

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสุพรรณบุรี

Factors Affecting Decision Making to use Services of the Accounting Firm of Small and Medium Entrepreneur in Suphanburi Province

จักรกฤษณ์ มะโฮพาร¹ และ สุปรานี สุกระเสริฐ²

¹นักศึกษาปริญญาโท คณะบัญชี มหาวิทยาลัยรังสิต

²อาจารย์ที่ปรึกษา ประจำคณะบัญชี มหาวิทยาลัยรังสิต

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมใน จังหวัดสุพรรณบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดสุพรรณบุรี 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดสุพรรณบุรี กับ ประเภทของธุรกิจ รูปแบบธุรกิจ ทุนจดทะเบียน และจำนวนลูกจ้าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่แจ้งเริ่มประกอบการธุรกิจไว้กับสำนักงานอุตสาหกรรม จังหวัดสุพรรณบุรี ตั้งแต่ปี 2552 ถึงเดือนกันยายน ปี 2553 จำนวนทั้งสิ้น 283 แห่ง จากจำนวนประชากรทั้งหมด 970 แห่ง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์โดยใช้พรรณนาสถิติ

ผลการศึกษา แสดงว่า ปัจจัยที่ศึกษาทั้ง 4 ด้าน คือด้านต้นทุนการจัดทำบัญชี ด้านความเชี่ยวชาญของบุคลากรของสำนักงานบัญชี ด้านการบริหารจัดการของผู้ประกอบการ และด้านการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานราชการ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชี ไม่ว่าธุรกิจนั้นจะมีทุนจดทะเบียนมากหรือน้อย แต่ประเภทของธุรกิจ รูปแบบของธุรกิจ และจำนวนลูกจ้างของธุรกิจกลับส่งผลกระทบต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชี เมื่อนำปัจจัยทั้ง 4 ด้านดังกล่าว

คำสำคัญ: สำนักงานบัญชี ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดสุพรรณบุรี

Abstract

This study aimed to examine factors affecting decision making to use services of accounting firm of small and medium entrepreneur in Suphanburi Province. The purposes were 1) to investigate the factors affecting the decision making in using the services of accounting firm of the small and medium entrepreneur in Suphanburi Province and 2) to explore the relationship between the factors affecting the decision making in using the services of accounting firm of the small and medium entrepreneurship in Suphanburi Province and type of business, authorized capital and number of employee rate.

The samples were 283 small and medium entrepreneurs who had registered with Suphanburi Provincial Industrial Office from 2009 to September 2010. They were selected from total 970 entrepreneurs. The data were collected by using questionnaires and then analyzed by applying descriptive statistics.

The results showed that there were 4 related factors including cost of book-keeping service, proficiency of the accounting firm's personnel, entrepreneur's administration and communication with government agencies. These factors affected the decision making in using the services of accounting firm without any relationship with the authorized capital. However, there was the relationship between these 4 factors affecting the decision making in using the services of accounting firm and the type of business as well as the number of employees.

Keywords: accounting firm, Small and Medium Entrepreneur, Suphanburi

1. บทนำ

ปัจจุบันสำนักงานบัญชีได้เข้ามามีบทบาทต่อธุรกิจต่าง ๆ ในต่างจังหวัดอย่างมาก โดยเฉพาะการให้บริการจัดทำงบการเงิน แต่ในขณะเดียวกัน ธุรกิจอีกหลายแห่งก็มีได้ใช้บริการสำนักงานบัญชี แต่จัดทำบัญชีเอง โดยสรรหาและว่าจ้างบุคลากรที่มีคุณวุฒิ คุณสมบัติ และมีความชำนาญทางด้านการบัญชีเข้ามาเป็นผู้จัดทำบัญชีให้ โดยเฉพาะในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นแหล่งที่มีธุรกิจหลากหลายประเภทเกิดขึ้นทุก ๆ วัน รวมถึงยังเป็นแหล่งรวมของสำนักงานบัญชีที่มีการให้บริการหลากหลายรูปแบบแก่ธุรกิจต่าง ๆ เนื่องจากสำนักงานบัญชีแต่ละแห่งต้องแข่งขันกับสำนักงานบัญชีอื่น ๆ ในการสรรหาผู้ใช้บริการ หรือลูกค้า ปัจจุบันธุรกิจที่จัดตั้งเป็นธุรกิจขนาดกลางและ

