (ร้อยละ 66.50) และระยะเวลาในการทำงาน 5-10 ปี (ร้อยละ 40.70)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองบัวลำภู

จากการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองบัวลำภู ส่วนใหญ่ รูปแบบธุรกิจ ห้างหุ้นส่วน (ร้อยละ 67.00) ประเภทธุรกิจ ธุรกิจค้าปลีกและธุรกิจบริการ (ร้อยละ 46.70) ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ 5-10 ปี (ร้อยละ 41.20) รายได้ต่อปีจากการดำเนินงาน 5,000,001 – 30,000,000 บาท (ร้อยละ 7.10)ทุนจดทะเบียน 1,000,000 – 2,000,000 บาท (ร้อยละ 52.20 และจำนวนพนักงาน ไม่เกิน 5 คน (ร้อยละ 54.90)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองบัวลำภู

จากการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า ธุรกิจเคยมีการเปลี่ยนสำนักงานบัญชีหรือไม่ พบว่า ส่วนใหญ่ไม่เคย (ร้อยละ 92.30) หากธุรกิจเคยเปลี่ยนสำนักงานบัญชี สาเหตุที่เปลี่ยนเพราะเหตุใด (ต่อเนื่องจากข้อ 2.) ส่วนใหญ่พบว่า กิจการต้องการเปลี่ยนสำนักงานบัญชี เนื่องจากพบว่า สำนักงานบัญชีทำงานไม่มีคุณภาพ วางระบบบัญชีไม่ดี หรือคุณภาพต่ำกว่าราคาค่าจ้างที่จ่ายไป ทำให้บัญชีซ้ำ ไม่ถูกต้องและอื่นๆ (ร้อยละ 6.60) หากธุรกิจไม่เคยเปลี่ยนสำนักงานบัญชี สาเหตุที่ไม่เปลี่ยนเพราะเหตุใด (ต่อเนื่องจากข้อ 2.) ส่วนใหญ่ พบว่า สำนักงานบัญชีมีบริการที่ครบวงจร อำนวยความสะดวกในการทำบัญชี (ร้อยละ 53.30)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี มีทั้งหมด 6 ด้าน เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ **1. ด้านคุณภาพของงาน** อยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก ซึ่งประกอบไปด้วย 1) สำนักงานบัญชีมีความน่าเชื่อถือ 2) ปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีและปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 3) สำนักงานบัญชีมีบริการจัดทำบัญชีตรงตามความต้องการของธุรกิจ **2. ด้านความรับผิดชอบของสำนักงานบัญชี** อยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก ซึ่งประกอบไปด้วย 1) สำนักงานบัญชีมี

ความรับผิดชอบ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายการให้บริการถูกต้อง รวดเร็ว และทันเวลาตามที่กฎหมายกำหนด 2) การเก็บรักษาความลับของลูกค้าได้ 3) สำนักงานบัญชีหรือผู้ทำบัญชียอมรับผลการกระทำของตนทั้งผลดีหรือในด้านที่เกิดผลเสีย 3. **ด้านความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชี** อยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก ซึ่งประกอบไปด้วย 1) ผู้ทำบัญชีมีความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค เช่น การบัญชีภาษี เป็นต้น 2) ความสามารถของผู้ทำในการปฏิบัติงานตามบทบาทให้ได้ตามที่กำหนดไว้ในมาตรฐานวิชาชีพ 3) ผู้ทำบัญชีมี ค่านิยม จริยธรรม และทัศนคติทางวิชาชีพ คือ สังเกตและสงสัยเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ 4. **ด้านการยอมรับของสำนักงานบัญชี** อยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก ซึ่งประกอบไปด้วย 1) สำนักงานบัญชีมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับมานาน 2) ธุรกิจได้คำแนะนำจากหน่วยงานราชการ เช่น กรมสรรพากร เรื่องการทำงานของสำนักงาน 3) ผู้ทำบัญชีมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ 5. **ด้านค่าธรรมเนียมวิชาชีพ** อยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก ซึ่งประกอบไปด้วย 1) สำนักงานบัญชีคิดค่าธรรมเนียมตามความเหมาะสมกับงานของธุรกิจ 2) คิดค่าธรรมเนียมตามลักษณะของธุรกิจ 3) คิดค่าธรรมเนียมตามความซับซ้อนของงาน 6. **ด้านสถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชี** อยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก ซึ่งประกอบไปด้วย 1) ความสะดวกในเดินทางติดต่อกับสำนักงานบัญชี 2) ที่ตั้งของสำนักงานบัญชีอยู่ในอาณาเขตเดียวกันกับธุรกิจ 3) ที่ตั้งของสำนักงานสะดวกในการรับ – ส่งเอกสาร

