

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี จังหวัดชลบุรี

SERVICE QUALITY OF THE ACCOUNTING

OFFICE IN CHONBURI PROVINCE

กชกร ไชยเอื้อง

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ สำนักงานบัญชี จังหวัดชลบุรีและ (2) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในสำนักงานบัญชี จังหวัดชลบุรี

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรคือ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดชลบุรี จำนวน จำนวน 2,894 ราย กลุ่มตัวอย่างคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโร ยามาเน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ตามสูตร จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจงโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าทีเทส ค่าเอฟเทส

ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ สำนักงานบัญชี จังหวัดชลบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า รองลงมาคือการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี และความรับผิดชอบต่อลูกค้า ตามลำดับ และ (2) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรในสำนักงานบัญชี จังหวัดชลบุรีที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่บุคลากรในสำนักงานบัญชี จังหวัดชลบุรีที่มี อายุ วุฒิการศึกษาในสาขาการบัญชี และประสบการณ์ด้านการทำบัญชีต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: คุณภาพ การให้บริการ สำนักงานบัญชี จังหวัดชลบุรี

ABSTRACT

The objectives of this research were: (1) to study the level of opinions on service quality accounting office Chonburi Province; and (2) to compare the level of opinions about service quality classified by personal factors of accounting firm personnel Chonburi Province.

This research is quantitative research. The population is 2,894 small and medium-sized enterprises in Chonburi Province. The sample size is calculated by using the Taro Yamane formula at a confidence level of 95% according to the formula. There are 400 people using a specific random sampling method. The questionnaire was used as a tool for collecting data. Statistics used for analysis including frequency distribution, percentage, mean and standard deviation, t-test; and F-test.

Major findings: (1) level of opinions on service quality accounting office Chonburi Province as a whole was at the highest level. when considering side by side It was found that it was at the highest level in all aspects. By ordering the average from the most to the least as follows: Confidence in customers Followed by customer care. Image of the accounting firm the credibility of the accounting firm and responsibility to customers, respectively; and (2) to compare the level of opinions on service quality. Classified by personal factors found that the personnel in the accounting office. Chonburi Province with different genders There were different opinions on the service quality at the statistical significance level of 0.01, but the personnel in the accounting firm Chonburi province with age, educational background in the field of accounting and different experience in accounting their opinions about service quality were not different.

Keywords: Quality, Service, Accounting Office, Chonburi Province

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การทำบัญชีถือเป็นสิ่งสำคัญของการดำเนินธุรกิจ ทั้งนี้ให้เจ้าของสถานประกอบการและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงผลการดำเนินงานของกิจการ หากธุรกิจต่าง ๆ แล้ว ยังถือว่าขัดต่อหลักการ ที่กฎหมายกำหนดอีกด้วย และจะส่งผลให้มีปัญหาอื่น ๆ ตามมาอีกมากมาย จนอาจส่งผลให้ธุรกิจ ต้องปิดฉากลงเลยก็ว่าได้ ในทางตรงกันข้ามถ้ามีการจัดการด้านบัญชีที่ดีนอกจากธุรกิจจะเกิดการ พัฒนาเติบโตแล้ว ผลการวิเคราะห์บัญชียังอาจช่วยลดข้อผิดพลาดต่าง ๆ และพัฒนาธุรกิจให้ดียิ่งขึ้น ได้อีกด้วย ดังนั้น การทำบัญชีจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการประกอบธุรกิจ หากไม่มีข้อมูล เหล่านี้จะทำให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างไม่รู้สภาพความเป็นจริง ยากต่อการบริหารจัดการให้ ธุรกิจมีความก้าวหน้าและยั่งยืนต่อไป

ปัญหาใหญ่อย่างหนึ่งของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ขาดความสามารถในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและมีค่าใช้จ่ายดอกเบี้ยสูง ซึ่งเป็นผลมาจากความไม่สมบูรณ์ของข้อมูลทางบัญชี การขาดประสิทธิภาพของการใช้ข้อมูลทางบัญชี และการจัดทำข้อมูลทางบัญชีที่ยากต่อการนำมาใช้สำหรับการปฏิบัติทางการเงินเพื่อประเมินความเสี่ยงของธุรกิจที่เกิดขึ้นและผลตอบแทนในอนาคต การใช้ข้อมูลทางบัญชีที่ไม่สมบูรณ์ และขาดประสิทธิภาพเป็นเหตุให้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีความคลาดเคลื่อนในการประเมินสถานะทางการเงิน และทำให้การตัดสินใจทางการเงินไม่ดีพอ ซึ่งนำไปสู่โอกาสที่จะเกิดการเลิกกิจการสูง (ธนชัย อำนวยสวัสดิ์, 2562)