ขนาดย่อม (SMEs) เริ่มมีบทบาทต่อประเทศมากขึ้นเรื่อย ๆ อันจะเห็นได้จากการที่รัฐบาลมีนโยบายให้เงินสนับสนุนเพื่อช่วยการบริหารจัดการธุรกิจ โดยจัดตั้งธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมขึ้นเพื่อให้เป็นแหล่งกู้ยืมเงินและดำเนินงานของธุรกิจดังกล่าว และเมื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีการจดทะเบียนเพิ่มมากขึ้น สิ่งตามมาก็คือ การขยายธุรกิจ และการจัดหาเงินทุนหมุนเวียน ซึ่งแน่นอนแหล่งเงินทุนที่ธุรกิจมองเห็นก็คือ การกู้ยืมเงินจากสถาบันทางการเงิน เมื่อการกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินเป็นสิ่งจำเป็น ธุรกิจเริ่มหาทางออกในการจัดทำงบการเงินดังกล่าว โดยเฉพาะในจังหวัดสุพรรณบุรี ที่มีธุรกิจจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลที่เข้าข่ายธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวน 1,120 แห่ง

ด้วยกัน (สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสุพรรณบุรี, 2553) และผู้บริหารบางแห่งไม่มีความรู้ทางบัญชี ทำให้เกิดปัญหาในเรื่องของการจัดทำบัญชีซึ่งต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญและชำนาญช่วยในการจัดทำบัญชี ธุรกิจจึงเริ่มมองเห็นความสำคัญของการจ้างให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดทำงบการเงินเพิ่มมากขึ้น จากปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสุพรรณบุรีขึ้น เพื่อที่จะได้นำข้อคิดเห็นและผลการวิเคราะห์ที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้มาใช้ให้เกิดประโยชน์ทั้งทางด้านการปรับปรุงการให้บริการของธุรกิจสำนักงานบัญชี และการเพิ่มเติมการบริการให้เกิดความหลากหลายขึ้น อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการต่อไปในอนาคต

2. ขั้นตอนการศึกษา

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1.1 ประชากร คือ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล และแจ้งเริ่มประกอบการธุรกิจกับสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสุพรรณบุรี ตั้งแต่ปี 2552 ถึงเดือนกันยายน ปี 2553 จำนวน 970 แห่ง (สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดสุพรรณบุรี, 2553)

2.1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่แจ้งเริ่มประกอบการธุรกิจไว้กับสำนักงานอุตสาหกรรม จังหวัดสุพรรณบุรี ตั้งแต่ปี 2552 ถึงเดือนกันยายน ปี 2553 จำนวน 283 แห่ง โดยการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างตามวิธีการของยามานะ (Yamane) จากจำนวนประชากรทั้งหมด 970 แห่ง การใช้วิธีสุ่มตัวอย่าง

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วนด้วยกัน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ โดยใช้คำถามปลายปิด (Close – ended Question) ชนิดตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีแทนการจัดทำบัญชีด้วยตนเองของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยใช้คำถามปลายปิด (Close – ended Question) ชนิดตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ทำให้ตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดสุพรรณบุรี และแยกคำถามออกเป็น 4 กลุ่มเพื่อสำรวจความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านต้นทุนการจัดทำบัญชี ด้านความเชี่ยวชาญของบุคลากร ด้านการบริหารจัดการ และด้านการติดต่อสื่อสารกับทางราชการ โดยใช้คำถามปลายปิด (Close – ended Question) ชนิดตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 28 ข้อ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบตามความรู้สึก ตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธี Likert Scale ดังนี้

ระดับคะแนนเท่ากับ 5 หมายถึง มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด

ระดับคะแนนเท่ากับ 4 หมายถึง มีผลต่อการตัดสินใจมาก

ระดับคะแนนเท่ากับ 3 หมายถึง มีผลต่อการตัดสินใจปานกลาง

ระดับคะแนนเท่ากับ 2 หมายถึง มีผลต่อการตัดสินใจน้อย

ระดับคะแนนเท่ากับ 1 หมายถึง มีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด

2.3 วิธีการสร้างเครื่องมือ

2.3.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตในการสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับตัวแปรที่ศึกษา

