

ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อบริการรับทำบัญชีของสำนักงานบัญชีคุณภาพ
ในจังหวัดเชียงใหม่

Satisfaction of Entrepreneurs Towards Accounting Services Provided by Certified
Accounting Practice Firms in Chiang Mai Province

กชพร แสงเรือน* และปิติมา ดิศกุลเนติวิทย์*

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อบริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพและสำนักงานบัญชีทั่วไปในจังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพจำนวน 192 ราย และผู้ประกอบการที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีทั่วไป จำนวน 192 ราย การศึกษาในครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย วิธีทางสถิติ t-Test และ IPA

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อบริการรับทำบัญชีของสำนักงานบัญชีคุณภาพในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ประกอบการที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพมีความพึงพอใจในด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าและด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชีสูงสุด แต่เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างผู้ประกอบการที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพกับผู้ประกอบการที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีทั่วไป พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เรียงลำดับความแตกต่างจากสูงที่สุดไปต่ำที่สุด ได้แก่ ในด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ตามลำดับ และความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพสูงกว่าความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีทั่วไป เรียงลำดับความแตกต่างจากสูงที่สุดไปต่ำที่สุด ได้แก่ ในด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี และด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี ตามลำดับ จากการวิเคราะห์ด้วย IPA พบว่าคะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่ใช้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ซึ่งตกอยู่ใน Quadrant 2 ซึ่งหมายถึง สำนักงานบัญชีคุณภาพมีผลการดำเนินงานในทุก ๆ ด้าน อยู่ในระดับที่สูง และผู้ประกอบการที่ใช้บริการก็ให้ความสำคัญใน ทุก ๆ ด้าน มากเช่นกัน ผู้ประกอบการจึงเกิดความพึงพอใจในคุณภาพการบริการดังกล่าวแล้ว ดังนั้นสำนักงานบัญชีคุณภาพจึงควรรักษาคุณภาพการบริการให้อยู่ในระดับที่ดีเช่นเดิม หรืออาจปรับปรุงให้ดีขึ้นไปเรื่อย ๆ

* นักศึกษาลัทธิสุตรบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

** ดร. อาจารย์ประจำภาควิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ABSTRACT

This independent study aimed at comparing expectation and satisfaction of entrepreneurs towards accounting services provided by certified accounting practice firms and general accounting firms in Chiang Mai province. Data were gathered from 192 entrepreneurs receiving accounting services from the certified accounting practice firms and 192 entrepreneurs receiving accounting services from general accounting firms. In this study, questionnaires were used as the tool to collect data. Data obtained were analyzed by the descriptive statistics i.e. frequency, percentage, and mean as well as the t-test and IPA.

Results of the study on satisfaction of entrepreneurs towards accounting services provided by the certified accounting practice firms in Chiang Mai province indicated that the entrepreneurs who received accounting services from the certified practice firms rated their satisfaction at the highest level to assurance and tangibles components. However, according to the comparative study on satisfaction of entrepreneurs who received accounting services from the certified practice firms and those who received accounting services from the general accounting firms, the findings demonstrated that there were statistical significant differences between these groups, especially on following components in descending order: assurance, empathy, tangibles and responsiveness. The findings also revealed that satisfaction of entrepreneurs who received accounting services from the certified practice firms was rated in higher level than satisfaction of those who received accounting services from the general accounting firms, especially on following components in descending order: assurance, empathy, tangibles and reliability. According to the IPA analysis, the results suggested that expectation and satisfaction scores on 5 studied component were rated at high level by the entrepreneurs who received accounting services from the certified accounting firms and enlisted in the Quadrant 2, which signified an attribute with high level of organization performance and high level of customer concerns in all components. In connection with this regard, the entrepreneurs satisfied with the service quality of the certified accounting firms. Thus, the certified accounting firms should maintain its service quality to this level or improve it to achieve the better level.