เนื่องจากในปัจจุบันการดำเนินธุรกิจแขนงต่าง ๆ มีการเจริญเติบโต ขยายตัวอย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกันอย่างสูง ทำให้ผู้บริหารมุ่งความสนใจทางด้านการตลาด และฝากงานบัญชีไว้กับสำนักงานบัญชีให้ช่วยดูแลแทน เพื่อการทำบัญชีที่ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งสำนักงานบัญชีในปัจจุบันนั้นมิให้เลือกรายมากมาย การจะเลือกสำนักงานบัญชีต้องรู้ก่อนว่าธุรกิจของเราต้องการอะไรจากสำนักงานบัญชี และต้องรู้หลักการบัญชีในระดับหนึ่งที่จะตรวจสอบได้ว่าสำนักงานบัญชีนี้ทำงานให้เราอย่างถูกต้องหรือไม่

รัฐบาลให้ความสำคัญต่อการจัดทำบัญชีและงานตรวจสอบบัญชี โดยมีการจัดตั้งองค์กรอิสระอย่างสภาวิชาชีพบัญชี เพื่อเข้ามาทำการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของผู้ที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ ให้เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชี บริษัทที่ดำเนินธุรกิจต่าง ๆ จะต้องเป็นผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบัญชี โดยต้องจัดหาผู้ทำบัญชีที่มีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนด ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีจะต้องรับผิดชอบและควบคุมดูแลผู้ทำบัญชี ให้ทำบัญชีให้ถูกต้องตามหลักการ บัญชีที่รับรองทั่วไปและตามหลักกฎหมายภาษี

กิจการหลายแห่งมีความจำเป็นต้องใช้บริการของสำนักงานบัญชีเพื่อให้สำนักงานบัญชีจัดทำบัญชี งบการเงิน วางระบบบัญชี หรือตรวจสอบรับรองบัญชีซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานบัญชี กิจการ

ส่วนใหญ่มักจะใช้บริการให้สำนักงานบัญชีจัดทำบัญชีให้ ซึ่งปัจจุบันสำนักงานบัญชีมีอยู่จำนวนมากทั้งที่มีคุณภาพและขาดคุณภาพ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักงานบัญชี ทำให้ผู้ว่าจ้างมักประสบปัญหาในการจ้างสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพ น่าเชื่อถือ และถูกต้องตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543

ข้อดีของผู้ประกอบการที่เลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีที่มีคุณสมบัติตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 คือ ทำให้บัญชีภายในองค์กรมีความเรียบร้อยเพิ่มขึ้นสำนักงานบัญชีสามารถทำหน้าที่ให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับตัดสินใจจัดทำบัญชี สำนักงานบัญชีสามารถเป็นตัวแทนเข้าชี้แจงต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพากร ลดปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์และสามารถลดค่าใช้จ่าย ค่าจ้างแรงงานและค่าสวัสดิการ แต่ข้อเสียของผู้ประกอบการที่เลือกใช้บริการ สำนักงานบัญชีที่มีคุณสมบัติตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 คือ ผู้ประกอบการไม่สามารถ จัดทำรายงานข้อมูลทางการเงินที่เป็นปัจจุบันเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลเพื่อกำหนดเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ ทำให้เอกสารทางการบัญชีไม่อยู่ ณ จุดเดียว ทำให้เกิดความล่าช้าหากมีการร้องขอเอกสารในกรณีเร่งด่วนและอาจสูญหายของเอกสารได้ (ธนกร วรกิตติมงคล, 2564)

