

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงินและความพร้อมของสำนักงานบัญชีที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการ

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

- 5.1.1 ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 5.1.2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานบัญชี
- 5.1.3 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดย Correlations Analysis
- 5.1.4 ผลการวิจัยทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดย Multiple regression analysis

#### 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

#### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจของผู้รับบริการจากสำนักงานบัญชี ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งสิ้น 359 ชุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 35-40 ปี 130 ราย สถานภาพสมรส มีตำแหน่งงานปัจจุบันเป็นเจ้าของกิจการ ประกอบธุรกิจประเภทบริษัทจำกัด ประกอบธุรกิจมาเป็นระยะเวลา 5 – 10 ปี ธุรกิจที่ประกอบมีทุนจดทะเบียนอยู่ที่ 1,000,000 – 5,000,000 บาท จำนวน 212 ราย มีรายได้ต่อปี ต่ำกว่า 5,000,000 บาท ซึ่งจะเห็นได้ว่าข้อมูลที่ได้ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการเลือกสำนักงานบัญชีให้มาดูแลธุรกิจ

5.1.2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานบัญชี ได้แก่ คุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน ความพร้อมของสำนักงานบัญชี รวมถึงสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) พบว่า ผู้รับบริการจากสำนักงานบัญชีมีความเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการ

ให้บริการของสำนักงานบัญชี ได้แก่ คุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน ความพร้อมของสำนักงานบัญชี ดังนี้

ด้านคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยตระหนักถึงคุณค่าของข้อมูลที่น่าเสนอในงบการเงินจะช่วยคาดคะเนผลในอนาคต เป็นความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และเชื่อว่าการนำเสนอข้อมูลมีความน่าเชื่อถือตามความเป็นจริงมีหลักฐานอันเที่ยงธรรม เป็นระดับความคิดเห็นรองลงมา

ด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับความสำคัญมาก โดย สำนักงานบัญชีมีสภาพแวดล้อมและสถานที่ที่เหมาะสมต่อการทำงานสามารถติดต่อได้สะดวก มีระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และสำนักงานบัญชีมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำบัญชี ติดต่อสื่อสารที่ทันสมัย เป็นระดับความคิดเห็นรองลงมา

ความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยหากมีโอกาสผู้ประกอบการยินดีบอกต่อถึงการเลือกใช้บริการด้านบัญชีให้แก่ผู้รับบริการรายอื่น อยู่ในระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยมาก และผู้ประกอบการมั่นใจว่าผลงานจากการบริการด้านบัญชีที่ได้รับเชื่อถือได้ เป็นระดับความคิดเห็นรองลงมา

5.1.3 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlations Analysis) โดยทดสอบปัจจัยความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีเป็นตัวแปรตามและทดสอบตัวแปรอิสระทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้านคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน มีค่าอยู่ที่ 0.614,  $P < 0.01$  มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชี มีค่าอยู่ที่ 0.639,  $P < 0.01$  มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.1.4 การวิจัยทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดย Multiple regression analysis ปัจจัยของความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีใน 2 ด้าน ได้แก่ คุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน ความพร้อมของสำนักงานบัญชีส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี ผลการวิจัยพบว่า

ปัจจัยด้านคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน ผู้ประกอบการตระหนักถึงคุณค่าของข้อมูลที่น่าเสนอในงบการเงินจะช่วยคาดคะเนผลในอนาคต ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับ 0.01

ปัจจัยด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชี ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับสำนักงานบัญชีที่มีสภาพแวดล้อมและสถานที่ที่เหมาะสมต่อการทำงานสามารถติดต่อได้สะดวก และ

สำนักงานบัญชีมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำบัญชี ติดต่อสื่อสารที่ทันสมัย ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับ 0.01

