

รูปแบบและปัญหาในการให้บริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย

FORMATS AND PROBLEMS OF SERVICES OF ACCOUNTING FIRMS IN THAILAND

แสงระวี อยู่ทอง¹

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษารูปแบบและปัญหาในการให้บริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านตลาดการบริการ ด้านการจัดการ และด้านการเงิน กลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักงานบัญชีได้ผ่านรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี จากกรมพัฒนาธุรกิจการค้าแล้วเท่านั้น การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามในเดือน มกราคมถึงมีนาคม 2556 รวมระยะเวลา 3 เดือน โดยใช้ Two independent samples t-test และ One-way ANOVA โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบในการให้บริการของสำนักงานบัญชีให้บริการทางด้านการให้บริการจัดทำบัญชีและงบการเงิน จัดทำภาษียื่นสรรพากรและการนำส่งประกันสังคมมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การคิดค่าบริการส่วนใหญ่คิดเป็นลักษณะตามปริมาณของงาน วิธีการเรียกเก็บค่าบริการ เป็นการจ่ายเงินสดมากที่สุด ส่วนกลยุทธ์ในการรักษาลูกค้า คือ เน้นคุณภาพในการให้บริการมากที่สุด จุดเด่นที่สุดของสำนักงานบัญชี คือ การจัดทำบัญชีและนำเสนองบการเงินได้อย่างถูกต้อง ตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป และทันตามกำหนดเวลา ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้ามากที่สุด การจัดเก็บเอกสารบัญชี โดยเก็บไว้ที่สำนักงานบัญชีชั่วคราว และจัดส่งให้ลูกค้า วิธีการจัดทำบัญชีจะทำด้วยมือทั้งหมด และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีในการบันทึกบัญชี

ปัญหาในการให้บริการ ทางด้านการตลาดบริการและด้านการเงินอยู่ในระดับน้อย ส่วนในด้านการจัดการ มีระดับปัญหปานกลาง

สำนักงานบัญชีที่มีข้อมูลพื้นฐานที่แตกต่างกัน ได้แก่ รูปแบบของธุรกิจ ทุนขอจดทะเบียน ระยะเวลาดำเนินการ จำนวนบุคลากร และจำนวนลูกค้า มีปัญหาในการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่ต้องการไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : รูปแบบการให้บริการ ปัญหาจากการให้บริการ สำนักงานบัญชี

Abstract

This study was aimed to study formats and problems of provide services of accounting offices in Thailand in the aspects covering market, management, and finance. The selected accounting offices were certified by the Department of Business

¹ มหาวิทยาลัยสยาม

Development. The data was gathered between January and March, 2013, takes around 3 months. Use t-test and one-way ANOVA to test the hypothesis at the 0.05 *significance level* were employed to analyze the gathered data.

The study showed that the accounting firms mostly provided accounting and financial statements, submitted tax to the Revenue Department, and delivered social security funds of their customers to the Social Security Office. The service fees were mostly charged based on the amount of service provided. Payments were made by cash. In order to maintain their customers, most accounting firms paid particular attention to the quality of their services. Provide accurate accounting and financial statements, which followed to the general certified accounting standards, within the time limits and without any problems with the Department of Business Development, was the primary aim of the accounting offices. In terms of keep accounting documents, the documents were kept both in the office and delivered to customers. Work to manual procedures was followed, together with the utilization of accounting programs to that managed the accounting.

Marketing and financial problems were found at a low level, but the problem about management was found at a medium level.

Accounting offices had the based on different that was business formats, authorized capital, years of operation, number of personnel, number of customers. Besides, the problems in the service of the accounting offices is no different.

Keywords: Service formats, Problems of services, Accounting offices

บทนำ

สำนักงานบัญชีได้รับการยอมรับในการจัดทำงานการเงิน เพื่อยื่นต่อกรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ตามกฎหมายและการบัญชีภาษีอากร รวมทั้งการเงินเพื่อยื่นชำระภาษีต่อกรมสรรพากรอย่างถูกต้อง ซึ่งถือว่าเป็นผู้มีความรู้ความชำนาญด้านบัญชีและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้การให้บริการทำบัญชีจากสำนักงานบัญชีได้รับความนิยมแพร่หลาย และมีธุรกิจสำนักงานบัญชีเกิดขึ้นอย่างมากมาย

การเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชี จึงเป็นทางเลือกหนึ่งของการกิจการ เพื่อให้จัดทำบัญชีที่เป็นไปตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 กำหนดให้ผู้ประกอบการที่เป็นผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี จะต้องจัดให้มีผู้ทำบัญชีเป็นผู้รับผิดชอบในการทำบัญชีของกิจการ โดยผู้ทำบัญชีอาจจะเป็นลูกจ้าง หรือสำนักงานบริการรับทำบัญชี

คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ถือเป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกซื้อบริการของลูกค้า ดังนั้น การมีบริการหลากหลายรูปแบบ เพื่อการตอบสนองความต้องการที่แตกต่างสำหรับลูกค้าแต่ละราย และการจัดการปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพไม่ว่า

จะเป็นด้านตลาดการบริการ ด้านการจัดการ และด้านการเงิน จึงเป็นสิ่งสำคัญที่สามารถบอกถึงประสิทธิภาพของการบริการจากสำนักงานบัญชีนั้น ๆ

ด้วยเหตุผลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า สำนักงานบัญชีกลายเป็นหน่วยงานสำคัญ และมีความจำเป็นในการบริหารจัดการทำบัญชี ตลอดจนบริการอื่น ๆ แก่ธุรกิจต่าง ๆ ซึ่งพบว่า มีการแข่งขันกันทั้งด้านการบริการและการตลาดของสำนักงานบัญชีรุนแรงมากขึ้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบและปัญหาในการให้บริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย เพื่อนำข้อมูลต่าง ๆ จากสำนักงานบัญชีมาวางแผน และพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดของสำนักงานบัญชีให้ตรงความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้อย่างสูงสุด ตลอดจนสามารถเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้ประกอบการ เพื่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสำนักงานบัญชี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบและปัญหาในการให้บริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย
2. เพื่อเปรียบเทียบอิทธิพลของข้อมูลพื้นฐานที่มีต่อปัญหาในการให้บริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย

กรอบแนวคิด

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ รูปแบบของธุรกิจ ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาดำเนินการ จำนวนบุคลากร จำนวนลูกค้า
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัญหาในการให้บริการของสำนักงานบัญชี ด้านตลาดการบริการ ด้านการจัดการ และด้านการเงิน

สมมติฐานในการวิจัย

สำนักงานบัญชีที่มีข้อมูลพื้นฐานที่แตกต่างกัน ได้แก่ รูปแบบของธุรกิจ ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาดำเนินการ จำนวนบุคลากร จำนวนลูกค้า มีปัญหาในการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่ต้องการแตกต่างกัน ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านตลาดการบริการ ด้านการจัดการ และด้านการเงิน

ขอบเขตของการวิจัย

เนื้อหาของการวิจัย: ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบและปัญหาในการให้บริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังต่อไปนี้ คือ

1. ที่ใช้ในการศึกษา คือ สำนักงานบัญชีที่รับรองคุณภาพในประเทศไทย
2. พื้นที่ในการวิจัย : ประเทศไทย
3. ด้านระยะเวลา ในการวิจัยครั้งนี้ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามในเดือนมกราคมถึงมีนาคม 2556

บททวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่อง“รูปแบบและปัญหาในการให้บริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย” ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าทำการรวบรวมเอกสารโดยอาศัยแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

แนวความคิดทางการตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการ (Services)

เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า โดยมีลักษณะสำคัญ 4 ลักษณะ คือ ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) ความไม่แน่นอน (Variability) และไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) ซึ่งมีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปรินฤกษ์ ลักษิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช, 2546)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

วิโรจน์ สุภณิษฐ์ (2555, น. 299-308) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทนิติบุคคลในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีจากการแนะนำของผู้อื่นมากที่สุด โดยจะใช้บริการด้านการตรวจสอบบัญชี สาเหตุที่ใช้บริการสำนักงานบัญชี เนื่องจากต้องการความถูกต้องแม่นยำ และประหยัดค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานบัญชีเพิ่ม สำหรับผู้ที่เปลี่ยนสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่ มีสาเหตุมาจากค่าบริการแพงเกินไป การคมนาคมไม่สะดวก การบริการไม่ดี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของสำนักงานบัญชี และด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก ด้านราคาค่าบริการ ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพอยู่ในระดับปานกลาง

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

การบริการ คือ การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการและผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเป็นที่พึงพอใจ ทั้งนี้ โดยอาศัยปัจจัยเสริมอื่นๆ เช่น ความสะอาดสบาย อริยาศย์ไมตรี เป็นสิ่งที่ทำให้การบริการนั้นเป็นที่ประทับใจของผู้บริการ โดยกล่าวถึงลักษณะการบริการที่ดี ควรประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้ 1. การบริการด้วยความรวดเร็ว 2. การบริการด้วยความถูกต้อง 3. การบริการด้วยน้ำใจ 4. การบริการต่อทุกคน โดยเท่าเทียมกัน (พิสิษฐ์ มหามงคล, 2548)