บทนำ

การจัดทำบัญชีมีความสำคัญอย่างมากในการประกอบธุรกิจ หากไม่มีการจัดทำบัญชีจะทำให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างไม่รู้สภาพความเป็นจริง ยากต่อการบริหารจัดการ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการจัดทำบัญชีจะเป็นข้อมูลที่มีประสิทธิภาพในการวางแผนหลาย ๆ ด้าน ที่สำคัญการจัดทำบัญชีอย่างมีระบบนั้นจะช่วยให้สามารถนำหลักฐานต่าง ๆ ไปแสวงหาแหล่งเงินทุนได้ เพราะจะสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับแหล่งเงินทุน และการมีหลักฐานในการทำบัญชีที่เป็นระบบ ตรวจสอบได้ ยังจะช่วยป้องกันการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นกับธุรกิจด้วย นอกจากนี้หากไม่มีการจัดทำบัญชี ถือว่าผิดกฎหมายและจะมีปัญหาอื่น ๆ ตามมามากมาย เนื่องจากพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 กำหนดให้ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด

ที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย นิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทย กิจกรรมร่วมค้าตามประมวล รัชฎาการ เป็นผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2543 : ออนไลน์)

ในปัจจุบันจังหวัดเชียงใหม่มีธุรกิจใหม่ ๆ เกิดขึ้นมากมาย มีจำนวนสถานประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ทั้งสิ้นจำนวน 90,336 แห่ง (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2560 : ออนไลน์) ซึ่งธุรกิจในประเทศไทยร้อยละ 80 เป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก (Small and Medium: SMEs) และเกือบร้อยละร้อยของธุรกิจSMEs นั้น ใช้บริการของสำนักงานบัญชี (ศิริรัฐ โซติเวซการ, 2548) โดยจำนวนสำนักงานบัญชีที่ขึ้นทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนทั้งสิ้น 121 แห่ง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2560: ออนไลน์) ประกอบไปด้วย 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ สำนักงานบัญชีที่ได้รับหนังสือรับรองคุณภาพ และสำนักงานบัญชีที่ไม่ได้รับหนังสือรับรองคุณภาพ เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบธุรกิจสำนักงานบัญชีมีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและเป็นที่น่าเชื่อถือ กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจึงได้กำหนดให้มีการออกหนังสือรับรองคุณภาพ ให้แก่สำนักงานบัญชีที่ผ่านการตรวจประเมิน ซึ่งในปัจจุบันจังหวัดเชียงใหม่มีสำนักงานบัญชีที่ผ่านการตรวจประเมินจำนวนทั้งสิ้น 6 แห่ง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2560: ออนไลน์) โดยการที่สำนักงานบัญชีได้รับรองคุณภาพเท่ากับเป็นการรับรองเบื้องต้นแล้วว่า สำนักงานบัญชีนี้ได้มีการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และมาตรฐานการบัญชี มีมาตรฐานการทำงานที่ดี สร้างความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นแก่ผู้ที่สนใจจะใช้บริการ อีกทั้งยังสามารถช่วยยืนยันและลดความเสี่ยงได้ เนื่องจากผู้ให้การรับรอง (สำนักมาตรฐานคุณภาพ) จะทำการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลอยู่เสมอ แต่สำนักงานบัญชีส่วนใหญ่เห็นว่าการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีมีความสำคัญ แต่ไม่มีความสนใจในการขอการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี เนื่องจากส่วนใหญ่มีปัญหาการพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชีอยู่แล้ว และค่าใช้จ่ายในการตรวจประเมินสำนักงานบัญชีในแต่ละครั้งค่อนข้างสูง อีกทั้งการต้องจัดทำเอกสารหลักฐานจำนวนมากในการขอรับรองและการปฏิบัติตามข้อกำหนดเพื่อขอการรับรองถือว่าการเพิ่มค่าใช้จ่าย (ภูริชญา ตาวิญโน , 2555) ซึ่งตัวชี้วัดที่สำคัญของการบริการของสำนักงานบัญชีคือ คุณภาพของงาน ความรับผิดชอบต่อลูกค้า การทำงานให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด การรักษาความลับ ความจริงใจ และการดูแลเอาใจใส่ (ศิริรัฐ โซติเวซการ, 2547)

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อบริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพและบริการของสำนักงานบัญชีทั่วไปในจังหวัดเชียงใหม่ ว่าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร เพื่อเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานบัญชีที่กำลังจะตัดสินใจเข้ารับการตรวจประเมินคุณภาพสำนักงานบัญชี และเพื่อใช้ในการตัดสินใจสำหรับผู้ประกอบการที่จะเลือกใช้ใช้บริการของสำนักงานบัญชี รวมถึงผู้ที่สนใจจะเปิดสำนักงานบัญชีในอนาคต

แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ

ความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิด และคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกนึกคิด หรือคาดการณ์นั้น ๆ จะมีลักษณะเป็นการประเมินค่าโดยมาตรฐานของตนเอง เป็นเครื่องมือวัดการคาดการณ์ของแต่ละบุคคล ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจ และการเห็นคุณค่าความสำเร็จของสิ่งนั้น ๆ โดยการที่บุคคลจะกำหนดความคาดหวังของคนนั้นจะต้องประเมินความเป็นไปได้ด้วย (สมลักษณ์ เพชรช่วย, 2540)

Kotler and Armstrong (2002) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจนั้นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อลูกค้าได้รับสินค้าหรือบริการแล้ว และมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของลูกค้าก่อนที่จะได้รับสินค้าหรือบริการนั้น ๆ โดยที่ถ้าสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับต่ำกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และถ้าสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับตรงกับความคาดหวังลูกค้า

ก็จะเกิดความพึงพอใจ และถ้าสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับมากกว่าความคาดหวังก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ จิตตินันท์ นันทโพธิ์ (2551) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังก่อนรับบริการและคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง ความพึงพอใจจึงเป็นภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพงานบริการของสำนักงานบัญชี

ตัวชี้วัดที่สำคัญของการบริการของสำนักงานบัญชีคือ คุณภาพของงาน ความรับผิดชอบต่อกู้ การทำงานให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด การรักษาความลับ ความจริงใจและการดูแลเอาใจใส่เสมือนหนึ่งเป็นที่ปรึกษา (ศิริรัฐ โชติเวชการ, 2547) โดยเป็นผลมาจากนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี ตามแนวคิดของ Parasuraman et al. (อ้างถึงใน เพ็ญธิดา พงษ์ธานี, 2552 : 11) ประกอบด้วย

1. การตอบสนองต่อกู้ (Responsiveness) ประกอบด้วยการดำเนินการตามข้อตกลงในสัญญา กำกับดูแลความคืบหน้าของงาน ทบทวนผลงาน และปรับปรุงแก้ไขงานก่อนส่งมอบกู้
2. การให้ความเชื่อมั่นต่อกู้ (Assurance) ประกอบด้วยการปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน รักษาความลับของกู้ มีวิธีปฏิบัติในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติงานให้กู้ได้ และแจ้งยกเลิกการปฏิบัติงานให้กู้ที่ทราบล่วงหน้าในเวลาที่เหมาะสม
3. การดูแลเอาใจใส่ต่อกู้ (Empathy) ประกอบด้วยการพิจารณาความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีที่สอดคล้องกับธุรกิจของกู้ ขอคำแนะนำหรือใช้ผลงานจากผู้เชี่ยวชาญในเรื่องที่ผู้ทำบัญชีไม่แน่ใจ และรับเรื่องร้องเรียนจากกู้
4. ภาวลักษณะของสำนักงานบัญชี (Tangibles) ประกอบด้วยการมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการจัดทำบัญชีเพียงพอ มีพื้นที่ปฏิบัติงานที่เป็นระเบียบ และมีผู้ทำบัญชีที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง
5. ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี (Reliability) ประกอบด้วยการมีระบบติดตามงานที่ได้รับจากกู้ มีหลักฐานการรับเงินค่าธรรมเนียมสอดคล้องกับข้อตกลงในสัญญา และแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่เกิดปัญหาซ้ำเดิม

ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555
(กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2555 : ออนไลน์)