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยที่พบว่า “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” ผู้วิจัยมีข้อค้นพบและประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปราย ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจของผู้รับบริการจากสำนักงานบัญชี พบว่าส่วนใหญ่จะเป็นวัยทำงานอายุ 35-40 ปี ประกอบกิจการในรูปแบบบริษัทจำกัด และเป็นเจ้าของกิจการที่มีอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับการเลือกสำนักงานบัญชีให้มาดูแลธุรกิจ

ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานบัญชี ด้านคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับคุณค่าของข้อมูลที่น่าเสนอในงบการเงินจะช่วยคาดคะเนผลในอนาคต มากที่สุด และเชื่อว่าการนำเสนอข้อมูลมีความน่าเชื่อถือตามความเป็นจริงมีหลักฐานอันเที่ยงธรรม ให้ความสำคัญรองลงมา ด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชี ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับสำนักงานบัญชีมีสภาพแวดล้อมและสถานที่ที่เหมาะสมต่อการทำงานสามารถติดต่อได้สะดวก มากที่สุด และสำนักงานบัญชีมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำบัญชี ติดต่อสื่อสารที่ทันสมัย ให้ความสำคัญรองลงมา ด้านสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี ผู้ประกอบการยินดีบอกต่อถึงการเลือกใช้บริการด้านบัญชีให้แก่ผู้รับบริการรายอื่น ส่งผลให้เห็นว่าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานบัญชีเป็นอย่างยิ่ง

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlations Analysis) โดยทดสอบปัจจัยความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีเป็นตัวแปรตามและทดสอบตัวแปรอิสระทั้ง 2 ด้าน พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้านคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน ด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชี มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นั่นคือถ้าคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงินเพิ่มขึ้น ความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีก็จะเพิ่ม ในทางตรงกันข้าม ถ้าคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงินลดลง ค่าความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีก็จะลดลงด้วย ส่วนด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชีถ้าความพร้อมเพิ่มขึ้น ค่าความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีก็จะเพิ่มขึ้น ถ้าความพร้อมของสำนักงานบัญชีลดลง ความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีก็จะลดลงด้วยเช่นเดียวกัน

ปัจจัยด้านคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงิน ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับ 0.01 การที่ได้ข้อสรุปเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้ประกอบการตระหนักถึงคุณค่าของข้อมูลที่นำเสนอในงบการเงินจะช่วยคาดคะเนผลในอนาคต ผู้ประกอบการเชื่อว่าในการนำเสนอข้อมูลมีความน่าเชื่อถือตามความเป็นจริงมีหลักฐานอันเที่ยงธรรม ผู้ประกอบการมั่นใจว่าการจัดทำบัญชีและงบการเงินได้จัดทำขึ้นตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป โดยข้อสังเกตทั้ง 3 ประการนี้สอดคล้องกับมาตรฐานของสภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ที่ระบุถึงมาตรฐานการจัดทำงบการเงินไว้ว่า รายงานทางการเงินที่สมบูรณ์ได้มาตรฐานจะต้องประกอบด้วย งบแสดงฐานะทางการเงิน ณ วันสิ้นงวด งบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จสำหรับงวด งบแสดงเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้นสำหรับงวด งบกระแสเงินสดสำหรับงวด หมายเหตุประกอบงบการเงิน จะแสดงนโยบายการบัญชีที่สำคัญข้อมูลที่ให้คำอธิบายอื่น และงบแสดงฐานะการเงิน ณ วันต้นงวดของงวดที่นำมาเปรียบเทียบกับงวดแรก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะมาศ เหลือสั้น ที่ศึกษาผลกระทบของคุณภาพรายงานทางการเงินที่มีต่อประสิทธิภาพการตัดสินใจของธุรกิจ SMEs ในจังหวัดสุรินทร์ ที่ได้ผลสรุปว่า คุณภาพของรายงานทางการเงิน มีความสัมพันธ์และกระทบเชิงบวกต่อการตัดสินใจ ดังนั้นผู้บริการสำนักงานบัญชีควรส่งเสริมและให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพของรายงานทางการเงิน โดยทำให้รายงานทางการเงินมีความน่าเชื่อถือ และสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้