แนวคิดบริบทเกี่ยวกับการทำบัญชี

การจดบันทึกข้อมูลการบัญชีรวมทั้งวิวัฒนาการต่างๆ จากจุดเริ่มต้นที่ค้นพบหลักฐานทางการบัญชีจนกระทั่งถึงศตวรรษที่ 13 การบัญชีมีความหมายที่สำคัญ 2 ประการคือ 1. การทำบัญชี (Bookkeeping) เป็นหน้าที่ของผู้ทำบัญชี (Bookkeeper) 2. การให้ข้อมูลทางการเงิน เพื่อประโยชน์แก่บุคคลที่เกี่ยวข้องหลายฝ่าย เช่น ฝ่ายบริหาร ผู้ให้กู้ เจ้าหนี้ ตัวแทนรัฐบาล นักลงทุน เป็นต้น

รองศาสตราจารย์อังคณา นุตยกุล (2551) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การพัฒนาการให้บริการของสำนักงานบัญชีต่อผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ดำเนินธุรกิจบริการร้อยละ 43.41 รูปแบบของธุรกิจเป็นบริษัทจำกัดร้อยละ 62.36 สินทรัพย์รวมของธุรกิจน้อยกว่าหรือเท่ากับ 100 ล้านบาท ร้อยละ 85.44 ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจไม่เกิน 10 ปี ร้อยละ 66.21 ประเภทบริการที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีการรับรองงบการเงิน โดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาตร้อยละ 79.67 ค่าบริการที่จ่ายให้สำนักงานบัญชีต่อปีไม่เกิน 500,000 บาท ร้อยละ 88.74 ซึ่งความคุ้มค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาพรวม

แนวคิดเกี่ยวกับวิชาชีพบัญชี

เบญจมาภรณ์ เทพวิญญากิจ (2545) แม่บทการบัญชีระบุข้อจำกัดของข้อมูล 3 ประการ นั่น คือ ท้นต่อเวลา ความสมดุลระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่เสียไป และความสมดุลของลักษณะเชิงคุณภาพ

สุภาพร เฟ่งพิศ (2553) วิจัยเรื่อง ปัญหาในการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาวิจัยพบว่า การใช้ความรู้ด้านวิชาชีพของผู้ทำบัญชีในสำนักงานบัญชี มีการใช้ความรู้ทางด้านการทำบัญชีมากที่สุด ในการจัดทำงบการเงิน ได้แก่ งบกำไรขาดทุน งบดุล งบกระแสเงินสด เป็นต้น รองลงมาเป็นการใช้ความรู้ด้านวิชาชีพด้านการบัญชี ภาษีอากรในการยื่นแบบภาษีเพื่อนำส่งกรมสรรพากร และการใช้ความรู้วิชาชีพด้านการศึกษาและเทคโนโลยีการบัญชี ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ สำหรับปัญหาในการจัดทำบัญชีพบว่า การปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีมีปัญหามากที่สุด รองลงมาเป็นปัญหาในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำบัญชี และปัญหาความยุ่งยากจากการถูกตรวจสอบการทำบัญชีโดยเจ้าพนักงานกรมสรรพากร การใช้ความรู้ด้านการวางระบบบัญชีมีผลต่อปัญหาทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการประสานงานกับลูกค้า ด้านการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชี ด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำบัญชี และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชี

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี

สำนักงานบัญชีเป็นธุรกิจที่ให้บริการด้านการจัดทำบัญชี ตรวจสอบบัญชี ให้คำปรึกษาด้านกฎหมายและภาษี รวมไปถึงการวางแผนธุรกิจ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญของการบริการของสำนักงานบัญชี คือ คุณภาพของงาน ความรับผิดชอบต่อลูกค้า การทำงานให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด การรักษาความลับ ความจริงใจ และการดูแลเอาใจใส่ เสมือนหนึ่งเป็นที่ปรึกษาคู่ใจ (ศิริรัฐ โชติเวชการ, 2547) โดยเป็นผลมาจากนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีที่สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการบริการตามแนวคิดของ Parasuraman, Zeithami, & Berry (1985) ประกอบด้วย 1.การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) 2.การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) 3.การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy) 4.ภาพลักษณ์ (Tangibles) 5.ความน่าเชื่อถือ (Reliability)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษารูปแบบและปัญหาในการให้บริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ซึ่งเป็นการศึกษาที่มีการเก็บข้อมูล จากการแจกแบบสอบถาม ผู้ศึกษามีแนวทางการดำเนินวิจัยดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ สำนักงานบัญชีที่ผ่านการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555 ซึ่งข้อมูลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ปัจจุบันในประเทศไทยมีจำนวนทั้งสิ้น 50 สำนักงาน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2555) โดยมีรายละเอียดต่างๆ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sample) เจาะจงสถานที่เก็บแบบสอบถามจากสถานที่ในประเทศไทย โดยเลือกเป็นสำนักงานบัญชีที่ผ่านการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้าเท่านั้น