ประกาศฉบับนี้ได้กล่าวถึง คุณสมบัติของสำนักงานบัญชีที่จะสามารถยื่นคำขอรับหนังสือรับรองได้ ซึ่งคุณสมบัติที่สำคัญได้แก่ หัวหน้าสำนักงานต้องมีคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชี มีประสบการณ์ด้านการทำบัญชีมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี ต้องมีผู้ช่วยผู้ทำบัญชีที่มีคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชี อย่างน้อย 1 คน และต้องประกอบธุรกิจสำนักงานบัญชีมาแล้วเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี หัวหน้าสำนักงานต้องไม่เป็นบุคคลล้มละลาย โดยสำนักงานบัญชีที่ผ่านการตรวจประเมิน จะได้รับหนังสือรับรองที่มีกำหนดอายุ 3 ปี และกรมจะเผยแพร่ชื่อและที่ตั้งของสำนักงานบัญชีดังกล่าวให้สาธารณชนทราบ ซึ่งสำนักงานบัญชีที่ได้รับหนังสือรับรองต้องรับการตรวจประเมินคุณภาพปีละ 1 ครั้ง

เอกสารและการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

จิราภรณ์ ฉ่ำชื่น (2553) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยในการเลือกสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 418 ชุด ผลการศึกษาพบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้ง 2 สมมติฐาน คือปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด อย่างน้อย 1 ปัจจัย ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการในการเลือกสำนักงานบัญชี ซึ่งความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่เลือกสำนักงานบัญชีที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ในระดับมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ส่วนสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยทางวิชาชีพและจรรยาบรรณ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการในการเลือกสำนักงานบัญชี ผลปรากฏว่า ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่เลือกสำนักงานบัญชีที่มีต่อปัจจัยทางวิชาชีพและจรรยาบรรณในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คือ สำนักงานบัญชีมีความโปร่งใส อีกระเบียงธรรม และซื่อสัตย์สุจริต ในการประกอบวิชาชีพ

กาญญา นันทพันธ์ (2555) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ ต่อหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ในการศึกษาเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการสำนักงานบัญชี จำนวน 135 ราย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อประโยชน์ที่ได้รับของสำนักงานบัญชีที่มีสิทธิเข้าร่วมโครงการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การที่สำนักงานบัญชีได้รับรองคุณภาพเท่ากับเป็นการรับรองเบื้องต้นแล้วว่าสำนักงานบัญชีนี้นี้มีมาตรฐานการทำงานที่ดี สร้างความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นแก่ผู้ที่สนใจจะใช้บริการ ซึ่งอาจมีผลให้ได้รับงานเพิ่มขึ้น ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักเกณฑ์คุณสมบัติของสำนักงานบัญชีที่มีสิทธิเข้าร่วมโครงการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ หัวหน้าสำนักงานบัญชีต้องไม่เป็นบุคคลล้มละลาย ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ สำนักงานบัญชีต้องมีการชี้แจงบุคลากรให้เข้าใจชัดเจนถึงวัตถุประสงค์ของงาน และมีการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามความจำเป็น ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับเงื่อนไขของสำนักงานบัญชีที่ได้รับหนังสือรับรองที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีตลอดระยะเวลาที่ได้รับการรับรอง

ภุริชญา ตาวินุโน (2555) ได้ทำการศึกษาถึงปัญหาการพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการออกแบบสอบถามไปยังผู้บริหารของสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 98 ราย ผลการศึกษาพบว่า สำนักงานบัญชีส่วนใหญ่ทราบว่าปัจจุบันมีการประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ.2550 โดยสำนักงานบัญชีทั้งหมดยังไม่ได้รับการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี และส่วนใหญ่ร้อยละ 96.94 ยังไม่ได้มีการยื่นขอรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี โดยสำนักงานบัญชีมีปัญหาการพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชีโดยรวมในระดับปานกลาง ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ปัญหาด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี ในส่วนของปัญหาโดยรวมในการปฏิบัติตามข้อกำหนดเพื่อขอการรับรองคุณภาพอยู่ในระดับมาก ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การตรวจประเมินสำนักงานบัญชีแต่ละครั้งมีค่าใช้จ่ายสูงไป

จิตติพร พูนสิน (2558) ได้ทำการศึกษาถึงความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อบริการสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ โดยได้ใช้แบบสอบถามจำนวน 2 ชุด สำหรับผู้ประกอบการจำนวน 385 ราย และสำนักงานบัญชีจำนวน 133 ราย ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักงานบัญชีในระดับมาก ความคาดหวังอันดับแรกคือ ด้านคุณภาพของบริการ ส่วนความพึงพอใจในอันดับแรกคือ ด้านคุณภาพของบริการ เช่นกัน โดยผู้ประกอบการมีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ได้รับจากสำนักงานบัญชีในทุก ๆ ด้าน ในส่วนของสำนักงานบัญชีมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่ผู้ประกอบการในระดับมาก