ปัจจัยด้านความพร้อมของสำนักงานบัญชี ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับ 0.01 การที่ได้ข้อสรุปเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับสำนักงานบัญชีที่มีสภาพแวดล้อมและสถานที่ที่เหมาะสมต่อการทำงานสามารถติดต่อได้สะดวก และสำนักงานบัญชีมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำบัญชี ติดต่อสื่อสารที่ทันสมัย โดยข้อสังเกตทั้ง 2 ประการนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ที่ได้กล่าวว่า การให้บริการของสำนักงานบัญชีเป็นเสมือนการให้บริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะซื้อหรือใช้บริการ เพื่อลดความเสี่ยงของผู้ใช้บริการ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์ที่จะได้รับจากงานบริการ โดยผู้ให้บริการต้องสร้างความเชื่อมั่น พยายามจัดหาสิ่งต่างๆ เพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้อย่างรวดเร็ว ได้แก่ สถานที่ บุคคล เครื่องมือ วัสดุสื่อสาร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทิมา อุ่มชูวัฒนา ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ใช้พิจารณารับงานทำบัญชีของสำนักงานทำบัญชี ในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านสถานที่เป็นปัจจัยที่สำนักงานบัญชีจะได้รับการพิจารณารับทำงานบัญชี เนื่องจากหากสำนักงานตั้งอยู่ไกลที่ตั้งสำนักงานของลูกค้า ส่งผลให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ด้านความตรงต่อเวลาในการให้บริการ

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ จะเห็นว่า สำนักงานบัญชีจะประสบความสำเร็จ ต้องขึ้นอยู่กับผลผลิตของงานทางบัญชีนั้นคือ คุณภาพของงบการเงิน ที่มีความถูกต้อง และสามารถใช้ในการตัดสินใจได้จริง จนเป็นที่ยอมรับ ทั้งนี้องค์ประกอบด้านความพร้อมของสำนักงานก็สำคัญต่อความสำเร็จด้วย ในด้านของทรัพยากรบุคคล เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจจากประโยชน์สูงสุดที่ได้รับจากสำนักงานบัญชี เมื่อลูกค้ามีความเชื่อมั่นในคุณภาพของงานแล้ว ลูกค้าได้รับความสะดวก ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น ศรัทธา ผลที่ได้รับจากความเชื่อมั่นในวิชาชีพของสำนักงานบัญชี จะเกิดการบอกต่อแก่ผู้อื่น ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการประสบความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคือการดำรงอยู่ในวิชาชีพอย่างยั่งยืน

#### แนวทางการวิจัยในอนาคต

1. งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาให้เกิดความสำเร็จในด้านบริการของสำนักงานบัญชีให้ครบทุกด้าน ซึ่งมีอีกหลายปัจจัยที่น่าสนใจเพื่อสร้างความสำเร็จของสำนักงานบัญชี เช่น ความคาดหวังที่ผู้ใช้บริการสำนักงานบัญชีต้องการ สาเหตุการเลิกจ้างหรือเปลี่ยนสำนักงานบัญชีใหม่ เป็นต้น

2. การที่ประเทศไทยได้เข้าสู่อาเซียน งานวิจัยในเรื่องการให้บริการของสำนักงานบัญชี จะมีปัจจัยอื่นๆเข้ามาเป็นส่วนประกอบในการให้บริการอีกหลายด้าน เช่น ด้านภาษา ด้านบริการจดทะเบียน เปลี่ยนแปลง เป็นต้น ซึ่งเป็นการให้บริการที่สำนักงานบัญชีสามารถเพิ่มรายได้ช่องทางหรืออาจเป็นการขยายสาขาไปสู่สำนักงานบัญชีที่อยู่ต่างจังหวัดหรือต่างประเทศ เพื่อเป็นการเปรียบเทียบข้อมูลที่จะมาเป็นแนวทางในการพัฒนาสำนักงานบัญชีต่อไป