สำนักงานบัญชีจึงเป็น ซึ่งเป็นธุรกิจจึงเป็นธุรกิจที่สามารถเติบโตและมีคู่แข่งเกิดขึ้นมากในภาคธุรกิจเนื่องจากรัฐบาลได้สนับสนุนการประกอบธุรกิจ SMEs ทำให้มีผู้ประกอบการรายใหม่เกิดขึ้นและกิจการจำเป็นที่จะต้องมีการบัญชีในการจัดเก็บรวบรวมเอกสารและยื่นภาษีให้กับหน่วยงานต่าง ๆ สำนักงานบัญชีจึงเป็นทางเลือกสำหรับผู้ประกอบการรายใหม่ (พิลาวรรณ สุขทัย, 2564)

ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้อง ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีขึ้นในให้มีขึ้นในสำนักงานบัญชี เพื่อให้สำนักงานบัญชีมีการให้บริการอย่างมีคุณภาพ และเป็นการเพิ่มศักยภาพให้สำนักงานบัญชีสามารถอยู่เหนือคู่แข่งได้ และที่สำคัญหลังวิกฤต COVID-19 หลักๆ คือ นักบัญชีจะต้องปรับตัวไปพร้อมผู้ประกอบการในการหันมาใช้เทคโนโลยีบริหารธุรกิจมากขึ้น การทำธุรกิจออนไลน์จะทำให้รายการทางบัญชีซับซ้อนขึ้น รายการประเภทเงินสดมีน้อยลง และการทำงานแบบ Work from Home จะทำให้สำนักงานใช้กระดาษน้อยลง และหันมาใช้โปรแกรมคลาวด์ในการจัดเก็บเอกสารแทน ท้ายที่สุดคือนักบัญชีต้องสามารถเป็นที่ปรึกษาให้ผู้ประกอบการพ้นวิกฤตเศรษฐกิจให้ได้ แล้วเราจะฝ่าวิกฤตินี้ไปด้วยกัน ได้มีข้อตกลงร่วมกันให้มีการทำงานแบบ New Normal ของนักบัญชีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ สินค้า บริการ การลงทุน เงินทุน และแรงงานฝีมือ (Flowaccount.,2563) การประกอบธุรกิจในรูปแบบสำนักงานบัญชีซึ่งเป็นธุรกิจด้านบริการประเภทหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากข้อตกลงนี้ เช่น การใช้ภาษา ต่างประเทศได้ส่งผลกระทบต่อผู้ที่จะทำงานทั้งในและต่างประเทศ เพราะเมื่อมีการเปิดเสรีทางการค้าและการลงทุน ก็จะมีนักลงทุนจากต่างประเทศเข้ามาลงทุนมากมาย ทักษะความรู้ ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศจึงเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่ม ให้แก่ตนเองและสร้างโอกาสในการก้าวหน้า

ในอนาคต สำนักงานบัญชีจึงควรเร่งใช้มาตรฐานคุณภาพสำนักงานบัญชี ซึ่งจะเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือเรื่องความเป็นเลิศด้านการให้บริการ (เพ็ญธิดา พงษ์ธานี, 2562)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา คุณภาพให้บริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี โดยผลสรุปที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานของธุรกิจสำนักงานบัญชี ให้มีการพัฒนาและเพิ่มคุณภาพให้มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ สามารถแข่งขันกับต่างประเทศได้ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ และสำคัญที่สุดคือการทำให้อำนาจสำนักงานบัญชีมีการบริการที่มีคุณภาพต่อไปในอนาคต ผู้วิจัยจึงให้ความสำคัญทำงานวิจัยเรื่องนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี จังหวัดชลบุรี ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

คุณภาพสำนักงานบัญชีตามหลักเกณฑ์ เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2550 ประกอบด้วย ความรับผิดชอบ ของผู้บริหารสำนักงานบัญชี ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี การติดตาม การตรวจสอบของสำนักงานบัญชีและการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

การประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สามารถทำให้ลูกค้ารับรู้ได้ว่าเป็นการบริการที่มีคุณภาพ โดยใช้แนวคิดและทฤษฎี SERVQUAL ของ Parasuraman ซึ่งระบุด้านหรือมิติที่ใช้วัด

คุณภาพการบริการ 5 มิติ ประกอบด้วย (1) ความรับผิดชอบต่อลูกค้า (Responsiveness) (2) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) (3) การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy) (4) ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี (Tangibles) และ (5) ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี (Reliability)