ยกเว้นความคาดหวังต่อการให้บริการแก่ผู้ประกอบการด้านคุณภาพบริการที่มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจในอันดับแรกคือ ด้านคุณภาพของบริการ โดยสำนักงานบัญชีมีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจต่อบริการที่ให้แก่ผู้ประกอบการในทุก ๆ ด้าน เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและความพึงพอใจระหว่างผู้ประกอบการกับสำนักงานบัญชีมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุก ๆ ด้าน

มนัสวีร์ วิญญาณภาพ และ จตุรภัทร วงศ์สิริสถาพร (2560) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของมาตรฐานการปฏิบัติงานสำนักงานบัญชีคุณภาพที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามจำนวน 129 ชุด ผลจากการศึกษาพบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 3 สมมติฐาน จากทั้งหมด 8 สมมติฐาน คือข้อกำหนดทางด้านจริยธรรมมีผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย การจัดการทรัพยากรมีผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย และการตรวจสอบมีผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษานี้ประกอบด้วย การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อบริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพและสำนักงานบัญชีทั่วไปในจังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษานี้คือ ผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ที่ใช้บริการสำนักงานบัญชี ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ในการศึกษานี้ กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 384 ราย ประกอบด้วยผู้ประกอบการที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพ จำนวน 192 ราย และผู้ประกอบการที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีทั่วไป จำนวน 192 ราย โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบจำเพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษานี้ จัดเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ (Primary Data) รวบรวมข้อมูลจากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการศึกษานี้คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีทั้งคำถามแบบเลือกตอบและคำถามแบบปลายเปิด โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการอยู่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อบริการของสำนักงานบัญชี ซึ่งในการศึกษานี้ได้ใช้กรอบแนวคิดของ Parasuraman et al. (อ้างถึงใน เพ็ญธิดา พงษ์ธานี, 2552 : 11) ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี และด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) วิธีทางสถิติ t-Test และ IPA

ผลการศึกษา การอภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุน้อยกว่า 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ดำรงตำแหน่งเจ้าของ/หุ้นส่วนกิจการ มีกิจการอยู่ในลักษณะเป็นบริษัทจำกัด ประกอบกิจการประเภทกิจการผลิต มีทุนจดทะเบียนของกิจการตั้งแต่ 1 ล้านบาท ไม่เกิน 5 ล้านบาท กิจการดำเนินธุรกิจอยู่ในระหว่าง 1 - 5 ปี มีรายได้รวมของกิจการสำหรับงวดปีบัญชีที่ผ่านมาตั้งแต่ 1 ล้านบาท ไม่เกิน 5 ล้านบาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้บริการของสำนักงานบัญชีมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ 1) จัดทำรายงานภาษียื่นกรมสรรพากร 2) จัดทำบัญชีและออกงบการเงิน และ 3) ให้คำปรึกษาแนะนำด้านการวางแผนภาษีอากร ระยะเวลาที่ใช้บริการจากสำนักงานบัญชีที่ใช้ในปัจจุบันมีระยะเวลาระหว่าง 1 - 3 ปี ไม่เคยเปลี่ยนสำนักงานบัญชีหาข้อมูลในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีจากคำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ ใช้บริการสำนักงานบัญชีเนื่องจากไม่มีเวลาทำบัญชี

ความคาดหวังระหว่างผู้ประกอบการที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพกับผู้ประกอบการที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีทั่วไป ในจังหวัดเชียงใหม่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 95% ในทุกด้าน ยกเว้นด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี โดยความคาดหวังของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพสูงกว่าความคาดหวังของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีทั่วไป ค่าเฉลี่ยความแตกต่างเรียงลำดับจากสูงที่สุดไปต่ำที่สุด อันดับแรก คือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า รองลงมา คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และความคาดหวังของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพต่ำกว่าความคาดหวังของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีทั่วไป ค่าเฉลี่ยความแตกต่างเรียงลำดับจากสูงที่สุดไปต่ำที่สุด อันดับแรก คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า รองลงมา คือ ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี และด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี ตามลำดับ