2.3.2 การหาความเชื่อมั่น (reliability) ผู้ศึกษาได้ดำเนินการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try out) กับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตพื้นที่อำเภอพระนครศรีอยุธยา หันคา และอ่างทอง ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 แห่ง และนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบหาสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α – coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.802

2.4 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการนำส่งให้ผู้ตอบคำถามกรอกข้อความเองโดยมีลำดับขั้นตอนดังนี้

2.4.1 ส่งแบบสอบถามไปถึงผู้ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยผู้วิจัยส่งด้วยตนเองและส่งทางไปรษณีย์ และรับแบบสอบถามคืน

2.4.2 ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและดำเนินการตรวจสอบ

2.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายข้อมูลนำผลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Sciences หรือ SPSS) โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

2.5.1 ตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม เพื่อความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล

2.5.2 นำแบบสอบถามมาลงรหัส (Coding) เพื่อให้เป็นคะแนนในแต่ละข้อ และประมวลผล โดยใช้โปรแกรม

ทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Sciences หรือ SPSS)

2.5.3 นำผลลัพธ์ที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำเสนอและสรุปผลการวิเคราะห์ในแต่ละส่วนดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของของธุรกิจ ได้แก่ ประเภทกิจการ รูปแบบกิจการ ทุนจดทะเบียน และจำนวนลูกจ้าง ผู้ศึกษาใช้พรรณนาสถิติ (Descriptive Statistics) ในการอธิบายข้อมูล โดยการใช้ค่าความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลทั่วไป

แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีแทนการจัดทำบัญชีด้วยตนเอง ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้ศึกษาใช้พรรณนาสถิติ (Descriptive Statistics) ในการอธิบายข้อมูล โดยการใช้ค่าความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage)

แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ทำให้ตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้ศึกษาใช้อนุมานสถิติ ในการทดสอบและเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของทุนจดทะเบียน โดยใช้การทดสอบค่าทีเทส (T-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ประเภทกิจการ รูปแบบกิจการ และจำนวนลูกจ้าง ใช้การวิเคราะห์ ค่าความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มขึ้นไป เมื่อมีนัยสำคัญทางสถิติจึงเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้วิธีของฟิชเชอร์ (Fisher's least signification difference : LSD) เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างที่เกิดขึ้น โดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อธิบายระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดสุพรรณบุรี

โดยกำหนดช่วงคะแนนตามเกณฑ์ของ (ชูศรี, 2541 : 90) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีผลต่อการตัดสินใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีผลต่อการตัดสินใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีผลต่อการตัดสินใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด

3. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดสุพรรณบุรี พบประเด็นที่น่าสนใจสมควรนำมาอภิปรายดังต่อไปนี้

3.1 ปัจจัยที่ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดสุพรรณบุรี คำนึงถึงในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ผลการศึกษายืนยันว่า ปัจจัยทั้ง 4 คือ ด้านต้นทุนการจัดทำบัญชี ด้านความเชี่ยวชาญของบุคลากร ด้านการบริหารจัดการ และด้านการติดต่อสื่อสาร เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการฯ ทั้งนี้เนื่องจากธุรกิจที่ทำการศึกษาคือเป็นธุรกิจที่มีการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ซึ่งต้องจัดทำรายงานทางการเงินและยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลตามกฎหมาย การบันทึกรายการทางบัญชีและจัดทำรายงานทางการเงินจำเป็นต้องใช้บุคลากรในวิชาชีพบัญชี ซึ่งจะทำให้ต้นทุนในการดำเนินงานเพิ่มขึ้น ไม่เหมาะสมกับธุรกิจขนาดกลาง

และขนาดย่อม ในจังหวัดสุพรรณบุรี ที่ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจบริการ (45.90%) และมีการจ้างลูกจ้างไม่เกิน 30 คน (58%) มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 5,000,000 บาท (68.60%) ดังนั้นผู้ประกอบการส่วนใหญ่จึงตัดสินใจใช้บริการสำนักงานบัญชี ซึ่งในอนาคตสามารถได้ประโยชน์อื่นๆจากการให้บริการ นอกเหนือจากการจัดทำรายงานทางการเงิน