ขอบเขตด้านพื้นที่

บริษัทที่ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีจังหวัดชลบุรี

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากความคิดเห็นของบริษัทที่ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีจังหวัดชลบุรี จำนวน 2,894 ราย (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2566: ออนไลน์)

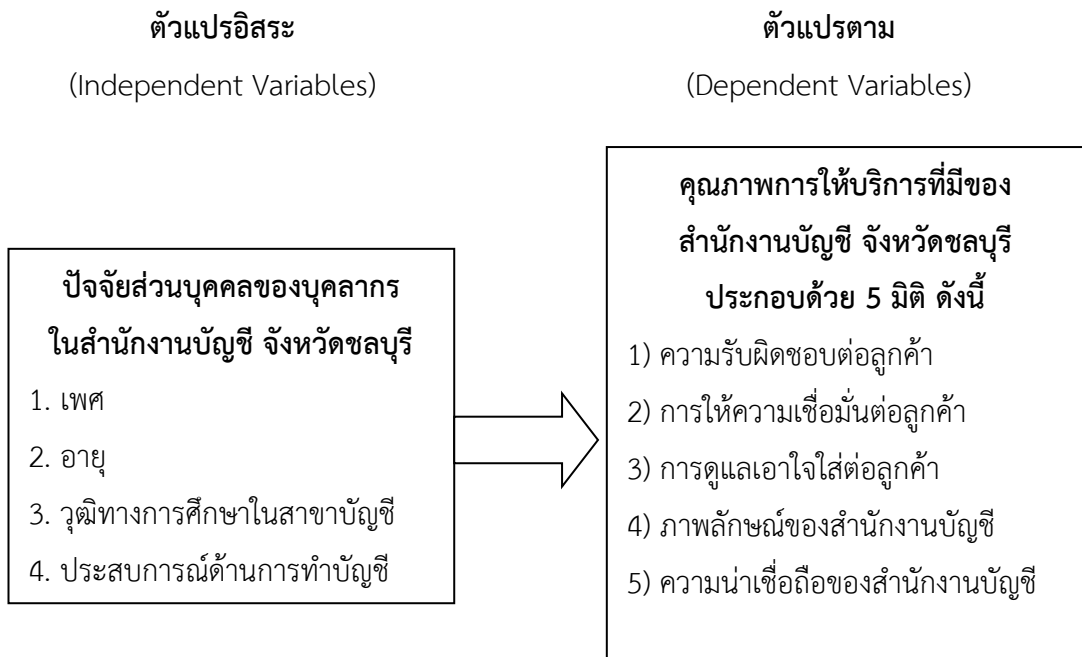
2) กลุ่มตัวอย่างจากสูตรทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1967) ได้จำนวนตัวอย่าง 400 ราย โดยเครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี จากความคิดเห็นของบริษัทที่ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีจังหวัดชลบุรี

ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยในครั้งนี้จะเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน มกราคม - เมษายน 2566

กรอบแนวคิดในการวิจัย

คุณภาพการให้บริการที่มีของสำนักงานบัญชี จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยนำแนวคิดคุณภาพการให้บริการที่มีต่อประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สามารถทำให้ลูกค้ารับรู้ได้ว่าเป็นการบริการที่มีคุณภาพ โดยใช้แนวคิดและทฤษฎี SERVQUAL ของ Parasuraman (1994) ซึ่งระบุด้านหรือมิติที่ใช้วัดคุณภาพการบริการ 5 มิติ ประกอบด้วย (1) ความรับผิดชอบต่อลูกค้า (Responsiveness) (2) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) (3) การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy) (4) ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี (Tangibles) และ (5) ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี (Reliability) มาประยุกต์เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี จังหวัดชลบุรี มีการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
3. แนวคิดเกี่ยวกับระบบบัญชี
4. แนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพสำนักงานบัญชีคุณภาพ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สรุปผลการวิจัย

1. วัตถุประสงค์ข้อ 1 ศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ สำนักงานบัญชี จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสำนักงานบัญชี จังหวัดชลบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.40$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ($\bar{x}=4.55$, S.D.=0.53) รองลงมาคือการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ($\bar{x}=$