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการกำหนดแบบโควตา (Quota sample) เพื่อกำหนดจำนวนตัวอย่างที่จะเก็บในแต่ละสถานที่ โดยเลือกสำนักงานบัญชีที่ผ่านการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี โดยสำนักงานที่อยู่ในประเทศไทยตามประกาศ ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า มีจำนวนทั้งหมด 50 สำนักงาน ผู้วิจัยได้เลือกสำนักงานบัญชีทั้ง 50 สำนักงาน ในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 100

ขั้นตอนที่ 3 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sample) โดยเลือกเก็บรวบรวมข้อมูลตามสถานที่ในขั้นตอนที่ 1 เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่าง 50 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ที่ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงขึ้นโดยการตั้งคำถามจากการศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อความเหมาะสมกับการศึกษาถึงรูปแบบและปัญหาในการให้บริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานบัญชี เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ ตำแหน่ง/หน้าที่ ระดับการศึกษา รูปแบบของธุรกิจ ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาดำเนินการ จำนวนบุคลากร จำนวนลูกค้า สำนักงานบัญชีที่ผ่านการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และการเป็นสำนักงานตัวแทนของกรมสรรพากร

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการ เป็นลักษณะการให้บริการในเรื่องต่างๆ ได้แก่ การให้บริการ เกณฑ์การคิดค่าบริการ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ กลยุทธ์ใน

การรักษาลูกค้า การเรียกเก็บเงินจากลูกค้า จุดเด่นที่สุดของสำนักงานบัญชี การสรรหาคัดเลือกบุคลากร วิธีการจัดเก็บเอกสารบัญชี และวิธีการจัดทำบัญชี

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาในการให้บริการ เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้น ในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านตลาดการบริการ ด้านการจัดการ และด้านการเงิน โดยให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นว่า ปัญหาเหล่านี้อยู่ในระดับใด ตามมาตราวัดของ Rensis Likert มีตัวเลือก 5 ระดับ จำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 4 ปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาในการให้บริการของสำนักงานบัญชี ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นของตนเองได้อย่างอิสระ

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเป็นภาษาไทยจำนวน 1 ชุด หลังจากนั้นก็ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยขอหนังสืออนุญาตเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลและขอความร่วมมือไปยังสำนักงานบัญชีจำนวน 50 แห่งในประเทศไทย โดยการส่งไปรษณีย์ E-Mail จำนวน 3 เดือน ระหว่างเดือนมกราคม ถึง มีนาคม 2556 ได้แจกแบบสอบถามทั้งหมด 50 ชุด และได้แบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 50 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) แสดงค่าร้อยละ (Percentage) ของข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานบัญชีที่ตอบคำถาม สถิติเชิงอนุมานเพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อรูปแบบและปัญหาในการให้บริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ซึ่งจำแนกตามข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้วยสถิติเชิงอนุมานเพื่อวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ Two independent samples t-test และ One-way ANOVA โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ แล้วจึงนำผลที่ได้จากการประมวลผลวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยตามสมมติฐานการวิจัยมีดังนี้

ตอนที่ 1 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

สำนักงานบัญชี จำนวน 50 สำนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่ง/หน้าที่ เป็นเจ้าของกิจการ/ หุ่นส่วน/ ผู้จัดการ/ กรรมการ คิดเป็นร้อยละ 66 เป็นจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือ ตำแหน่งสมุหบัญชี/ พนักงานบัญชี ร้อยละ 32 และตำแหน่งอื่นๆ ร้อยละ 2

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 60 เป็นจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือ ปริญญาโท ร้อยละ 32 และต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาเอก ร้อยละ 4

รูปแบบธุรกิจส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัด ร้อยละ 92 รองลงมาเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด ร้อยละ 8

ทุนจดทะเบียน 1 - 10 ล้านบาท ร้อยละ 84 เป็นจำนวนมากที่สุด รองลงมา คือ จดทะเบียนต่ำกว่า 1 ล้านบาท ร้อยละ 16