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ปัจจัยเพื่อให้ทราบถึงตัวแปรที่สำคัญ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองบัวลำภู

การวิเคราะห์องค์ประกอบ เพื่อให้ทราบถึงตัวแปรที่สำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองบัวลำภู โดยใช้วิธีการหมุนแกนออร์โธโกนอลแบบวาริแมกซ์ (Varimax Orthogonal) เพื่อสกัดตัวแปรที่ไม่สำคัญออกไป โดยพิจารณาน้ำหนักของตัวแปรในองค์ประกอบ ถ้าตัวแปรใดมีน้ำหนักในองค์ประกอบต่ำกว่า 0.45 จะตัดตัวแปรนั้นออกไป จากตัวแปร 30 ตัว พบว่า สามารถสกัดปัจจัยได้เป็น 11 องค์ประกอบ มีค่าความแปรปรวน ร้อยละ 65.196 ดังนั้นจึงนำค่า Factor loading ตั้งแต่ 0.45 ขึ้นไป ใช้เป็นเกณฑ์พิจารณาให้เป็นปัจจัยที่สำคัญ ได้จำนวน 11 ปัจจัย และทำการตั้งชื่อให้แต่ละด้านโดยมีความหมายสอดคล้องกับโครงสร้างขององค์ประกอบดังต่อไปนี้ 1) ด้านการคิดค่าบริการจัดทำบัญชี 2) ด้านความเข้าใจและการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า 3) ด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงานบัญชี 4) ด้านจรรยาบรรณของผู้ทำบัญชี 5) ด้านคุณภาพและประสิทธิภาพของสำนักงานบัญชี 6) ด้านมาตรฐานการบัญชี 7) ด้านกระบวนการจัดทำบัญชี 8) ด้านทักษะของผู้ทำบัญชี 9) ด้านการมีวินัยของผู้ทำบัญชีและความเหมาะสมของค่าบริการ 10) ด้านความสะดวกและความเหมาะสมในการจัดทำบัญชี และ 11) ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีในทุกๆ ด้าน

ตารางที่ 1 การจัดกลุ่มปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองบัวลำภู

ปัจจัยที่ 1 ด้านการคิดค่าบริการจัดทำบัญชี	Factor loading
x20 คิดค่าธรรมเนียมตามความซับซ้อนของงาน	.804
x19 สำนักงานบัญชีคิดค่าธรรมเนียมตามปริมาณของเอกสารที่ลงบัญชี	.791
x18 คิดค่าธรรมเนียมตามระยะเวลาที่จัดทำบัญชี	.741
ปัจจัยที่ 2 ด้านความเข้าใจและการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า	Factor loading
x24 สำนักงานบัญชีมีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า	.774
x23 สำนักงานบัญชีได้รับการแนะนำจากบริษัทหรือบุคคลอื่น	.726
x25 ผู้ทำบัญชีมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ	.713
ปัจจัยที่ 3 ด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงานบัญชี	Factor loading
x13 ที่ตั้งของสำนักงานสะดวกในการรับ – ส่งเอกสาร	.800
x15 สำนักงานบัญชีมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม	.652
x14 สำนักงานบัญชีตั้งอยู่ในบริษัทเดียวกับบริษัทในเครือ	.579
ปัจจัยที่ 4 ด้านจรรยาบรรณของผู้ทำบัญชี	Factor loading
X28 การเก็บรักษาความลับของลูกค้าได้	.828
X29 จัดทำบัญชีพร้อมรายงานงบการเงินและปิดบัญชีให้ทุกเดือน	.798
X30 ผู้ทำบัญชีให้คำปรึกษาแนะนำ ด้านอื่นๆ ด้วยความเต็มใจ	.567
ปัจจัยที่ 5 ด้านคุณภาพและประสิทธิภาพของสำนักงาน	Factor loading
X22 ธุรกิจได้คำแนะนำจากหน่วยงานราชการ เช่น กรมสรรพากร เรื่องการทำงานของสำนักงานบัญชี	.662
X12 ที่ตั้งของสำนักงานบัญชีอยู่ในอำเภอเดียวกันกับธุรกิจ	.581
X7 ผู้ทำบัญชีมี ค่านิยม จริยธรรม และทัศนคติทางวิชาชีพ คือ สังเกต และสงสัยเยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพ	.579
x17 คิดค่าธรรมเนียมตามลักษณะของธุรกิจ	.497
x27 สำนักงานบัญชีหรือผู้ทำบัญชียอมรับผลการกระทำของตนทั้งผลดีหรือที่เกิดผลเสีย	.474
ปัจจัยที่ 6 ด้านมาตรฐานการบัญชี	Factor loading
X5 ความสามารถในการยื่นภาษีสร้างความพึงพอใจให้แก่ธุรกิจ	.730
X4 ความถูกต้องของการรายงานทางการเงินทำให้ธุรกิจเข้าใจง่าย	.712
X3 ปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีและปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	.526

ตารางที่ 1 การจัดกลุ่มปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองบัวลำภู (ต่อ)

ปัจจัยที่ 7 ด้านกระบวนการจัดทำบัญชี	Factor loading
X2 สำนักงานบัญชีมีบริการจัดทำบัญชีตรงตามความต้องการของธุรกิจ	.721
X6 ผู้ทำบัญชีมีความรู้ความสามารถเชิงเทคนิค เช่น การบัญชี การเงิน ภาษี เป็นต้น	.650
ปัจจัยที่ 8 ด้านทักษะของผู้ทำบัญชี	Factor loading
X9 ผู้ทำบัญชีมีความรู้ ความชำนาญทางด้านการบัญชี	.861
X10 ผู้ทำบัญชีมีทักษะที่ดีในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี	.768
ปัจจัยที่ 9 ด้านการมีวินัยของผู้ทำบัญชีและเหมาะสมของค่าบริการ	Factor loading
X26 สำนักงานบัญชีมีความรับผิดชอบ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายการให้บริการถูกต้องรวดเร็ว และทันเวลาตามที่กฎหมายกำหนด	.839
X16 สำนักงานบัญชีคิดค่าธรรมเนียมตามความเหมาะสมกับงานของธุรกิจ	.501
ปัจจัยที่ 10 ด้านความสะดวกและความเหมาะสมในการจัดทำบัญชี	Factor loading
X11 ความสะดวกในเดินทางติดต่อกับสำนักงานบัญชี	.772
X16 สำนักงานบัญชีคิดค่าธรรมเนียมตามความเหมาะสมกับงานของธุรกิจ	.494
ปัจจัยที่ 11 ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีในทุกๆ ด้าน	Factor loading
X1 สำนักงานบัญชีมีความน่าเชื่อถือ	.804
X17 คิดค่าธรรมเนียมตามลักษณะของธุรกิจ	.597

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ เมื่อทำการวิเคราะห์รายข้อในแต่ละองค์ประกอบ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองบัวลำภู มีองค์ประกอบสำคัญ 11 ปัจจัย โดยเรียงตามลำดับค่าน้ำหนักจากมากไปน้อยและ การอภิปรายความสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตและการอภิปรายผลการวิจัยในครั้งนี้