4.45, S.D.=0.55) ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี (\bar{x} =4.38, S.D.=0.49) ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี (\bar{x} =4.35, S.D.= 0.57) และความรับผิดชอบต่อลูกค้า (\bar{x} =4.25, S.D.= 0.52) ตามลำดับ

ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.25, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ คือ ข้อ 1 การให้คำปรึกษาแนะนำและสามารถแก้ไขปัญหาให้ท่านได้อย่าง ถูกต้องแม่นยำ ทันท่วงทีต่อความต้องการของท่าน (\bar{x} = 4.38, S.D. = 0.60) และ ข้อ 4 มีการนำเสนอราคาค่าบริการอย่างครบถ้วน หลังจากที่ได้รับ (\bar{x} = 4.35, S.D. = 0.65) สำหรับข้อที่เหลืออยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อ 2 มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เช่น มีระบบ การรับ – ส่งข้อมูลทางการบัญชีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ ลูกค้าสามารถทราบข้อมูลออนไลน์ ทันท่วงทีต่อการตัดสินใจ ข้อ 6 มีระบบ “สายตรงผู้บริหาร” เพื่อรองรับข้อร้องเรียนของลูกค้า และสามารถแก้ไขปัญหาได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (\bar{x} = 4.20, S.D. =0.67 และ 0.73) รองลงมาคือ ข้อ 5 มีบริการรับ – ส่งเอกสารทางการบัญชีส่งตรงถึงท่านอย่างถูกต้อง รวดเร็ว (\bar{x} = 4.18, S.D. = 0.65) และน้อยที่สุดคือ ข้อ 3 มีบุคลากรให้บริการด้านการบัญชีทั้งในและนอกสถานที่ (\bar{x} = 4.16, S.D. = 0.64) ตามลำดับ

ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.55, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ คือ ข้อ 2 มีผู้เชี่ยวชาญติดตามผลและดูแลงานของลูกค้าในแต่ละขั้นตอนหลังตกลงใช้บริการ (\bar{x} = 4.89, S.D. = 0.65) รองลงมาคือ ข้อ 3 บุคลากรมีความรู้ มีความเชี่ยวชาญในงานด้านบัญชีเป็นอย่างดี (\bar{x} = 4.76, S.D. = 0.67) ข้อ 1 ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ของผู้บริหารสำนักงานบัญชี (\bar{x} = 4.69, S.D. = 0.65) และ ข้อ 6 มีผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและควบคุมคุณภาพการให้บริการ (\bar{x} = 4.54, S.D. = 0.47) สำหรับข้อที่เหลืออยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อ 5 มีผู้เชี่ยวชาญช่วยติดต่อประสานงานกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง (\bar{x} = 4.20, S.D. = 0.67) และน้อยที่สุดคือ ข้อ 4 มีผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษาได้อย่างชัดเจน เข้าใจงาน เอาใจใส่ต่อปัญหาของลูกค้า (\bar{x} = 4.19, S.D. = 0.73) ตามลำดับ

ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.38, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อ 1 สถานที่ตั้งสำนักงานบัญชีอยู่ในบริเวณที่สะดวกต่อการติดต่อ ง่าย และมีที่จอดรถเพียงพอ (\bar{x} = 4.50, S.D. = 0.62) ข้อ 4 นำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลและการตรวจสอบต่างๆ (\bar{x} = 4.40, S.D. = 0.64) ข้อ 3 การประสานงานกับสำนักงานมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว (\bar{x} = 4.37, S.D. = 0.64) ข้อ 6 เอกสารในการติดต่อลูกค้าต้องเป็นกระดาษ

หรือช่องที่มีชื่อที่อยู่ ของสำนักงานบัญชี เพื่อแสดงถึงอัตลักษณ์ของสำนักงานบัญชี ($\bar{x} = 4.35$, S.D. = 0.47) ข้อ 2 มี Website ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานที่เป็นข้อมูล ปัจจุบัน ทั้งภาคภาษาไทยและภาคภาษาอังกฤษ ($\bar{x} = 4.34$, S.D. = 0.66) และ ข้อ 5 ได้รับรองมาตรฐาน “สำนักงานบัญชีคุณภาพ” จาก กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ($\bar{x} = 4.31$, S.D. = 0.65) ตามลำดับ

ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.45$, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อ 1 มีการให้บริการที่ดีสม่ำเสมอ ทั้งก่อนและหลังการเข้าใช้บริการ ($\bar{x} = 4.65$, S.D. = 0.62) รองลงมา คือ ข้อ 2 สามารถติดต่อกับสำนักงานบัญชีได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ ($\bar{x} = 4.50$, S.D. = 0.66) ข้อ 6 มีการเปิดให้บริการในวันหยุด ($\bar{x} = 4.45$, S.D. = 0.74) ข้อ 4 มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องช่องทางการบัญชี และภาษีอากร ให้แก่ผู้ใช้บริการเมื่อมีการปรับปรุงข้อกฎหมาย ($\bar{x} = 4.40$, S.D. = 0.64) ข้อ 3มีการสื่อสารกับลูกค้าผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว อีเมล จดหมายข่าว แนะนำบริการใหม่ของสำนักงานบัญชี ($\bar{x} = 4.37$, S.D. = 0.64) และ ข้อ 5 แจ้งให้ลูกค้าทราบทุกครั้ง เมื่อมีการค่าบริการ ($\bar{x} = 4.31$, S.D. = 0.65) ตามลำดับ

ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.45$, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อ 1 มีการให้บริการที่ดีสม่ำเสมอ ทั้งก่อนและหลังการเข้าใช้บริการ ($\bar{x} = 4.65$, S.D. = 0.62) รองลงมา คือ ข้อ 2 สามารถติดต่อกับสำนักงานบัญชีได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ ($\bar{x} = 4.50$, S.D. = 0.66) ข้อ 6 มีการเปิดให้บริการในวันหยุด ($\bar{x} = 4.45$, S.D. = 0.74) ข้อ 4 มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องช่องทางการบัญชี และภาษีอากร ให้แก่ผู้ใช้บริการเมื่อมีการปรับปรุงข้อกฎหมาย ($\bar{x} = 4.40$, S.D. = 0.64) ข้อ 3มีการสื่อสารกับลูกค้าผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว อีเมล จดหมายข่าว แนะนำบริการใหม่ของสำนักงานบัญชี ($\bar{x} = 4.37$, S.D. = 0.64) และ ข้อ 5 แจ้งให้ลูกค้าทราบทุกครั้ง เมื่อมีการค่าบริการ ($\bar{x} = 4.31$, S.D. = 0.65) ตามลำดับ

2. วัตถุประสงค์ข้อ 2 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า บุคลากรในสำนักงานบัญชี จังหวัดชลบุรีที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่บุคลากรในสำนักงานบัญชี จังหวัดชลบุรีที่มี อายุ วุฒิการศึกษา และระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย คุณภาพให้บริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

5.2.1 สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สามล เชียงฉิน (2562) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจ ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามคือ เพศที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจ ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2562) คือ ความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของ สำนักงานบัญชี การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี และการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชีเป็นแนวทางที่ทำให้สำนักงานบัญชีสามารถทำงานให้ลูกค้าได้ตามข้อตกลงและสัญญาที่ให้ไว้กับ ลูกค้าได้อย่างครบถ้วน สามารถตรวจสอบงานและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันเวลา สำนักงาน บัญชีต้องมีการใช้โปรแกรมบัญชีถูกต้องตามประกาศกรมสรรพากร มีการวางแผนภาษีที่เหมาะสม มีระบบการจัดเก็บข้อมูลเป็นอย่างดีและเป็นความลับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณา สรชาย (2558) ได้กล่าวว่า สำนักงานบัญชีต้องเน้นการให้บริการด้านกฎหมายโดยตรง มีการจัดเอกสารทาง กฎหมาย จัดทำสัญญาแก่กิจการพาณิชย์กรรม อุตสาหกรรม สถาบันการเงิน ประกันภัย ฯลฯ และ ควรให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ตรงในทุกด้านมากที่สุด และยังพบว่า สำนักงานบัญชีต้องจัดทำทะเบียนรายการเอกสารที่ใช้ในการ ดำเนินงานให้ครบทุกกระบวนการ รวมถึงจัดทำทะเบียนราในลักษณะที่สามารถป้องกันความเสียหายมีวิธีการและมีการจัดเก็บเอกสารข้อมูล กำหนดระยะเวลาและสถานที่ให้บริการที่ดีสม่ำเสมอ มีการแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบเมื่อมีการการจัดเก็บข้อมูลที่เหมาะสมเป็นไปตามกฎหมาย สำนักงานบัญชีควรมีเทคนิคในการตรวจสอบบัญชีที่สามารถค้นพบข้อบกพร่องที่เป็นสาระสำคัญเพื่อแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง ทันเวลา มีการและเปลี่ยนแปลงข้อมูลต่างๆ จัดใ กับสำนักงานบัญชี หลายช่องทาง