ระยะเวลาในการดำเนินงาน 5 - 10 ปี ร้อยละ 38 เป็นจำนวนสูงสุด รองมาเป็น ระยะเวลาดำเนินงาน 11-15 ปี ร้อยละ 32 ระยะเวลาดำเนินงาน 20 ปีขึ้นไป ร้อยละ 20 ระยะเวลาดำเนินงาน 16 - 20 ปี ร้อยละ 6 และระยะเวลาดำเนินงาน ต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 4 ตามลำดับ

จำนวนบุคลากร 11 - 30 คน ร้อยละ 54 เป็นจำนวนสูงสุด รองลงมา จำนวน ไม่เกิน 10 คน ร้อยละ 28 จำนวน 31-50 คน ร้อยละ 16 และจำนวนมากกว่า 50 คนขึ้นไป ร้อยละ 2 ตามลำดับ

จำนวนลูกค้า 101 - 200 ราย ร้อยละ 36 เป็นจำนวนสูงสุด รองลงมาคือ จำนวน 50-100 ราย ร้อยละ 32 จำนวน 201-300 ราย ร้อยละ 18 จำนวนต่ำกว่า 50 ราย ร้อยละ 8 และมากกว่า 300 ราย ร้อยละ 6 ตามลำดับ

สำนักงานบัญชีที่ผ่านการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี ตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555 ร้อยละ 100 ไม่เป็นสำนักงานตัวแทนของสรรพากร ร้อยละ 66 มากกว่าเป็นตัวแทนของกรมสรรพากร ร้อยละ 34

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการของสำนักงานบัญชี สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ พบว่า

รูปแบบการให้บริการของสำนักงานบัญชีมากที่สุด คือ การจัดทำบัญชีและงบการเงิน การจัดทำภาษียื่นสรรพากรและการนำส่งประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือการเป็นที่ปรึกษาทางบัญชีและภาษีอากร ร้อยละ 98 การจดทะเบียนบริษัท/ ห้างหุ้นส่วน ร้อยละ 92 การวางระบบบัญชี ร้อยละ 90 การตรวจสอบบัญชี ร้อยละ 70 การฝึกอบรมบุคลากรทางบัญชี และรูปแบบบริการอื่นๆ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12

เกณฑ์การคิดค่าบริการ ส่วนใหญ่เป็นลักษณะคิดตามปริมาณงาน คิดเป็นร้อยละ 98 รองลงมาคือ ขนาดกิจการ (ทุนจดทะเบียน) คิดเป็นร้อยละ 48 ความเร่งด่วน ร้อยละ 28 ระดับราคาคู่แข่งในตลาด ร้อยละ 14 และเกณฑ์อื่นๆ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10

การโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์จะมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 78 รองลงมา คือ แผ่นพับ ร้อยละ 18 ไม่มีการโฆษณา ร้อยละ 14 บ้ายค์ด้าท์ 12 หนังสือพิมพ์ ร้อยละ 6 การโฆษณาโดยวิทยุและนิตยสาร ร้อยละ 4 ตามลำดับ

กลยุทธ์ในการรักษาลูกค้า ส่วนใหญ่ คือ เน้นคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 86 รองลงมา คือ การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ร้อยละ 36 และการให้บริการที่แตกต่างจากคู่แข่งน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30

การเรียกเก็บเงินจากลูกค้าส่วนใหญ่ คือ การจ่ายเงินสด คิดเป็นร้อยละ 62 รองลงมา คือ การให้เครดิต 1 เดือน ร้อยละ 60 การให้เครดิต 2-3 เดือน ร้อยละ 10 และอื่นๆ ร้อยละ 6

จุดเด่นที่สุดของสำนักงานบัญชี คือ การจัดทำบัญชีและนำเสนองบการเงินได้อย่างถูกต้อง ตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป และทันตามกำหนดเวลา ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า คิดเป็นร้อยละ 76 รองลงมา คือ การมีทีมงานที่มีความรู้ ความสามารถ ร้อยละ 74 ความสามารถในการให้คำปรึกษา แนะนำแก่ลูกค้า ร้อยละ 72 การให้บริการครบวงจร ตรงตามความต้องการของลูกค้า ร้อยละ 66 การจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้อง ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับกรมสรรพากร ร้อยละ 62 การได้รับแต่งตั้งให้เป็นสำนักงานบัญชีตัวแทน ร้อยละ 46 สถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชีร้อยละ 20 การคิดอัตราค่าบริการที่ต่ำ ร้อยละ 16 และอื่นๆ ร้อยละ 2