1. ด้านการคิดค่าบริการจัดทำบัญชี ซึ่งสอดคล้องบางส่วนกับ สุภาพร เพ่งพิศ (2562) ได้ศึกษา งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจ และความภักดีในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่าการวิเคราะห์องค์ประกอบ ได้ 4 ปัจจัย ประกอบด้วย 1) ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ 2) ด้านคุณภาพงาน 3) ด้านความรู้ความสามารถ และ 4) ด้านค่าธรรมเนียม มีอิทธิพลในทางบวกกับความไว้วางใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ทั้งนี้ผู้ประกอบการธุรกิจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ด้านการคิดค่าบริการจัดทำบัญชี เนื่องจากการคิดค่าบริการจัดทำบัญชีเป็นปัจจัยที่สำคัญสำหรับธุรกิจ หรือสถานประกอบการเป็นอย่างมาก ด้วยสภาพทางการเงินหรือปัจจัยทางการเงิน เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงสภาพคล่องของกิจการ และเป็นตัวช่วยใน

การตัดสินใจปัจจัยด้านอื่นๆ ด้วย จึงทำให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีเป็นปัจจัยอันดับแรก

2. ด้านความเข้าใจและการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องบางส่วนกับ มาลี สุขสำราญ (2552) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์องค์ประกอบ ได้ 10 องค์ประกอบ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากค่ามากไปน้อยคือ 1) ด้านความซื่อสัตย์ 2) ด้านการตอบสนอง 3) ด้านความเชื่อถือ 4) ด้านความสามารถ 5) ด้านความสุภาพอ่อนโยน 6) ด้านการสื่อสาร 7) ด้านการเข้าถึงบริการ 8) ด้านความเข้าใจ 9) ด้านความมั่นคง และ 10) ด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ผู้ประกอบการธุรกิจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ด้านความเข้าใจและการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เนื่องจากการจัดทำบัญชีเกี่ยวเนื่องโดยตรงกับผู้ทำบัญชีเป็นสำคัญ ซึ่งผู้ทำบัญชานั้น ต้องมีความเข้าใจในกิจการที่ทำบัญชี เข้าใจถึงลักษณะของธุรกิจ และต้องตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าด้วย จึงจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการจัดทำบัญชีของลูกค้าและเกิดการให้บริการสำนักงานบัญชีต่อไปในอนาคต

3. ด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงานบัญชี ซึ่งสอดคล้องบางส่วนกับ พลฤช แก้วสาร และ อรุณ คงรุ่งโชค (2558) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์องค์ประกอบ ได้ 4 ปัจจัย ได้แก่ 1) มีอัตราค่าบริการ 2) ด้านพนักงาน 3) ด้านสภาพแวดล้อม 4) ด้านกระบวนการให้บริการ เป็นต้น ทั้งนี้ผู้ประกอบการธุรกิจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ด้านสภาพแวดล้อมของสำนักงานบัญชี เนื่องจากสภาพแวดล้อมของสำนักงานบัญชีมีผลต่อการบริการ เช่น ความสะดวกในการรับ – ส่งเอกสาร ความสะดวกของการเดินทางติดต่อสื่อสาร และเป็นสำนักงานที่อยู่บริเวณใกล้เคียงกับสถานประกอบการ จึงมีส่วนทำให้การทำงานด้านการจัดทำบัญชีสะดวก รวดเร็ว ทันเวลามากยิ่งขึ้น

4. ด้านจรรยาบรรณของผู้ทำบัญชี ซึ่งสอดคล้องบางส่วนกับ เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์องค์ประกอบได้ 2 ปัจจัย คือ 1) คุณสมบัติผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีในด้านความรู้ในวิชาชีพ และ 2) ด้านค่านิยมจรรยาบรรณในวิชาชีพ มีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี ทั้งนี้ผู้ประกอบการธุรกิจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ด้านจรรยาบรรณของผู้ทำบัญชี เนื่องจากจรรยาบรรณของผู้ทำบัญชีเป็นปัจจัยที่ถูกบัญญัติไว้ใน พระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547 ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีหรือผู้ซึ่งขึ้นทะเบียนไว้กับสภาวิชาชีพบัญชีมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี และต้องปฏิบัติหน้าที่ ของตนตามมาตรฐานการบัญชี มาตรฐานการสอบบัญชี หรือมาตรฐานอื่นใดที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญมากอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