3.2 ประหยัดต้นทุน การที่กิจการจ้างบุคคลที่มีความรู้ความสามารถทางด้านการบัญชีมาเป็นพนักงานจำเป็นต้องมีต้นทุนเพิ่มเติมเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรทางด้านการบัญชี เพราะวิชาชีพบัญชีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง นอกเหนือจากรายจ่ายที่เกี่ยวข้องกับวัสดุ อุปกรณ์ที่จำเป็นในการจัดทำบัญชีสำหรับผู้ประกอบการฯ ที่เริ่มก่อตั้งและดำเนินงาน ยังไม่มีลูกค้าและรายได้มากนัก การจ้างพนักงานบัญชีประจำจะเป็นการเพิ่มต้นทุนที่สูงเกินกว่าที่กิจการจะรับไหว ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุธิมา (2547) ที่ศึกษาปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เลือกจ้างสำนักงานบัญชีมากกว่าที่จะจ้างพนักงานประจำสถานประกอบการด้วยเหตุผล 1) ด้านบุคลากร การจ้างสำนักงานบัญชีทำให้ไม่ต้องรับผิดชอบเรื่องการจัดหาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและดูแลเรื่องสวัสดิการพนักงาน 2) ด้านการเงิน การจ้างสำนักงานบัญชีประหยัดกว่าการจ้างพนักงาน 3) ด้านวัสดุอุปกรณ์ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมไม่ต้องหาวัสดุอุปกรณ์เพิ่มเติมซึ่งต้องสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาและเนื้อที่ในการประกอบธุรกิจ 4) ด้านการจัดการ สำนักงานบัญชีมี

ความน่าเชื่อถือและการแทนผู้ประกอบการได้ดีกว่า
ที่ผู้ประกอบการจะดำเนินการเอง

3.3 ลดปัญหาทางกฎหมาย ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้ความเชื่อถือในความเป็นมืออาชีพของบุคลากรของสำนักงานบัญชีมากกว่าบุคคลที่จะถูกว่าจ้างมาเป็นพนักงานบัญชีของกิจการด้วยบุคลากรในสำนักงานบัญชีจะเผชิญกับเหตุการณ์หรือประสบการณ์ในกรณีต่างมากกว่าพนักงานบัญชีของกิจการต่างๆ ซึ่งทำให้เกิดความเชี่ยวชาญ พัฒนาความรู้ความสามารถทางด้านการบัญชี เข้าใจและสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชี รวมถึงกฎหมายภาษีอากรได้อย่างถูกต้อง ซึ่งเป็นหัวใจหลักในการจัดทำงบการเงิน และการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษี ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นภาพร (2548) เรื่องการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจในพื้นที่อำเภอเมือง และอำเภอรินราชบุรี จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งผลการวิจัยพบว่าการที่ธุรกิจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีก็เพราะว่ากระบวนการการให้บริการของสำนักงานบัญชีมีความถูกต้อง รวดเร็วและทันเวลา มีการเก็บรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ประกอบกับความมีชื่อเสียงของสำนักงานบัญชีที่เกิดจากความเชี่ยวชาญของบุคลากร เพราะการที่มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญนั้นจะทำให้ปัญหาในเรื่องของการจัดทำงบการเงินและภาษีมีความเที่ยงตรง และลดความผิดพลาดได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ ผู้ประกอบการยังมีความไว้วางใจและเชื่อมั่นในสำนักงานบัญชี ในการช่วยแก้ปัญหา ระหว่างกิจการกับหน่วยงานราชการ เช่น การถูกตรวจสอบจากกรมสรรพากร และกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เพราะสำนักงานบัญชีมีบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการติดต่อกับหน่วยงานราชการ ด้วยการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานราชการอยู่เป็น