การสรรหาคัดเลือกบุคลากรจะใช้เกณฑ์ความรู้ ความสามารถเป็นหลัก คิดเป็นร้อยละ 76 และรองลงมาคือ การศึกษา คิดเป็นร้อยละ 74 บุคลิกภาพ ร้อยละ 38 ประสบการณ์ ร้อยละ 36 อายุ ร้อยละ 22 และอื่นๆ ร้อยละ 2

สำนักงานบัญชีวิธีการจัดเก็บเอกสารบัญชี โดยเก็บไว้ที่สำนักงานบัญชีชั่วคราว และจัดส่งให้ลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 72 รองลงมา คือ เก็บไว้ที่สำนักงานบัญชีทั้งหมด ร้อยละ 58 การเก็บไว้บางส่วนที่สำนักงานบัญชีและบางส่วนที่ลูกค้า ร้อยละ 42 และอื่นๆ ร้อยละ 2

วิธีการจัดทำบัญชี จะทำด้วยมือทั้งหมดและใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยอีกทางหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 100

ตอนที่ 3 ข้อมูลปัญหาในการให้บริการของสำนักงานบัญชี การวิจัยในครั้งนี้ได้แบ่งปัญหาในการให้บริการของสำนักงานบัญชีออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการตลาดบริการ ด้านการจัดการ และด้านการเงิน ด้วยการคิดค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 1 แสดงปัญหาในการให้บริการ

ปัญหาในการให้บริการ	\bar{X}	SD.	ระดับปัญหา
ด้านการตลาดบริการ	2.33	.74	น้อย
ด้านการจัดการ	2.80	.83	ปานกลาง
ด้านการเงิน	2.44	.91	น้อย
โดยภาพรวม	2.52	.68	น้อย

จากตารางที่ 1 สรุปปัญหาในการให้บริการของสำนักงานบัญชีทั้ง 3 ด้าน ซึ่งปัญหาด้านการตลาดบริการอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .74 ด้านการจัดการ มีระดับปัญหาปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .83 และด้านการเงินมีปัญหายุ่งอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.44 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .91

ตารางที่ 2 แสดงปัญหาด้านการตลาดบริการ

ปัญหาในการให้บริการ	\bar{X}	SD.	ระดับปัญหา
ด้านการตลาดบริการ			
1. คุณภาพงานการเงิน	2.28	.94	น้อย
2. อัตราค่าบริการ	2.82	.98	ปานกลาง
3. ช่องทางการพบลูกค้า	2.24	.89	น้อย
4. การโฆษณาประชาสัมพันธ์	2.00	.85	น้อย
โดยภาพรวม	2.33	.74	น้อย

จากตารางที่ 2 แสดงปัญหาในการให้บริการของสำนักงานบัญชี ด้านการตลาดบริการ ได้ศึกษา 4 หัวข้อ คือ เรื่องคุณภาพงานด้านการเงินอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .94 เรื่องอัตราค่าบริการอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .98 รวมทั้งเรื่องช่องทางการพบลูกค้าอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 2.24 ซึ่งมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .89 และเรื่องการโฆษณาประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.00 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .85

ตารางที่ 3 แสดงปัญหาด้านการจัดการ

ปัญหาในการให้บริการ	\bar{X}	SD.	ระดับปัญหา
ด้านการจัดการ			
1. บุคลากรที่มีคุณภาพ	2.96	.98	ปานกลาง
2. วิธีการจ่ายค่าตอบแทน	2.62	1.02	ปานกลาง
3. การพัฒนาบุคลากร	2.72	.96	ปานกลาง
4. การควบคุมปริมาณ	2.92	1.04	ปานกลาง
โดยภาพรวม	2.80	.83	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 แสดงปัญหาในการให้บริการของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการ ได้ศึกษา 4 หัวข้อเช่นกัน คือ เรื่องบุคลากรที่มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .98 เรื่องวิธีการจ่ายค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน มีค่าเฉลี่ย 2.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.02 เรื่องการพัฒนาบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .99 และเรื่องการควบคุมปริมาณอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.92 ซึ่งมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.04

ตารางที่ 4 แสดงปัญหาทางด้านการเงิน

ปัญหาในการให้บริการ	\bar{X}	SD.	ระดับปัญหา
ด้านการเงิน			
1. ผลตอบแทนของการลงทุน	2.54	1.07	น้อย
2. สภาพคล่องทางการเงิน	2.34	1.08	น้อย
3. การรับชำระเงินค่าบริการ	2.62	1.00	ปานกลาง
4. การควบคุมค่าใช้จ่ายในสำนักงาน	2.28	.94	น้อย
โดยภาพรวม	2.44	.91	น้อย

จากตารางที่ 4 แสดงปัญหาในการให้บริการของสำนักงานบัญชี ด้านการเงิน ซึ่งได้ศึกษา 4 หัวข้อ คือ ผลตอบแทนของการลงทุนมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.07 สภาพคล่องทางการเงินมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.08 การรับชำระเงินค่าบริการมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.00 และการควบคุมค่าใช้จ่ายในสำนักงานมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.28 ซึ่งมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .94

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 จากสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้ว่า ตำแหน่ง/หน้าที่ ระดับการศึกษา สำนักงานบัญชีที่มีข้อมูลพื้นฐานที่แตกต่างกัน ได้แก่ รูปแบบของธุรกิจ ทุนของจดทะเบียน ระยะเวลาดำเนินการ จำนวนบุคลากร จำนวนลูกค้า มีปัญหาในการให้บริการของสำนักงานบัญชีในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านตลาดการบริการ ด้านการจัดการ และด้านการเงินซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

สำนักงานบัญชีที่มีข้อมูลพื้นฐานเรื่องตำแหน่ง/หน้าที่แตกต่างกัน มีปัญหาในการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่ต้องการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำนักงานบัญชีที่มีข้อมูลพื้นฐานเรื่องระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีปัญหาในการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่ต้องการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำนักงานบัญชีที่มีข้อมูลพื้นฐานเรื่องรูปแบบธุรกิจที่แตกต่างกัน มีปัญหาในการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่ต้องการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำนักงานบัญชีที่มีข้อมูลพื้นฐานเรื่องทุนของจดทะเบียนที่แตกต่างกัน มีปัญหาในการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่ต้องการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำนักงานบัญชีที่มีข้อมูลพื้นฐานเรื่องระยะเวลาดำเนินการที่แตกต่างกัน มีปัญหาในการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่ต้องการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำนักงานบัญชีที่มีข้อมูลพื้นฐานเรื่องจำนวนบุคลากรที่แตกต่างกัน มีปัญหาในการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่ต้องการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำนักงานบัญชีที่มีข้อมูลพื้นฐานเรื่องจำนวนลูกค้าที่แตกต่างกัน มีปัญหาในการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่ต้องการไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปและอภิปรายผล

สำนักงานบัญชีที่มีข้อมูลพื้นฐานที่แตกต่างกัน ได้แก่ รูปแบบของธุรกิจ ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาดำเนินการ จำนวนบุคลากร และจำนวนลูกค้า มีปัญหาในการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่ไม่แตกต่างกัน ในทุกด้าน ซึ่งมีสาเหตุมาจาก ปัญหาด้านการตลาดบริการและด้านการเงินมีปัญหายู่ในระดับน้อย ส่วนด้านการจัดการมีปัญหาระดับปานกลาง โดยน่าจะมีผลมาจาก การที่สำนักงานบัญชีเป็นธุรกิจให้บริการประเภทหนึ่ง ที่อยู่ในข้อตกลงของการเปิดเสรีทางการในประเทศกลุ่มอาเซียน ซึ่งมีประเทศไทยเป็นประเทศสมาชิกอยู่ด้วยนั้นทำให้รัฐบาลประเทศไทย โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาและยกระดับคุณภาพของสำนักงานบัญชีให้เป็นมาตรฐานสากล เพื่อให้เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือของผู้ใช้บริการและสาธารณชน ด้วยการออกประกาศเรื่อง “หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555” เพื่อกำหนดแนวทางให้บริการด้านการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ให้มีคุณภาพเป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชีซึ่งประกอบด้วยนโยบายและกระบวนการของปัจจัยต่างๆ (กรมการพัฒนากิจการการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2555) เช่น ข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี จึงทำให้การให้บริการของสำนักงานบัญชีมีมาตรฐานและป้องกันการเกิดปัญหาต่างๆ โดยผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับอังคณา นุตยกุล (2551) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การพัฒนาการให้บริการของสำนักงานบัญชีต่อผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาวิจัยพบว่าเมื่อเปรียบเทียบความคุ้มค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการของสำนักงานบัญชีในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการบริการด้านกฎหมายแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ปัญหาด้านการตลาดบริการและด้านการเงินมีปัญหายู่ในระดับน้อย ส่วนด้านการจัดการมีปัญหาระดับปานกลาง จึงควรให้สำนักงานบัญชีต่างๆ มีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ เพื่อลดระดับปัญหาให้เหลือน้อยที่สุด โดยการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชีในการวางแผนและจัดหาทรัพยากรเกี่ยวกับเครื่องมือและบุคลากรให้เพียงพอ โดยต้องกำหนดจัดหา และบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เครื่องมือและอุปกรณ์ต้องมีความพร้อมในการใช้งาน ไม่กระทบต่อการให้บริการต่อลูกค้า