5. ด้านคุณภาพและประสิทธิภาพของสำนักงานบัญชี ซึ่งสอดคล้องบางส่วนกับ งานวิจัยของ สุภาพร เพ่งพิศ (2562) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจ และความภักดีในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครและ

ปริณิธล ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์ห้องค์ประกอบ ได้ 4 ปัจจัย คือ 1) ด้านคุณภาพการบริการ 2) ด้านคุณภาพงาน 3) ด้านความรู้ความสามารถ และ 4) ด้านค่าธรรมเนียม มีอิทธิพลในทางบวกกับความไว้วางในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ทั้งนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ด้านคุณภาพและประสิทธิภาพของสำนักงานบัญชี เนื่องจากผู้ทำบัญชีมี คำนิยม จริยธรรม และทัศนคติทางวิชาชีพที่ดีเยี่ยม ผู้ประกอบวิชาชีพ ทำให้ธุรกิจได้รับผลประโยชน์จากปัจจัยเหล่านี้ จึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

6. ด้านมาตรฐานการบัญชี ซึ่งสอดคล้องบางส่วนกับ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่องการรับรองสำนักงานบัญชีคุณภาพ กล่าวว่า “การจัดทำบัญชีให้ถูกต้องครบถ้วนตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชีนั้น เป็นสิ่งสำคัญที่สามารถสะท้อนถึงผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงินที่แท้จริงของกิจการได้ ผลจึงพบว่า นิติบุคคลจำนวนมากที่มีการใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำงบการเงิน กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจึงพิจารณาแล้วว่าสำนักงานบัญชีมีบทบาทที่สำคัญในการสนับสนุนกิจการ” ทั้งนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ด้านมาตรฐานการบัญชี เนื่องจากมาตรฐานการบัญชีเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2547 จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ธุรกิจต้องคำนึงถึง เพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

7. ด้านกระบวนการจัดทำบัญชี ซึ่งสอดคล้องบางส่วนกับ นภัสสนี เปรื่องการ (2562) ได้ศึกษา งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์ห้องค์ประกอบ ได้ 3 ปัจจัย ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านกระบวนการ รองลงมาคือ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านราคา ตามลำดับ ทั้งนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ด้านกระบวนการจัดทำบัญชี เนื่องจากการจัดทำบัญชีต้องเป็นไปตามกระบวนการจัดทำบัญชี เช่น การจดบันทึกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น การจัดหมวดหมู่รายการ และการเสนอรายงานการเงินตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป เป็นวิธีการทางบัญชีที่ทุกธุรกิจนำมาใช้เพื่อ ข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือทั้งภายในและภายนอกธุรกิจ ผู้บริหารสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจได้ เกิดประโยชน์ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ ด้านกระบวนการจัดทำบัญชีจึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

8. ด้านทักษะของผู้ทำบัญชี ผู้ทำบัญชีมีความรู้ ความชำนาญทางด้านการบัญชี และผู้ทำบัญชีมีทักษะที่ดีในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ไม่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีต ทั้งนี้ผู้ประกอบการธุรกิจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ด้านทักษะของผู้ทำบัญชี เนื่องจากผู้ทำบัญชีมีความรู้ ความชำนาญทางด้านการบัญชี และผู้ทำบัญชีมีทักษะที่ดีในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ปัจจัยเหล่านี้ทำให้การจัดทำบัญชีนั้น มีประสิทธิภาพและมีความน่าเชื่อถือ เนื่องจากผู้ประกอบการต้องใช้ผลการรายงานทางการเงินหรือผลการดำเนินงานของธุรกิจ ที่ได้มาจากการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ทั้งนี้การที่ผู้ทำบัญชีมีทักษะและมีความชำนาญแล้วนั้น จึงเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีได้ง่ายขึ้น

