

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้ทำการเก็บข้อมูลผู้ประกอบการ จากผู้ประกอบการ ธุรกิจที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ประเภทบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด และไม่จดทะเบียนนิติบุคคล ประเภทบุคคลธรรมดา ห้างหุ้นส่วนสามัญ และคณะบุคคล ที่ใช้บริการสำนักงานบัญชี ดำเนินการศึกษาเชิงสำรวจ โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการจำนวน 400 ราย ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน 359 ราย คิดเป็นอัตราการตอบกลับ (Response Rate) ร้อยละ 89.75 ซึ่งอัตราตอบกลับของแบบสอบถามที่เหมาะสมต้องมากกว่าร้อยละ 20 จึงถือว่าเป็นอัตราการตอบกลับที่ยอมรับได้ (Aaker, Kumar and Day,2001) ข้อมูลได้ถูกนำมาวิเคราะห์หาค่าสถิติของข้อมูลและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งนำเสนอผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจของผู้รับบริการสำนักงานบัญชี โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency Distributions) และการหาค่าร้อยละ (Percentage) โดยการนำเสนอข้อมูลในส่วนที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจของผู้รับบริการสำนักงานบัญชี

4.2 ข้อมูลค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานบัญชี ได้แก่ คุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน ความพร้อมของสำนักงานบัญชี รวมถึงสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยาย และสรุปผลการศึกษา

4.3 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยการวิเคราะห์ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlations Analysis)

4.4 ผลการวิจัยทดสอบสมมติฐานการวิจัย ด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis) โดยกำหนดนัยสำคัญ ณ ระดับสถิติที่ 0.01

4.1 ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจของผู้รับบริการสำนักงานบัญชี

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการสำนักงานบัญชี

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	142	39.6
	หญิง	217	60.4
	รวม	359	100.0
อายุ	น้อยกว่า 35 ปี	69	19.2
	35-40 ปี	130	36.2
	41-50 ปี	86	24.0
	มากกว่า 50 ปี	74	20.6
	รวม	100	27.9
สถานภาพ	โสด	125	34.8
	สมรส	193	53.8
	หม้าย/หย่า	41	11.4
	รวม	359	100.0
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	69	19.2
	ปริญญาตรี	193	53.8
	สูงกว่าปริญญาตรี	97	27.0
	รวม	359	100.0
ตำแหน่งงานปัจจุบัน	กรรมการผู้จัดการ	138	38.4
	เจ้าของกิจการ	153	42.6
	พนักงานบัญชีและการเงิน	68	18.9
	รวม	359	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ประกอบการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 217 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.4 อายุระหว่าง 35-40 ปี 130 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.2 มีสถานภาพสมรส 193 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.8 มีตำแหน่งงานปัจจุบันเป็นเจ้าของกิจการจำนวน 153 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.6

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจของผู้รับบริการสำนักงานบัญชี

ข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจ		คน	ร้อยละ
ประเภทของธุรกิจ	บุคคลธรรมดา	100	27.9
	คณะบุคคล หรือ หสม.	56	15.6
	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	46	12.8
	บริษัทจำกัด	157	43.7
	รวม	359	100.0
ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ	น้อยกว่า 5 ปี	121	33.7
	5-10 ปี	130	36.2
	11-15 ปี	55	15.3
	มากกว่า 15 ปี	53	14.8
	รวม	359	100.0
ทุน/ทุนจดทะเบียน	ต่ำกว่า 1,000,000 บาท	95	26.5
	1,000,000-5,000,000 บาท	212	59.1
	มากกว่า 5,000,000 บาท	52	14.5
	รวม	359	100.0
รายได้/ต่อปี	ต่ำกว่า 5,000,000 บาท	167	46.5
	5,000,000-30,000,000 บาท	135	37.6
	มากกว่า 30,000,000 บาท	57	15.9
	รวม	359	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ประกอบการ ประกอบธุรกิจประเภทบริษัทจำกัดมี 157 รายคิดเป็นร้อยละ 43.7 ประกอบธุรกิจมาเป็นระยะเวลา 5 – 10 ปี 130 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.2 มีทุนหรือทุนจดทะเบียนอยู่ที่ 1,000,000 – 5,000,000 บาท จำนวน 212 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.1 มีรายได้ต่อปีต่ำกว่า 5,000,000 บาท จำนวน 167 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.5

4.2 ข้อมูลค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานบัญชี

กำหนดช่วงของค่าคะแนนที่ใช้เพื่อการวัดระดับของปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการให้บริการรับทำบัญชี ใช้เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) วิธีการใช้ขอบเขตที่แท้จริง (Exact Limits) มาเป็นตัววัดระดับความคิดเห็นของค่าเฉลี่ย โดยมีการแบ่งระดับ ดังนี้

ระดับมากที่สุด	ขอบเขตที่แท้จริงเท่ากับ	4.51 – 5.00
ระดับมาก	ขอบเขตที่แท้จริงเท่ากับ	3.51 – 4.50
ระดับปานกลาง	ขอบเขตที่แท้จริงเท่ากับ	2.51 – 3.50
ระดับน้อย	ขอบเขตที่แท้จริงเท่ากับ	1.51 – 2.50
ระดับน้อยที่สุด	ขอบเขตที่แท้จริงเท่ากับ	1.00 – 1.50

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน (Quality)