ความพึงพอใจระหว่างผู้ประกอบการที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพกับผู้ประกอบการที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีทั่วไป ในจังหวัดเชียงใหม่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 95% ในทุกด้าน ยกเว้นด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี โดยความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพสูงกว่าความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีทั่วไป ค่าเฉลี่ยความแตกต่างเรียงลำดับจากสูงที่สุดไปต่ำที่สุด อันดับแรก คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า รองลงมาคือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี และด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี ตามลำดับ และความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพต่ำกว่าความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีทั่วไป คือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า

การอภิปรายผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในระดับมาก ความพึงพอใจอันดับแรกเรียงลำดับจากสูงที่สุดไปต่ำที่สุด คือ ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี รองลงมา คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านการ

ดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) ที่ได้กล่าวไว้ว่า หัวหน้าสำนักงานบัญชีให้คุณภาพ การบริการของสำนักงานบัญชีที่ตรงกับการปฏิบัติงานจริง อยู่ในระดับมาก ในด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชีเป็นอันดับแรก เรียงลำดับจากสูงที่สุดไปต่ำที่สุด รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านการดูแล เอาใจใส่ต่อลูกค้า และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ตามลำดับ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า เกิดจากการ ที่ลูกค้าได้รับในประโยชน์ของสินค้าหรือบริการจากความรู้ความสามารถของธุรกิจ ซึ่งสำนักงานบัญชีจะรู้ข้อบกพร่องของตนเอง เกี่ยวกับประโยชน์ที่ลูกค้าควรได้รับจากความรู้ความสามารถของตนได้ดีกว่าผู้ประกอบการที่ได้รับบริการ ซึ่งผู้ประกอบการที่ใช้ บริการก็ไม่อาจทราบได้ว่าตนเองควรได้รับประโยชน์อะไรเพิ่มเติมจากความรู้ความสามารถของสำนักงานบัญชี ดังนั้นในมุมมองของ สำนักงานบัญชีจึงมีความพึงพอใจในการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าเป็นลำดับสุดท้าย

จากการเปรียบเทียบความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อบริการของสำนักงานบัญชีในแต่ละด้าน พบว่าผู้ประกอบการ มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง ซึ่งสอดคล้องกับ จิตติพร พูนสิน (2558) ที่พบว่า ผู้ประกอบการได้รับความ พึงพอใจจากการใช้บริการต่ำกว่าที่คาดหวังไว้

จากการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุก ๆ ด้าน ยกเว้นด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ได้แก่ขอคำแนะนำหรือใช้ผลงานจากผู้เชี่ยวชาญ ในเรื่องที่ทำบัญชีไม่แน่ใจ และการให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี ได้แก่มีการให้บริการแบบ ครบวงจร และบุคลากรมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย และด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี ได้แก่มีระบบ ติดตามงานจากลูกค้า ซึ่งไม่สอดคล้องกับ จิตติพร พูนสิน (2558) ที่ได้กล่าวไว้ว่าความแตกต่างของความคาดหวังและ ความพึงพอใจของผู้ประกอบการ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุก ๆ ด้าน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ การขอคำแนะนำ หรือใช้ผลงานจากผู้เชี่ยวชาญในเรื่องที่ทำบัญชีไม่แน่ใจ เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการไม่ได้รับรู้โดยตรง จึงทำให้ความคาดหวังและความ พึงพอใจของผู้ประกอบการไม่แตกต่างกัน การให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค สำนักงานบัญชีจะมีการให้บริการที่เรียงลำดับจาก ความสำคัญ คือสำคัญมากที่สุดทำก่อน สำคัญน้อยทำทีหลัง และในกรณีที่มีความสำคัญเท่า ๆ กันจะให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง จึงแสดงให้เห็นถึงการให้บริการกับลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน และบริการตามสิทธิที่ลูกค้าทุกคนควรจะได้รับอย่าง เต็มที่ จึงทำให้ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการไม่แตกต่างกัน การให้บริการแบบครบวงจร เนื่องจากลูกค้าที่ ตอบแบบสอบถามคือลูกค้ากลุ่มที่ปัจจุบันใช้บริการของสำนักงานบัญชีนั้น ๆ อยู่ ดังนั้นสำนักงานบัญชีที่ลูกค้าใช้บริการต้องมีการ ให้บริการในด้านที่ลูกค้าต้องการอยู่แล้ว ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการจึงไม่แตกต่างกัน บุคลากรมีบุคลิกภาพ ที่ดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย เนื่องจากลูกค้าจะให้ความสำคัญกับคุณภาพของงานเป็นอันดับแรก ดังนั้นบุคลิกภาพและ การแต่งกายของบุคลากร จึงไม่มีผลต่อความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการ มีระบบติดตาม งานจากลูกค้า เนื่องจากสำนักงานบัญชีมีความจำเป็นที่จะต้องติดตามงานจากลูกค้าอยู่แล้ว เพราะจะต้องนำงานจากลูกค้ามาทำ หากไม่ได้รับเอกสารหรือข้อมูลจากลูกค้า สำนักงานบัญชีจะไม่สามารถปฏิบัติงานได้ จึงต้องมีการกำหนดระยะเวลาในการที่จะรับ เอกสารต่าง ๆ เพื่อนำมาปฏิบัติงานให้ทันภายในเวลาที่กำหนด จึงทำให้ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการไม่ แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากผู้ประกอบการได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการของสำนักงานบัญชีต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ เพื่อเพิ่มคุณภาพของสำนักงานบัญชีที่จะทำให้ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่ใช้บริการเพิ่มขึ้น สำนักงานบัญชีควรพัฒนาตนเองให้ไปในทิศทางเดียวกันกับสิ่งที่ผู้ประกอบการคาดหวัง เช่น ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า สำนักงานบัญชีต้องทำให้ลูกค้าเห็นว่า สำนักงานบัญชีได้ให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอย่างยิ่ง และมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า สำนักงานบัญชีต้องทำให้ลูกค้ามั่นใจว่า ความลับของลูกค้าจะถูกรักษาไว้เป็นอย่างดี ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า สำนักงานบัญชีต้องทำให้ลูกค้ารู้สึกที่สำนักงานบัญชีได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ พยายามให้ความช่วยเหลือ และให้คำแนะนำ ให้ปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจแก่ลูกค้า ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีควรทำให้ลูกค้าเห็นว่า สำนักงานบัญชีเป็นผู้เชี่ยวชาญในการจัดทำบัญชี และมีบรรยากาศในการทำงานที่ดีและเหมาะสม และด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีควรปรับปรุงและหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

2. เนื่องจากผู้ประกอบการที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพมีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ประกอบการที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีทั่วไป ในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า เมื่อจำแนกในแต่ละเรื่องของด้านการตอบสนองต่อลูกค้าพบว่า ผู้ประกอบการที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพมีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ประกอบการที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีทั่วไปในเรื่องมีการจัดโปรโมชั่นมากที่สุด ดังนั้นสำนักงานบัญชีคุณภาพอาจจะมีการจัดโปรโมชั่นบ้างตามความเหมาะสม แต่อย่างไรก็ตามในด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี และด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี ผู้ประกอบการที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพก็ยังมีค่าความพึงพอใจสูงกว่าผู้ประกอบการที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีทั่วไป แต่เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพ สำนักงานบัญชีคุณภาพจึงควรปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้มีการติดต่อสื่อสารและรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะจากลูกค้ามากขึ้น

3. เนื่องจากผู้ประกอบการที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีทั่วไปมีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ประกอบการที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพ ในด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี และด้านความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี ดังนั้นสำนักงานบัญชีที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพ อาจจะลองพิจารณาขอรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี เพื่อเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันกับสำนักงานบัญชีอื่น

4. สำนักงานบัญชีควรรักษาระดับการบริการที่ดี มีคุณภาพไว้อย่างสม่ำเสมอ มีการพัฒนาตนเองและทีมงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างมาตรฐานและเพิ่มมูลค่าในการให้บริการ

5. จากข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการเรื่องการติดตามหลังการให้บริการลูกค้า สำนักงานบัญชีควรทราบถึงความต้องการหรือปัญหาของผู้ประกอบการ เพื่อที่จะสามารถสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเวลา

6. จากข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการเรื่องการแข่งขันด้านราคา สำนักงานบัญชีควรมีมาตรฐานในการกำหนดราคาที่ชัดเจน และไม่ควรถัดราคาคู่แข่ง หรือจูงใจผู้ประกอบการด้วยการแข่งขันทางด้านราคา

บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2555). *ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555*. สืบค้นจาก http://www.dbd.go.th/ewt_news.php?nid=1102
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (ม.ป.ป). *รายชื่อสำนักงานบัญชีคุณภาพในภาคเหนือ*. สืบค้นจาก https://www.dbd.go.th/ewt_news.php?nid=6153
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (ม.ป.ป). *รายชื่อสำนักงานบัญชีในแต่ละจังหวัด*. สืบค้นจาก http://www.dbd.go.th/ewt_news.php?nid=469403169
- กาญจนา นันทพันธ์. (2555). *ความคิดเห็นของผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ต่อหลักเกณฑ์การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า*. (การค้นคว้าแบบอิสระบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- คอตเลอร์, ฟิลิป และอาร์มสตรอง, การี. (2545). *หลักการตลาด*. แปลจาก Principles of marketing. แปลโดย วารุณี ดันตวงศ์ วานิช และคณะผู้แปล. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จิตติพร พูนสิน. (2558). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อบริการสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่* (วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- จิราภรณ์ ฉ่ำชื่น. (2553). *ปัจจัยในการเลือกสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าแบบอิสระบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ฉัตรชัย คงสุข. (2535). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการของแผนกคลังพัสดุฝ่ายภัตตาคารและโภชนาการภายในประเทศ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)* (สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ชัชวาลย์ เรื่องประพันธ์. (2539). *สถิติพื้นฐาน*. ขอนแก่น: โรงพิมพ์คลังนานาวิทยา.
- ธานีรัตน์ ศิลปจารุ. (2555). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS*. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- นภรัตน์ เสือจงพรุ. (2544). *ปัจจัยที่มีผลประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานประจำสำนักงานบริการโทรศัพท์*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- เบญจมาภรณ์ เทพวิญญากิจ. (2545). *ปัญหาการให้บริการการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง*. (การค้นคว้าแบบอิสระบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543. (2543). *ราชกิจจานุเบกษา*, 117(41ก), 1-11.
- เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2552). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย*. (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ภูริชญา ตาวิญโน. (2555). *ปัญหาการพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชีในจังหวัด เชียงใหม่*. (การค้นคว้าแบบอิสระบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- มนัสวีร์ วิญญาภาพ และจตุรภัทร วงศ์สิริสถาพร. (2560). ผลกระทบของมาตรฐานการปฏิบัติงานสำนักงานบัญชีคุณภาพที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย. *Veridian E-Journal สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 1(2), 735-747.

- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2429). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศิริรัฐ โชติเวชการ. (2547). *เลือกสำนักงานบัญชีผิด ไม่ต้องคิดจนตัวตาย*. สืบค้นจาก <http://www.smlaudit.com/index.php?lay=show&ac=article&id=539117334> &Ntype=19
- ศิริรัฐ โชติเวชการ. (2548). *วิวัฒนาการของการจัดทำบัญชีในธุรกิจ SMEs*. สืบค้นจาก <http://www.smlaudit.com/index.php?lay=show&ac=article&id=539117279> &Ntype=19 (13 ตุลาคม 2561)
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: อีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- สมลักษณ์ เพชรช่วย. (2540). *ความคาดหวังในการเรียนการศึกษายาสามัญวิถีเรียนทางไกลของผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมจังหวัดระยอง* (ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- สมใจ ลักษณะ. (2543). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: ธนัชการพิมพ์.
- สุจิตราภรณ์ จุสปาโล. (2556). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของจังหวัดสงขลา. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 27(84), 28-54.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2562). *สำมะโนอุตสาหกรรม พ.ศ. 2560 ข้อมูลพื้นฐาน จังหวัดเชียงใหม่*. สืบค้นจาก http://chiangmai.nso.go.th/index.php?option=com_content&view=featured&Itemid=524