2. ควรมีการกำหนดความรู้ความสามารถของบุคลากรตามตำแหน่งงานชัดเจน โดยบุคลากรต้องได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามสมควรและเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย หากมีการใช้ผู้ทำบัญชีภายนอกสำนักงานบัญชี ต้องมีมาตรการในการควบคุมให้บุคลากรปฏิบัติ ตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี มาตรฐานการบัญชี และจรรยาบรรณ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ย่อมทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นลดลงได้อย่างแน่นอน

3. ควรจัดการในเรื่องของการเปลี่ยนงานของพนักงานบัญชี เนื่องจากเมื่อพนักงานบัญชี มีประสบการณ์ในระดับหนึ่งแล้ว ก็ต้องมองหาประสบการณ์ใหม่ ๆ และทางสำนักงานบัญชีก็จะ ประสบกับปัญหาเรื่องการต่อเนื่องในการทำงานและประสานงานกับลูกค้า ฉะนั้นควรเพิ่ม สิ่งตอบแทนและงานที่แปลกใหม่เพื่อให้พนักงานได้มีประสบการณ์ในแต่ละธุรกิจมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการให้บริการการทำบัญชี เช่น เพิ่มจำนวน และเขตพื้นที่ของสำนักงานบัญชี เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่กว้างขวางและมีความใกล้เคียงสภาพ ความเป็นจริงของการให้บริการมากที่สุด ควรเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์บุคคลต่าง ๆ ในสำนักงานบัญชีแต่ละแห่ง เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและตรงกับความเป็นจริงที่เกิดขึ้น

2. ควรศึกษาพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการจากสำนักงานบัญชี เช่น บุคคลธรรมดา ห้างหุ้นส่วนสามัญ ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด บริษัทจำกัดมหาชน เพื่อนำมา ปรับปรุงรูปแบบให้สอดคล้องต่อการดำเนินการให้บริการทางด้านบัญชี

3. ควรศึกษาเกี่ยวกับบริการเสริมที่ลูกค้าต้องการรับบริการจากสำนักงานบัญชี เพื่อให้ ครอบคลุมตามความต้องการของลูกค้า เพื่อนำมาเพิ่มมูลค่าในการทำธุรกิจในสถานการณ์ที่มีการแข่งขันสูง

เอกสารอ้างอิง

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2555). รายชื่อและที่ตั้งของสำนักงานบัญชีที่ผ่านการรับรองคุณภาพ สำนักงานบัญชีตาม ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี. ค้นเมื่อ วันที่ 5 มกราคม 2556, จาก <http://www.dbd.go.th/ mainsite/ index.php?id=22381>

เบญจมาภรณ์ เทพวิญญูกิจ. (2545). ปัญหาการให้บริการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีใน อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง. การค้นคว้าแบบอิสระ บัณฑิตมหาบัณฑิต เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พิสิษฐ์ มหามงคล. (2548). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของบริษัท การบิน ไทย จำกัด (มหาชน): วิทยานิพนธ์ไม่ได้รับการตีพิมพ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนา สังคม). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- วิโรจน์ สุวณิชย์. (2555). ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทนิติบุคคลใน กรุงเทพมหานคร. ใน การ สัมมนาทางวิชาการ เรื่อง การจัดการและความสำคัญของกลุ่ม ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน : การประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 2.(น. 299-308).
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม.
- ศิริรัฐ โชติเวชการ. (2555). บัญชี...ทำเป็นเห็นทางรวย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ ปันธุ์บุ๊ค.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ: Diamond in Business World.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. (2546). การบริหาร การตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเทกซ์.
- สุภาพร เฟ่งพิศ.(2553). ปัญหาในการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีในกรุงเทพมหานคร.
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น.
- อังคณา นุตยกุล. (2551). การพัฒนาการให้บริการของสำนักงานบัญชีต่อผู้ประกอบการ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุน สนับสนุนการวิจัย.
- McFarland, D. E. (2010). *Management: principles and practices*. New York: McGraw Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(Fall), 41-50.