9. ด้านการมีวินัยของผู้ทำบัญชีและความเหมาะสมของค่าบริการ สำนักงานบัญชีมีความรับผิดชอบ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายการให้บริการถูกต้อง รวดเร็ว และทันเวลาตามที่กฎหมายกำหนด และสำนักงานบัญชีคิดค่าธรรมเนียมตามความเหมาะสมกับงานของธุรกิจ ไม่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีต ทั้งนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ด้านการมีวินัยของผู้ทำบัญชีและความเหมาะสมของค่าบริการ เนื่องจากการมีวินัยในการจัดทำบัญชี เช่น การคำนึงถึงกฎหมาย ความถูกต้องของการจัดทำบัญชี มีความรับผิดชอบด้านการยื่นภาษีที่รวดเร็ว และทันเวลา ทำให้ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อธุรกิจ รวมไปถึงเรื่องค่าบริการที่มีความเหมาะสมกับลักษณะงานของธุรกิจ จึงเป็นปัจจัยที่ทำให้ตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

10. ด้านความสะดวกและความเหมาะสมในการจัดทำบัญชี ความสะดวกในเดินทางติดต่อกับสำนักงานบัญชี และสำนักงานบัญชีคิดค่าธรรมเนียมตามความเหมาะสมกับงานของธุรกิจ ไม่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีต ทั้งนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ด้านความสะดวกและความเหมาะสมในการจัดทำบัญชี เนื่องจากความสะดวกในเดินทางติดต่อกับสำนักงานบัญชี เช่น สำนักงานบัญชีอยู่ในอำเภอเดียวกันกับธุรกิจ จึงทำให้การเดินทางติดต่อสื่อสาร การให้คำปรึกษา แนะนำ หรือแก้ไขปัญหาเป็นไปได้อย่างสะดวก รวดเร็ว การใช้บริการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชี จึงเป็นไปได้ง่าย ประกอบกับด้านค่าบริการที่มีความเหมาะสมซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญมากของธุรกิจที่ช่วยในการตัดสินใจ

11. ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีในทุกๆ ด้าน ซึ่งสอดคล้องบางส่วนกับกับ โสภภาพรรณไชยวัฒน์ (2558) และ นภัทร ภูนาขาว, ทตมัล แสงสว่าง (2563) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า วิเคราะห์องค์ประกอบได้ 5 ปัจจัย อยู่ในระดับมาก ได้แก่ 1) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า 2) ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า 3) ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี 4) ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า และ 5) ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี ทั้งนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชีในทุกๆ ด้าน เนื่องจากสำนักงานบัญชีปฏิบัติงานบัญชี กำหนดค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ช่วยบริการการยื่นภาษี ให้คำปรึกษา หรือนำเสนอการรายงานทางการเงินของธุรกิจ ซึ่งผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีที่ออกมา นั้นถูกต้อง เหมาะสม สร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ธุรกิจ ส่งผลทำให้เกิดการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีต่อไป

การอภิปรายความสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า เนื่องจากผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อปัจจัยที่ส่งผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองบัวลำภู ต่างที่ ต่างเวลา จึงทำให้ได้ผลการวิจัยที่แตกต่างกับงานวิจัยในอดีต ซึ่งบางปัจจัยมีความสอดคล้องบางส่วน และบางปัจจัยไม่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีต ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม SMEs ในจังหวัดหนองบัวลำภู ส่วนใหญ่เป็นห้างหุ้นส่วน เป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งได้ง่าย เน้นกิจการภายในครอบครัว ประกอบการภายในจังหวัด เน้นการขายในท้องถิ่น ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจประมาณ 5-10 ปี แต่ยังคงมีความจำเป็นในการจัดทำบัญชี และต้องอาศัยความรู้