ประจำ ดังนั้น สำนักงานบัญชีจะมีการบริหารจัดการในเรื่องต่างๆ ได้คล่องตัวกว่าการที่ผู้ประกอบการจะดำเนินการเอง นอกจากนี้หากผู้ประกอบการดำเนินการแก้ปัญหาเกี่ยวกับหน่วยงานราชการเอง อาจจะมีค่าใช้จ่ายที่สูงกว่าการจ้างสำนักงานบัญชีเป็นผู้ดำเนินการให้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นงนุช (2550) ซึ่งศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจ ในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา พบว่า ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสำนักงานบัญชีของสถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นกรรมการผู้จัดการ หรือหุ้นส่วนผู้จัดการ โดยอาศัยแหล่งข้อมูลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับทางสำนักงานบัญชี จากการแนะนำโดยผู้อื่น ซึ่งสถานประกอบการดังกล่าวจะเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ที่มีสถานที่ตั้งสำนักงานบัญชีอยู่ใน จังหวัดพะเยา นอกจากนี้ สถานประกอบการส่วนใหญ่เคยเปลี่ยนการให้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีมาก่อน สาเหตุที่ผู้ประกอบการเปลี่ยนการให้บริการจัดทำบัญชีจากผู้ให้บริการเดิม เนื่องจากผู้ให้บริการขาดความรับผิดชอบ และเมื่อจำแนกตามปัจจัยในการพิจารณาเลือกใช้บริการจัดทำบัญชีจากสำนักงานบัญชี พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความต้องการให้ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบ มีความสามารถจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้อง ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับสรรพากร และสามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นภายหลังกับสรรพากรได้ ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้การคิดค่าธรรมเนียมในการให้บริการ ควรพิจารณาจากปริมาณเอกสารที่ลงบัญชี และดูจากประเภทของกิจการ ปัจจัยด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีที่ตั้งอยู่ในจังหวัดพะเยา และได้ให้

ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสารที่สะดวก ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญต่อการบริการที่ครบวงจร โดยมีการแจ้งข่าวสารด้านภาษีอากร มีการให้คำแนะนำด้านเอกสาร ความต้องการตามลักษณะการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ต้องการให้ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบ ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นภายหลังกับสรรพากรได้ ผู้ให้บริการมีความสามารถจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้อง ไม่มีปัญหากับสรรพากร การติดต่อสื่อสารสามารถติดต่อสื่อสารได้สะดวก มีการคิดค่าบริการที่เหมาะสม และผู้ให้บริการสามารถเก็บความลับของลูกค้าได้

3.4 การขาดความรู้ในเรื่องบทบาทหน้าที่ของนิติบุคคล และหน้าที่ในการจัดหางบการเงิน เนื่องจากผู้ประกอบการในจังหวัดสุพรรณบุรี ส่วนใหญ่ (55.80%) เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี (43.80%) และมีการศึกษาดำรงมัธยมศึกษาตอนต้น (31.40 %) จึงเป็นการยากที่จะเรียนรู้เรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ ดังนั้น การแก้ปัญหาและกำจัดอุปสรรคดังกล่าวที่ดีที่สุด คือ การตัดสินใจใช้บริการสำนักงานบัญชี เพราะเล็งเห็นว่าสำนักงานบัญชีเป็นผู้จัดหางบการเงินหรือดูแลกิจการทางด้านบัญชีและภาษีโดยตรง ประกอบกับยังมีความรู้ทางด้านกฎหมายภาษีอากรและการบัญชีมากกว่าตนเองและบุคลากรในห้างฯ หรือบริษัทฯ ของตน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ มาลี (2552) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการจังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใหญ่จัดตั้งรูปแบบธุรกิจเป็นบริษัทฯ และมีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 5 ล้านบาท โดยเคยใช้บริการและยังคงใช้บริการของสำนักงานบัญชีขนาดเล็ก เพราะสำนักงานบัญชีมีความชำนาญทางด้านการ

บัญชี ด้านการตรวจสอบบัญชี เป็นที่ปรึกษาทางบัญชีให้กับธุรกิจ และจัดวางระบบบัญชีได้ดี ประกอบกับการสื่อสารกับทางราชการที่ดีกว่าตนเอง

3.5 คุณลักษณะของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสุพรรณบุรี ที่เลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะที่มีผลต่อการใช้บริการสำนักงานบัญชี คือ