5.2.2 สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี อายุ วุฒิการศึกษา และระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิชาภา ศิริสาร (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการนิติบุคคลในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยในการ เลือกใช้

บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กับปัจจัยส่วนบุคคล ผลทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ประกอบการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษารูปแบบธุรกิจ ประเภทธุรกิจ ทุนจดทะเบียน และระยะเวลา ในการดำเนินงานต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ สามถล เชียงฉิน (2562) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า อายุ วุฒิ การศึกษา และระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ไม่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ แสงดาว เผือกผุด (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงาน บัญชีของผู้ประกอบการนิติบุคคลในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการมีความ คิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการนิติบุคคลในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการให้ ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการและด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ตามลำดับ การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ เลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการนิติบุคคลในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ผู้ประกอบการนิติบุคคลที่มีประเภทธุรกิจและระยะเวลาในการดำเนินงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนผู้ประกอบการนิติบุคคลที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา รูปแบบธุรกิจและทุนจดทะเบียนต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1. ควรมีการนำผลการวิจัยที่ได้รับในครั้งนี้ไปใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานบัญชี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานบัญชีให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น
2. ควรเลือกสำนักงานบัญชีนำร่องมาทดสอบใช้แนวทางการให้บริการที่ได้จากงานวิจัยเล่มนี้ เพื่อเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้ระหว่างการดำเนินแนวทางการให้บริการแบบเก่าและแบบใหม่ ซึ่งจะทำให้งานวิจัยเล่มนี้ได้นำไปสู่ภาคปฏิบัติและเกิดประโยชน์อย่างแท้จริงในวงการธุรกิจสำนักงานบัญชีต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษา คุณภาพให้บริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดชลบุรี เท่านั้น ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรจะทำการศึกษาวิจัยในเขตจังหวัดใกล้เคียงอื่นๆ เช่น ฉะเชิงเทรา ระยอง จันทบุรี เป็นต้น เนื่องจากเป็นกลุ่มเป้าหมาย

2. เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่จดทะเบียนนิติบุคคลประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด และบริษัทจำกัดเท่านั้น ข้อค้นพบจึงมีประโยชน์เฉพาะกลุ่ม ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรเพิ่มกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมมากขึ้น เช่น พนักงานบัญชีของบริษัทมหาชน เป็นต้น ซึ่งจะสามารถนำผลการศึกษาวิจัยที่ได้ไปใช้ ประโยชน์ได้เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

บรรณานุกรม

- กรมสรรพากร, (2559). คำชี้แจงกรมสรรพากร เรื่อง การยกเว้นและสนับสนุนการปฏิบัติการเกี่ยวกับ ภาษีอากรตาม ประมวลรัษฎากร ตามกฎหมาย ว่าด้วยการยกเว้นและสนับสนุนการ ปฏิบัติการเกี่ยวกับ ภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร. กฎกระทรวงกำหนดจำนวนการจ้างงาน และมูลค่าสินทรัพย์ถาวรของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาด ย่อม พ.ศ.2545 ประกาศในราช กิจจานุเบกษา เล่มที่ 119 ตอนที่ 93 ก หน้า 17 วันที่ 20 กันยายน 2545
- กรมสรรพากร.(2565).รูปแบบ SMEs. สืบค้นจาก <http://www.rd.go.th/publish/38056.0.html>.
- จตุพร กุ่มทอง, และนวรรตน์ ผิวฉนวน. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงาน ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช. นครศรีธรรมราช. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2558). การตลาดบริการ (Service Marketing) ซีเอ็ดยูเคชั่น: กรุงเทพมหานคร.
- ชูชัย สมितिไกร. (2553). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ นคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- ดุชนิ ส่องเมือง.(2555). การออกแบบระบบบัญชี.,กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สมาธรรมนันท์พร.
- ธนกร วรกิตติมงคล.(2564). พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการใน เขต พื้นที่เทศบาลนครเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธนชัย อำนาจสวัสดิ์. (2562).การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ : วันทิพย์.