ความสามารถของผู้ทำบัญชี ประกอบกับกฎหมาย พระราชบัญญัติการบัญชีและปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม SMEs ในจังหวัดหนองบัวลำภู จึงตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีมากที่สุด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกิจการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัยพบว่า การคิดค่าธรรมเนียมในการจัดทำบัญชี เป็นปัจจัยที่ส่งผลเป็นอย่างมาก ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ด้านสำนักงานจึงควรทำการสำรวจว่า อัตราค่าบริการควรคิดจากปัจจัยใดมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับสำนักงานอื่น เช่น ด้านปริมาณของงาน ด้านลักษณะของกิจการ เป็นต้น เพื่อนำมาปรับใช้ในการบริการสำนักงานต่อไปในอนาคต

2. ผู้ประกอบกิจการธุรกิจ SMEs ควรให้ความสำคัญต่อคุณภาพของงบการเงินมากกว่า การคำนึงถึงเรื่องค่าธรรมเนียมในการจัดทำบัญชี ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพของงบการเงินที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งต่อไป

การวิจัยในครั้งต่อไปอาจมีการเพิ่มตัวแปรที่เป็นส่วนช่วยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี อาทิเช่น ส่วนประสมทางการตลาด ก็มีส่วนทำให้สถานประกอบการ บริษัทหรือห้างหุ้นส่วน เกิดการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีเช่นเดียวกัน

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดหนองบัวลำภู. (2563). *ข้อมูลเกี่ยวกับสถานประกอบการ*. สืบค้นเมื่อวันที่ 17 ธันวาคม 2563. จาก https://www.dbd.go.th/news_view.php?nid=469401363.
- ทรายทอง เลิศเปียง. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดลำปาง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาสาขาวิชาการบัญชี, วิทยาลัยอินเตอร์เทคลำปาง).
- เทพ สงวนกิตติพันธุ์. (2553). *ความสำคัญของการตัดสินใจ*. สืบค้นเมื่อวันที่ 23 มกราคม 2564. จาก <https://www.dol.go.th/train/DocLib1/13decision.pdf>.
- นภัทร ภูนาขาว, ทตมัล แสงสว่าง. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการงานการเงินและบัญชี ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดขอนแก่น*. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 10(3), 240-253
- นภัสสนี เปื่องการ. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม)

- นุชนารถ อินทรโคกสูง. (2554). ผลกระทบของการปฏิบัติงานทางการบัญชีที่มีต่อคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีของธุรกิจ SMEs ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชียามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสารคาม)
- ปริญญญา แก้วเจริญ. (2555). มุมมองในการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. (สารนิพนธ์ปริญญาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะการบัญชี, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต)
- พฤกษา แก้วสาร. และ อรุณ คงรุ่งโชค. (2558). การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดสุราษฎร์ธานี. วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 7(2), 88-88
- พิชญ์กลินี นนทกัญจนจินดา. (2560). ความคิดเห็นที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการจังหวัดลพบุรี ใน รายงานสืบเนื่องการประชุมสัมมนาวิชาการ. สาขาวิชาการบัญชี. คณะวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย. คณะการบัญชี. (รายงานวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- มนชวัล นารถศิลป์. (2556). ผลกระทบของกลยุทธ์องค์กรเชิงพลวัตที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ประเภทขนส่งทางถนนในประเทศไทย. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 32(6), 162-172.
- มาลี สุขสำราญ. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จังหวัดนครปฐม. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี)
- สมคิด บางโม. (2555). องค์การและการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 6 พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์.
- สุภาพร เฟ่งพิศ. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจ และความภักดีในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์, 9(2), 486-501
- โสภาพรรณ ไชยพัฒน์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต. วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, 12(4), 51-54
- Yamane, Taro. (1967). Statistics: An introductory analysis (2nd ed). New York: Harper and Row.