3.5.1 ประเภทกิจการ และจำนวนลูกจ้างธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดสุพรรณบุรี ส่วนใหญ่เป็นกิจการบริการ (46%) ที่มีลูกจ้างไม่เกิน 30 คน (58%) ซึ่งอาจเป็นแรงงานที่มีการศึกษาไม่สูงนัก ประกอบกับผู้ประกอบการส่วนใหญ่ (55.80%) เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี (43.80%) และมีการศึกษาดำรงมัธยมศึกษาตอนต้น (31.40 %) ย่อมเลือกที่จะใช้บริการสำนักงานบัญชีอย่างแน่นอน ด้วยการประหยัลดต้นทุนกว่าการจ้างบุคคลที่จบปริญญาตรีทางการบัญชีมาเป็นพนักงาน ซึ่งนอกเหนือจากเงินเดือนแล้วยังต้องมีต้นทุนเพิ่มเติมเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรทางด้านการบัญชี เพราะบัญชีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง รวมถึงรายจ่ายที่เกี่ยวกับวัสดุ อุปกรณ์ที่จำเป็นในการจัดทำบัญชี ที่สำคัญในอนาคตผู้ประกอบการธุรกิจฯ ยังสามารถได้ประโยชน์อื่นๆจากการใช้บริการสำนักงานบัญชี นอกเหนือจากการให้บริการในการจัดทำรายงานทางการเงิน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Liu (1998) ศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้บริการต่อเนื่องของธุรกิจบริการด้านการเงินในอเมริกาเหนือ โดยนำทั้ง 3 ปัจจัยมาใช้ในการวิจัย ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านคุณค่าต่อลูกค้า (Customer satisfaction) ปัจจัยด้านความพึงพอใจของลูกค้า (Consumer value) และปัจจัยด้านต้นทุนในการเปลี่ยนผู้ให้บริการ (Perceived switching cost) จากผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยด้านคุณค่าต่อ

ลูกค้าสูง ส่งผลให้การใช้บริการต่อเนื่องสูง และส่งผลให้ปัจจัยด้านความพึงพอใจของลูกค้าสูง 2) ปัจจัยด้านความพึงพอใจของลูกค้าสูง ส่งผลให้การใช้บริการต่อเนื่องสูง และ 3) ปัจจัยด้านต้นทุนในการเปลี่ยนผู้ให้บริการสูง ส่งผลให้การใช้บริการต่อเนื่องสูง

3.5.2 รูปแบบกิจการ และทุนจดทะเบียนธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดสุพรรณบุรี ส่วนใหญ่เป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด (64%) และบริษัทจำกัด (35%) ที่มีการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ซึ่งตามกฎหมายกำหนดให้นิติบุคคลต้องจัดทำรายงานทางการเงินตามระเบียบของกระทรวงพาณิชย์และทำการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล และมีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 5,000,000 บาท (68.60) ประกอบกับผู้ประกอบการฯ ในจังหวัดสุพรรณบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีการศึกษาด้านมัธยมศึกษาตอนต้น ไม่มีความรู้เรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ เพื่อแก้ปัญหาและเป็นการกำจัดอุปสรรคดังกล่าวที่ดีที่สุด จึงตัดสินใจใช้บริการสำนักงานบัญชี ด้วยเล็งเห็นว่าสำนักงานบัญชีมีความรู้เรื่องกฎหมายทางภาษีและการบัญชีมากกว่าการที่จะจ้างพนักงานบัญชีเข้ามาทำงาน และอาจจะเสียต้นทุนสูงกว่าด้วย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของกัลยา (2547) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสำนักงานบัญชีของธุรกิจ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะกิจการที่แตกต่างกันจะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการในเรื่องการให้บริการถูกต้องรวดเร็ว ทันเวลา ระยะเวลาดำเนินการที่ต่างกัน จะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในเรื่องการได้รับการยอมรับและได้รับความไว้วางใจจากสรรพากรท้องถิ่นและมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับน่าเชื่อถือของสถานประกอบการต่าง ๆ อัตราค่าบริการ และเงินทุนจดทะเบียนของกิจการที่แตกต่างกันจะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในเรื่อง

บริการจดทะเบียนจัดตั้งกิจการ การจัดหาผู้สอบบัญชี บริการด้านภาษี การจัดทำรายงานการเงินที่ถูกต้องและรวดเร็ว ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในเรื่องความสะดวกในการติดต่อและทำเลที่ตั้ง ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในเรื่องชื่อเสียงและความเชี่ยวชาญ ระยะเวลาดำเนินการกิจการ ปัจจัยด้านกระบวนการ ในเรื่องการรักษาความลับลูกค้า และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ในเรื่องการมีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย

4. สรุปผลการวิจัย

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ (55.80%) เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี (43.80%) และมีการศึกษาด้านมัธยมศึกษาตอนต้น (31.40 %) ส่วนการประกอบการจะเป็นธุรกิจบริการส่วนใหญ่ (45.90%) โดยมีการจ้างแรงงานไม่เกิน 15 คน (36%) มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 5,000,000 บาท (68.60%) ซึ่งในช่วงเวลาที่ทำการศึกษากิจการส่วนใหญ่มีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรไม่เกิน 30 ล้านบาท (51.20%) และจัดตั้งธุรกิจในรูปแบบห้างหุ้นส่วนจำกัด (63.60%)

4.2 ความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี แทนการจัดทำบัญชีด้วยตนเอง ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีด้วยตนเอง (55.80%) ซึ่งอาจจะเกิดจากการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐบาล (กรมสรรพากร) หรือได้รับคำแนะนำจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (55.80%) รวมถึงการได้รับคำแนะนำจากบุคคลในครอบครัวด้วย (44.20%) สำหรับการเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชี ผู้ประกอบการใช้บริการในเรื่องของการปิดบัญชีตอนปลายปีมากที่สุด (62.90%) ลำดับต่อมาคือการขอคำปรึกษาทางด้านการวางแผน

ภาษีอากร รวมถึงการขอคำปรึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี (50.50%) การจดทะเบียนนิติบุคคลและการเปลี่ยนแปลงรายการนิติบุคคลทุกๆ ประเภท (42.40%) การจัดทำภาษีมูลค่าเพิ่ม (25.40%) ซึ่งในขณะที่ทำการศึกษา ผู้ประกอบการได้ให้เหตุผลของการใช้บริการสำนักงานบัญชีว่า เป็นการใช้บริการกันมาอย่างต่อเนื่อง มีความคุ้นเคยและเป็นสำนักงานบัญชีที่มีที่ตั้งอยู่ใกล้สถานประกอบการ (71%) และสำนักงานบัญชีสามารถจัดทำข้อมูลทางการเงินของกิจการให้ได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลาเมื่อต้องการ (53.70%) แต่ผู้ประกอบการบางรายก็ยอมรับว่าได้รับการแนะนำจากผู้คนที่ใช้บริการมาก่อน (29.00%) อย่างไรก็ตาม ก่อนตัดสินใจใช้บริการสำนักงานบัญชี ผู้ประกอบการจะมีการเปรียบเทียบค่าบริการก่อนใช้บริการเสมอ (65.70%)

4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้ศึกษาทำการศึกษาปัจจัยการตัดสินใจเพียง 4 ด้าน คือ ด้านต้นทุนการจัดทำบัญชี ด้านความเชี่ยวชาญของบุคลากรสำนักงานบัญชี ด้านการบริหารจัดการของกิจการ และด้านการติดต่อสื่อสาร ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยทั้ง 4 ด้าน ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ ในระดับมากทุกด้าน ($\bar{X} = 4.19$ S.D.= 0.32) โดย ต้นทุนการจัดทำบัญชีส่งผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$ S.D.= 0.43) รองลงมา คือ การติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 4.36$ S.D.= 0.36) ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ($\bar{X} = 4.04$ S.D.= 0.45) และ การบริหารจัดการ ($\bar{X} = 3.95$ S.D.= 0.45)

4.4 การทดสอบสมมติฐานทั้ง 4 สมมติฐาน พบว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสุพรรณบุรี เมื่อคำนึง ถึงปัจจัยด้านต้นทุนการจัดทำบัญชี ความเชี่ยวชาญของบุคลากรสำนักงานบัญชี การบริหารจัดการ และการติดต่อสื่อสาร ขึ้นอยู่กับประเภทของธุรกิจ รูปแบบของธุรกิจ และจำนวนการจ้างงาน ด้วยระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

4.5 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอเสนอแนะสำนักงานบัญชีให้จัดทำข้อมูลพื้นฐานเพื่อให้ผู้ประกอบการใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ดังนี้

1) สำนักงานบัญชีควรจัดทำตารางหรือเกณฑ์การคิดค่าใช้จ่ายให้กับผู้ใช้บริการ รวมถึงการจัดทำตารางรายละเอียดขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานบัญชีเกี่ยวกับการจัดทำรายงานทางการเงิน และการเสียภาษีของธุรกิจในแต่ละประเภท เพื่อให้ผู้ใช้บริการจะได้รับทราบและไม่เกิดข้อโต้แย้งกันในภายหลังสำนักงานบัญชีควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาและอบรมบุคลากรอย่างต่อเนื่องและควรจัดทำรายชื่อบุคลากรพร้อมทั้งคุณสมบัติแสดงให้เห็นอย่างชัดเจน พร้อมทั้งการปรับปรุงคุณสมบัติเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบ และสร้างความน่าเชื่อถือให้กับสำนักงานบัญชี