- ณิชาภา ศิริสาร.(2563).ปัจจัยในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการนิติบุคคลใน
เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก.
- นภาลัย บุญทิม. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักบัญชีของผู้ประกอบ
ธุรกิจ SMEs ในจังหวัดเพชรบูรณ์, เพชรบูรณ์ : มหาวิทยาลัยเพชรบูรณ์
- นุกูล แดงภูมิ. (2553). รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถการให้บริการของสำนักงานบัญชีสำหรับ
ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยนอร์ธอีสเทิร์น.
- บุญชม ศรีสะอาด, (2562).การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- พิลาวรรณ สุโขทัย.(2564).วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี
ประเทศไทย, กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- วรรณ สรชาย. (2558). องค์ประกอบของสำนักงานบัญชี ที่ผู้ประกอบการ SMEs เลือกใช้บริการ
ในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ศรัณยพงศ์ เทียงธรรม. (2552). ปัจจัยประเมินคุณภาพการบริการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สามล เชียงฉิน. (2562).ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของ
ธุรกิจ ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร.การค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า กรมพัฒนาธุรกิจการค้า.(2565).รายชื่อสำนักงานบริการบัญชี จังหวัด
ชลบุรี.สืบค้นจาก <https://www.dbd.go.th/index.php>.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ฝ่ายข้อมูลสารสนเทศ.(2564). จำนวน
ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมจำแนกตามจังหวัดชลบุรี. สืบค้นจาก
<https://app.powerbi.com/view>.
- สุพรรณณี อินทร์แก้ว. (2560). การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง. กรุงเทพฯ: ธนาเพลส.
- แสงดาว เผือกผุด .(2559).ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงาน บัญชีของ
ผู้ประกอบการนิติบุคคลในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์.หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัย นานาชาติแอสตมฟอร์ด.
- Braun, Robert, L. & Davis, Harold, E., (2003) Computer-assisted audit tools and
techniques: analysis and perspectives, *Managerial Auditing Journal*, 18 (9), 725.
University Journal, 32(1), 23–37.

C. L., Du, T., & Lai, V. S., (2007) Continuous auditing with a multi-agent system. *Decision Support Systems, 2274-2292.*

Flowaccount.(2063).**New Normal ของนักบัญชี หลัง COVID-19**.สืบค้นจาก

<https://flowaccount.com/blog/new-normal-ของนักบัญชี-หลัง-COVID19>.

Ghasemi, M., Shafeiepour, V., Aslani, M. & Barvayeh, E. (2011). The impact of Information Technology (IT) on modern accounting systems. *Social & Behavioral Sciences, 28,112-116*

Guney, A., (2014) Role of technology in accounting and e-accounting. *Procedia - Social and Behavioral Sciences 152 (2014) 852 – 855.*

Kotler, P. (1994). **Marketing management: Analysis planning implementation and control**. (8th ed.). Englewood cliffs: Prentice Hall.

Lloyd-walker and Cheung .(1998). "IT to Support Service Quality Excellence in the Anstrlia Banking Industry". *Managing Service Quality 8 (November): 350-358.*

Maxham, J. G. (2001). Service recovery's influence on consumer satisfaction, positive word-of-mouth, and purchase intentions. *Journal of Business Research, 54(1), 11-24.*

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Alternative scales for measuring service quality: A comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. *Journal of Retailing, 70(3), 201-230.*

_____. (1988) SERVQUAL A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing, 64, 12-40.*

Taro Yamane.(1967).**Statistics: An Introductory Analysis** .New York:.Harper .

Williams, J. J. & Seaman, A. E. (2006). Management accounting systems change and departmental performance; the influence of managerial information and task uncertainty. *Management Accounting Research, 13.*