

ปัจจัยทางสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ สำนักงานรับทำบัญชี AAA จังหวัดขอนแก่น

รจนา วิงเดช

สาขาการบัญชี วิทยาลัยอาชีวศึกษาขอนแก่น สถาบันอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 3

บทนำ

ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่างๆ เศรษฐกิจฟื้นตัวจากผลกระทบของการระบาดใหญ่ของโควิด-19 ทำให้ธุรกิจสามารถเปิดได้อีกครั้งและผู้คนสามารถกลับไปทำงานได้ จึงทำให้ธุรกิจต้องมีการปรับโครงสร้างใหม่เพื่อความอยู่รอดและการบริหารงานภายใต้การแข่งขันจัดการ การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดของแต่ละองค์กรเพื่อให้ก่อประโยชน์มากที่สุด ดังนั้นการจัดเก็บข้อมูลในทุกๆ ด้านเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจจึงมีความสำคัญมาก โดยเฉพาะในยุคของการแข่งขันในปัจจุบันองค์กรต้องให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นพิเศษ เนื่องจากความต้องการของลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา องค์กรควรปรับการบริหารจัดการที่ใช้อยู่ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง

ดังนั้นธุรกิจที่สามารถแข่งขันและดำเนินไปได้ด้วยดีจึงจำเป็นต้องทราบปัจจัยของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้เร็วกว่าคู่แข่งทั้งนี้เพื่อสร้างโอกาสในการแข่งขันนั่นเองและสำนักงานรับทำบัญชีในจังหวัดขอนแก่นมีจำนวนมาก ที่ช่วยในการทำบัญชีให้กับสถานประกอบการภายในจังหวัดขอนแก่น บริษัทจึงต้องมีการนำเสนอลูกค้าในด้านต่างๆ เพื่อสร้างความแตกต่างเพื่อมีส่วนแบ่งการตลาดเพื่อให้โดดเด่นในการแข่งขัน เช่น ความเชี่ยวชาญ บริการที่มีคุณภาพ การยอมรับเทคโนโลยี ความเป็นผู้นำทางความคิด การสร้างเครือข่ายและการอ้างอิง เพื่อประโยชน์ในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและประโยชน์ในการจัดทำเอกสารประกอบการบันทึกบัญชีได้อย่าง ถูกต้อง สมบูรณ์ และสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการบัญชีและการประมวลรัษฎากร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานรับทำบัญชี AAA จังหวัดขอนแก่น เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยทางสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานรับทำบัญชี AAA จังหวัดขอนแก่น

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง :

ผู้ใช้บริการสำนักงานรับทำบัญชี AAA จังหวัดขอนแก่น จำนวน 80 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย :

ตัวแปรต้น

- ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานประกอบการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ที่ใช้บริการสำนักงานรับทำบัญชี ประเภทธุรกิจ ทุนจดทะเบียน
- สภาพแวดล้อมภายในของสำนักงานรับทำบัญชี AAA จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ ด้านการบริการบัญชี ด้านค่าบริการจัดทำบัญชี ด้านสถานที่และช่องทางการจัดทำบัญชี ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ
- สภาพแวดล้อมภายนอกของสำนักงานรับทำบัญชี AAA จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ ด้านสภาพเศรษฐกิจ ด้านทัศนคติของลูกค้า ด้านเทคโนโลยี ด้านกฎหมายและข้อบังคับ

ตัวแปรตาม

คุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานรับทำบัญชี AAA จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ ด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณ ด้านการจัดการเอกสาร ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการจัดการทรัพยากร ด้านการติดตามตรวจสอบ ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร

สมมติฐานในการวิจัย :

1. ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ที่ใช้บริการสำนักงานรับทำบัญชี ประเภทธุรกิจ ทุนจดทะเบียนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานรับทำบัญชี AAA จังหวัดขอนแก่นแตกต่างกัน
2. วิเคราะห์องค์ประกอบปัจจัยทางสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานรับทำบัญชี AAA จังหวัดขอนแก่น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย :

แบบสอบถาม (Questionnaire)

การเก็บรวบรวมข้อมูล :

ผู้วิจัย แจกแบบสอบถามให้ผู้ใช้บริการสำนักงานรับทำบัญชีและอธิบายเพิ่มเติมในส่วนที่ไม่เข้าใจโดยผู้วิจัยติดตามขอรับแบบสอบถามคืนแล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน จำนวน 80 ฉบับ แล้วนำไปดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล :

1. สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าที การหาความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยทางสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานรับทำบัญชี AAA จังหวัดขอนแก่น โดยผู้วิจัยสรุปผลการศึกษาดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่รับบริการสำนักงานรับทำบัญชี AAA จังหวัดขอนแก่น ที่ตอบแบบสอบถามเป็นส่วนใหญ่เพศหญิง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 78.80 มีประสบการณ์ที่ใช้บริการสำนักงานรับทำบัญชี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 มีรูปแบบธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 และมีทุนจดทะเบียน 500,000 – 1,000,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50
2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานรับทำบัญชี AAA จังหวัดขอนแก่น โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลสามารถนำเสนอได้ดังนี้ซึ่งนำเสนอ ดังนี้

ตารางที่ 1 คุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานรับทำบัญชี AAA จังหวัดขอนแก่น โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

	จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง P-value					
	เพศ	อายุ	การศึกษาสูงสุด	ประสบการณ์ที่ใช้บริการ	รูปแบบธุรกิจ	ทุนจดทะเบียน
1. ด้านข้อกำหนดทางจรรยาบรรณ	0.017*	0.604	0.115	0.974	0.189	0.122
2. ด้านการจัดการเอกสาร	0.182	0.059	0.157	0.083	0.046*	0.157
3. ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า	0.879	0.426	0.523	0.175	0.360	0.454
4. ด้านการปฏิบัติงาน	0.084	0.387	0.246	0.003*	0.011*	0.294
5. ด้านการจัดการทรัพยากร	0.494	0.237	0.005*	0.067	0.016*	0.493
6. ด้านการติดตามตรวจสอบ	0.036*	0.011*	0.405	0.001*	0.413	0.636
7. ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร	0.129	0.019*	0.800	0.136	0.994	0.071
รวม	0.247	0.067	0.329	0.012*	0.498	0.250

* $p < .05$

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทางสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานรับทำบัญชี AAA จังหวัดขอนแก่น โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยนำเสนอในตารางที่ 2-3 ดังนี้

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยทางสภาพแวดล้อมภายในที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานรับทำบัญชี AAA จังหวัดขอนแก่น

ตัวแปรอิสระ	B	Std. Error	Beta	T	P-value
ค่าคงที่	1.125	.517		2.179	.033
ด้านการบริการบัญชี (X ₁)	.410	.075	.461	5.476**	.000
ด้านค่าบริการจัดทำบัญชี (X ₂)	-.044	.055	-.063	-.809	.421
ด้านสถานที่และช่องทางการจัดทำบัญชี (X ₃)	.054	.064	.084	.849	.399
ด้านการส่งเสริมการตลาด (X ₄)	-.144	.069	-.237	-2.083**	.041
ด้านบุคลากร (X ₅)	.130	.060	.300	2.191**	.032
ด้านกระบวนการให้บริการ (X ₆)	.088	.098	.141	.898	.372
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (X ₇)	.257	.080	.387	3.198**	.002

(R=0.789,R Square=0.623 Durbin Watson =1.956,P-value =.000)

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยทางสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานรับทำบัญชี AAA จังหวัดขอนแก่น

ตัวแปรอิสระ	B	Std. Error	Beta	T	P-value
ค่าคงที่	2.154	.634		3.400	.001
ด้านสภาพเศรษฐกิจ (X ₈)	.272	.067	.484	4.080**	.000
ด้านทัศนคติของลูกค้า (X ₉)	.067	.113	.069	.594	.554
ด้านเทคโนโลยี (X ₁₀)	.010	.119	.010	.085	.933
ด้านกฎหมายและข้อบังคับ (X ₁₁)	.183	.135	.149	1.354	.180

(R=0.615,R Square=0.378 Durbin Watson =1.645,P-value =.000)

การอภิปรายผล

1. การเปรียบเทียบคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานรับทำบัญชี AAA จังหวัดขอนแก่นเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ที่ใช้บริการ รูปแบบธุรกิจ แตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานรับทำบัญชี AAA จังหวัดขอนแก่นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัย จันทน์ปัทมา ปุณยวิฑิตโรจน์ และคณะ (2563) ในขณะที่ทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานรับทำบัญชี AAA จังหวัดขอนแก่น ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัย ฉิชาภา ศิริสาร (2563)

2. สภาพแวดล้อมภายในที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานรับทำบัญชี AAA จังหวัดขอนแก่น ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับ ภิญญาพัชญ์ พรหมมา (2564) ส่วนด้านส่งเสริมการตลาด มีความสอดคล้องกับ สามล เชิญจิน (2552) ในขณะที่สภาพแวดล้อมภายใน ด้านสถานที่และช่องทางการจัดทำบัญชี จะไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานรับทำบัญชี AAA จังหวัดขอนแก่น สอดคล้องกับงานวิจัย สุทามาศ พรหมชัย (2565)

3. สภาพแวดล้อมภายนอกที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานรับทำบัญชี AAA จังหวัดขอนแก่น ประกอบด้วย ด้านสภาพเศรษฐกิจ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับ ภิญญาพัชญ์ พรหมมา (2564) และ สอดคล้องกับงานวิจัย กวินทิพย์ ว่องธัญกรณ์ (2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีต่อการเลือก โฆษณาการบัญชีการรับรู้รายได้ของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ สำหรับกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะ

รายการอ้างอิง

- จันทน์ปัทมา ปุณยวิฑิตโรจน์ และคณะ. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชี. การประชุมวิชาการระดับนานาชาติและระดับชาติด้านบริหารธุรกิจและการบัญชี.33-45.
- ฉิชาภา ศิริสาร. (2563). ปัจจัยในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการนิติบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก.
- ภิญญาพัชญ์ พรหมมา. (2564). ปัจจัยทางสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดสุพรรณบุรี. Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University Vol.8 No.1 January-June 2021,331-344
- สามล เชิญจิน. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจขนาดเล็ก กรุงเทพมหานคร.การศึกษานิพนธ์ หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุทามาศ พรหมชัย.(2565).ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตจังหวัดนนทบุรี./สืบค้น 13 มิถุนายน 2566. จาก: <https://mnm.ru.ac.th/MMM/IS/sat18/6314060120.pdf>