2) สำนักงานบัญชีจะต้องพัฒนาตนเองสู่สำนักงานบัญชีคุณภาพให้ได้ โดยการผ่านการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานจากกระทรวงพาณิชย์ซึ่งสำนักงานบัญชีที่ได้รับการรับรองจะมีข้อมูลปรากฏอยู่ในฐานข้อมูลทางเทคโนโลยีสารสนเทศของกระทรวงพาณิชย์ ซึ่งเป็นการประกันคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า

3) สำนักงานบัญชีควรจัดทำรายละเอียดการให้บริการด้านอื่นๆ นอกเหนือจากการจัดทำบัญชีและรายงานทางการเงิน แจ้างให้ผู้ให้บริการได้รับทราบ พร้อมทั้งรายละเอียดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง

4.6 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อให้ทราบถึงแนวทางความต้องการในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ที่มีความหลากหลายและสมบูรณ์แบบที่สุด

2) ควรจะศึกษาในเรื่องของปัญหา ที่ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดสุพรรณบุรี เลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีใหม่ แทนสำนักงานบัญชีเดิม

3) การศึกษาในครั้งต่อไปควรจะมีเพิ่มกลุ่มประชากรให้ครอบคลุมในเขตพื้นที่อื่น ๆ หรือจังหวัดอื่น ๆ เพิ่มขึ้น เพื่อให้เกิดความหลากหลาย จะได้ผลลัพธ์ที่ศึกษาและวิเคราะห์ได้ นำไปประยุกต์เปรียบเทียบและหาแนวทางแก้ไขพัฒนาปรับปรุงธุรกิจทั้งด้านผู้ให้บริการ และด้านผู้ใช้บริการ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อธุรกิจ

5. กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต โดยมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดสุพรรณบุรี การศึกษาครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยดี ภายใต้อาณัติของอาจารย์สุพรรณ วิเศษสรพร และผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุปรณี สุกระเศรณี อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำและให้ข้อคิดต่างๆ ในการศึกษาวิจัยอย่างดียิ่งจนกระทั่งการ

ค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้ด้วยความเคารพยิ่ง

ขอขอบพระคุณผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทุก ๆ สถานประกอบการที่กรุณาตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ และขอขอบคุณบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเจ้าของงานวิจัย หนังสือตำราที่ผู้วิจัยได้ใช้ในการอ้างอิงในการศึกษาค้นคว้าอิสระเล่มนี้ทุกท่าน

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านอันเป็นที่เคารพของผู้วิจัยที่ให้ความห่วงใยและเป็นกำลังใจด้วยดีเสมอมา

6. เอกสารอ้างอิง

กัลยา แก้วจันทร์. “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดเล็กในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2547.

ชูศรี วงษ์รัตน์. สถิติเพื่อการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 5).

กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.

นงนุช สารทอง. “ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดเล็กในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 2550.

นภาพร นิตภิรมย์ชัย. “การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจในเขตอำเภอเมืองและอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี.” อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 2548.

มาลี สุขสำราญ. “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในจังหวัดนครปฐม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2552.

ศิริรัตน์ ดวงปัญญา. “ความต้องการขององค์กรธุรกิจที่มีต่อบริการสำนักงานบัญชีขนาดย่อม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, 2544.

สุธิมา แยมละมุล. “ปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการขนาดย่อม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, 2547.

สุวิทย์ ศรีโกทาภิรมย์. (2546). วิธีวิจัยทางธุรกิจ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏเทพสตรี.

อุตสาหกรรมจังหวัดสุพรรณบุรี, สำนักงาน. “ข้อมูลโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสุพรรณบุรี” [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก : <http://www.industry.go.th>, 30 ตุลาคม 2553.

Liu, Annie H. “Examining the Role of Customer Value, Customer Satisfaction, and Perceived Switching Costs : A Model of Repurchase Intention for Business to Business Services.” Doctoral’s Thesis, Georgia State University, 1998.