ด้านคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน (Quality)	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ผู้ประกอบการมั่นใจว่าการจัดทำบัญชีและงบการเงินได้จัดขึ้นตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป	4.33	0.71	มาก
ข้อมูลทางบัญชีและงบการเงิน ได้รับการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นของกิจการ	4.30	0.71	มาก
ผู้ประกอบการมั่นใจตรงระดับถึงคุณค่าของข้อมูลที่น่าเสนอในงบการเงินจะช่วยคาดคะเนผลในอนาคต	4.38	0.69	มาก
ผู้ประกอบการมั่นใจเชื่อว่าการนำเสนอข้อมูลมีความน่าเชื่อถือตามความเป็นจริงมีหลักฐานอันเที่ยงธรรม	4.35	0.72	มาก
สามารถเปรียบเทียบในรอบระยะเวลาบัญชีที่แตกต่างกับงบการเงินธุรกิจอื่นได้อย่างถูกต้อง	4.30	0.73	มาก
รวม	4.33	0.92	มาก

จากตาราง 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ตระหนักถึงคุณค่าของข้อมูลที่น่าเสนอในงบการเงินจะช่วยคาดคะเนผลในอนาคต อยู่ในระดับมาก ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.3816 รองลงมา คือ ผู้ประกอบการเชื่อว่าการนำเสนอข้อมูลมีความน่าเชื่อถือตามความเป็นจริงมีหลักฐานอันเที่ยงธรรม ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.3482

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชี (Readiness)

ด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชี (Readiness)	— X	S.D.	ระดับความคิดเห็น
สำนักงานบัญชีมีสภาพแวดล้อมและสถานที่ที่เหมาะสมต่อการทำงานสามารถติดต่อได้สะดวก	4.31	0.71	มาก
สำนักงานบัญชีมีการชี้แจงขอบเขตและลักษณะของการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนแก่ผู้บริการ	4.29	0.72	มาก
สำนักงานบัญชีมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	4.27	0.71	มาก
สำนักงานบัญชีมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำบัญชี ติดต่อสื่อสารที่ทันสมัย	4.31	0.73	มาก
รวม	4.29	0.91	มาก

จากตาราง 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชี ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุด ได้แก่ สำนักงานบัญชีมีสภาพแวดล้อมและสถานที่ที่เหมาะสมต่อการทำงานสามารถติดต่อได้สะดวก และสำนักงานบัญชีมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำบัญชี ติดต่อสื่อสารที่ทันสมัย อยู่ในระดับมาก ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.31 เท่ากัน

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านความสำเร็จในการให้บริการ (Success)

ด้านความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี (Success)	— X	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ผู้ประกอบการมั่นใจว่าการบริการด้านบัญชีได้รับประโยชน์คุ้มค่า	4.24	0.74	มาก
ผู้ประกอบการมั่นใจว่าผลงานจากการบริการด้านบัญชีที่ได้รับเชื่อถือได้	4.28	0.72	มาก
ผู้ประกอบการไว้วางใจในบริการด้านบัญชีที่ได้รับ	4.28	0.70	มาก
ในการเลือกใช้บริการด้านบัญชี ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับคุณภาพของการบริการ	4.27	0.70	มาก
ผู้ประกอบการยินดีเลือกใช้บริการด้านบัญชีอย่างต่อเนื่อง	4.28	0.67	มาก
หากมีโอกาส ผู้ประกอบการยินดีบอกต่อถึงการเลือกใช้บริการด้านบัญชีให้แก่ผู้รับบริการรายอื่น	4.29	0.68	มาก
รวม	4.27	0.95	มาก

จากตาราง 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นด้านความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุด หากมีโอกาส ผู้ประกอบการยินดีบอกต่อถึงการเลือกใช้บริการด้านบัญชีให้แก่ผู้รับบริการรายอื่น อยู่ในระดับมาก ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 รองลงมา คือ ผู้ประกอบการมั่นใจว่าผลงานจากการบริการด้านบัญชีที่ได้รับเชื่อถือได้ และผู้ประกอบการไว้วางใจในบริการด้านบัญชีที่ได้รับ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 เท่ากัน

4.3 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlations Analysis)

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยทดสอบปัจจัยความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีเป็นตัวแปรตามและทดสอบตัวแปรอิสระทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.6 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlations Analysis)

ตัวแปร	Success	Quality	Readiness
Success	1.000		
Quality	.614 ***	1.000	
Readiness	.639 ***	.625	1.000

หมายเหตุ. ***P < 0.01 **P < 0.05 *P < 0.10

จากตารางที่ 4.6 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้านคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน มีค่าอยู่ที่ 0.614, P < 0.01 มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชี มีค่าอยู่ที่ 0.639, P < 0.01 มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้การวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ (Correlations Analysis) และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis)

การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis) โดยวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีเป็นตัวแปรตามและการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน ด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชีด้วยวิธีคัดเลือกตัวแปรแบบ Enter

SUC = ความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี

QUA = คุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน

REA = ความพร้อมของสำนักงานบัญชี

ตารางที่ 4.7 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชี

ตัวแปร	ความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี (Success)
ด้านคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน (Quality)	0.363*** (0.050)
ด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชี (Readiness)	0.438*** (0.051)
Adjusted R ²	0.481

หมายเหตุ. ***P < 0.01 **P < 0.05 *P < 0.10

^a แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยและแสดงความคลาดเคลื่อนมาตรฐานไว้ในวงเล็บ

จากตารางที่ 4.7 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีปรากฏดังนี้
สมมติฐานการวิจัย H1: ปัจจัยด้านคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน ต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย H1

สรุปได้ว่า สำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน ส่งผลกระทบท่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี

สมมติฐานการวิจัย H2: ปัจจัยด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชี ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชีต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย H2

สรุปได้ว่า สำนักงานบัญชีที่มีความพร้อมส่งผลกระทบท่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี