

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

จากการวิจัยเรื่อง การศึกษาองค์ประกอบของสำนักงานบัญชี ที่ผู้ประกอบการ SMEs เลือกใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการศึกษาวิจัยและข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

งานวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการ SMEs ซึ่งจากการศึกษารวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ 10 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ด้านการบริการในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้านการให้บริการด้านกฎหมายและทนายความและด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ SMEs

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ผลการวิจัยโดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ประกอบการ SME สามารถสรุปผลได้ดังนี้

5.1.1 สรุปผลการวิจัยด้วยสถิติเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยด้วยสถิติเชิงพรรณนาในส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามผู้ประกอบการ SME ที่เลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ส่วนใหญ่จัดตั้งขึ้นในรูปแบบห้างหุ้นส่วนจำกัด ผู้จัดการทั่วไปเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะธุรกิจพาณิชย์กรรม ระยะเวลาการดำเนินงานของธุรกิจ 1-5 ปี มีจำนวนพนักงาน ต่ำกว่า 20 คน

5.1.2 สรุปผลการวิจัยด้วยการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis)

ผลการวิจัยด้วยการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) เพื่อสกัดปัจจัย และคำนวณค่าน้ำหนักปัจจัย (Factor loading) โดยใช้ Exploratory Factor Analysis (EFA) วิธี Principal Component Analysis (PCA) เกี่ยวกับองค์ประกอบที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ SMEs สามารถสรุปองค์ประกอบที่มีความสำคัญดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรับผิดชอบของสำนักงานบัญชี ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทั้งหมด 5 เรื่อง 1.) การวางแผนทรัพยากรและการจัดทำแผนธุรกิจ 2.) การประเมินความต้องการของลูกค้า 3.) การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่เป็นลายลักษณ์อักษรและมีการสื่อสารให้ทราบ 4.) การจัดทำแผนธุรกิจที่สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ การดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายมาตรฐานการบัญชีจรรยาบรรณและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง 5.) การปฏิบัติตามกฎหมายโดยให้ความร่วมมือกับภาครัฐในการกำกับดูแลและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากภาครัฐบาล

2. องค์ประกอบด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทั้งหมด 4 เรื่อง 1.) จรรยาบรรณของผู้บริหาร คือการเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน เพียงพอ เป็นปัจจุบัน สะท้อน ภาพที่แท้จริงภายในเวลาที่เหมาะสม ไม่ปกปิดข้อเท็จจริงหรือบิดเบือนความเป็นจริงอันเป็นสาระสำคัญ การประพฤติตรง จริงใจ ไม่คดโกง ไม่หลอกลวงปฏิบัติงานตรง ตามความเป็นจริงและซื่อตรงต่อวิชาชีพในการจัดทำบัญชี ไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้า การใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงาน โดยปราศจากอคติและความลำเอียงไม่ละทิ้งงาน 2.) ควรมีความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติโดยต้องไม่ละทิ้งงานที่ให้บริการ โดยไม่มี เหตุผลอันสมควร 3.) การปฏิบัติงานซึ่งผู้ทำบัญชีต้องใช้ความรู้ความสามารถและความชำนาญในวิชาชีพด้านการจัดทำบัญชี 4.) การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบเพื่อรักษาชื่อเสียงแห่งวิชาชีพ

3. องค์ประกอบด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทั้งหมด 3 เรื่อง 1.) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าบริการธรรมเนียม การออกหลักฐานการรับเงิน 2.) การดำเนินการนำส่งภาษีและเงินสมทบอื่น ๆ แทนลูกค้า การจัดทำสัญญาจ้างให้ชัดเจน 3.) การกำหนดระยะเวลาและการเก็บค่าธรรมเนียม และการส่งมอบและรับมอบเอกสารจากลูกค้า

4. องค์ประกอบด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทั้งหมด 4 เรื่อง 1.) การควบคุมดูแลบุคลากรบรรจุใหม่หรือย้ายงาน 2.) ควรมีความรู้ความเข้าใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน มีการควบคุมดูแลผู้ทำบัญชีภายนอก ในกรณีที่สำนักงานบัญชีมีการใช้บริการ 3.) การเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า

กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง 4.) ควรมีการฝึกอบรมบุคลากรในสำนักงานบัญชีตามข้อกำหนดของกฎหมาย และควรมีคุณสมบัติของผู้ทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี

5. องค์ประกอบด้านการปฏิบัติงานสำนักงานบัญชี ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทั้งหมด 3 เรื่อง 1.) กฎเกณฑ์และการฝึกอบรม ในการชี้แจงให้บุคลากรเข้าใจชัดเจนถึงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามความจำเป็น และการทำบัญชีควรเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีรวบรวม จัดบันทึก จำแนก สรุปผล และรายงานเหตุการณ์เกี่ยวกับการเงิน 2.) การกำกับดูแลความคืบหน้าของงานและคอยแก้ไขปัญหาต่อการจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด 3.) การแต่งตั้งและมอบหมายให้มีผู้ทำการทบทวนผลงานรวมทั้งปรับปรุงแก้ไข ก่อนส่งมอบงานให้แก่ลูกค้า และการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและการให้ผู้ทำบัญชีปฏิบัติงานตามคู่มือ

6. องค์ประกอบด้านการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทั้งหมด 2 เรื่อง 1.) การตรวจสอบการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดคุณภาพสำนักงานบัญชี กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า 2.) การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาจากการติดตามตรวจสอบ และหาแนวทางการแก้ไข

7. องค์ประกอบด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทั้งหมด 2 เรื่อง 1.) การจัดเก็บและรักษาเอกสารทางบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 โดยการติดตามกฎหมายและข้อกำหนดให้เป็นปัจจุบัน 2.) การจัดเก็บข้อมูลและเอกสารของลูกค้า

8. องค์ประกอบด้านการบริการในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทั้งหมด 2 เรื่อง 1.) ความสามารถในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยมีการควบคุมพฤติกรรมผู้ให้บริการเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ 2.) มีความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

9. องค์ประกอบด้านการให้บริการด้านกฎหมายและทนายความ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทั้งหมด 2 เรื่อง 1.) ควรจัดทำสัญญาแก่กิจการ พาณิชยกรรม อุตสาหกรรม สถาบันการเงิน ประกันภัยฯ ควรให้บริการด้านกฎหมายโดยตรง ควรให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร 2.) ควรมีการจัดทำเอกสารทางกฎหมาย

10. องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชี ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทั้งหมด 2 เรื่อง 1.) ควรมีความรู้เกี่ยวกับองค์กรและธุรกิจ ควรมีความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการบัญชี (กฎหมายบัญชี ไทย)ควรมีความรู้เกี่ยวกับการบัญชีการเงินและหัวข้ออื่นที่

เกี่ยวข้อง 2.) ควรมีความรู้ความเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี และควรมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

ผลของการวิจัย “องค์ประกอบของสำนักงานบัญชีที่ผู้ประกอบการ SME เลือกใช้บริการ ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ผลการศึกษาโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลลัพธ์ที่ได้มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีดังนี้

1) ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี พบว่า ผู้บริหารระดับสูงต้องแสดงหลักฐานความมุ่งมั่น ในการพัฒนาและการนำระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีควรปฏิบัติ ให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย มาตรฐานการบัญชีและควรคำนึงถึงประสิทธิผลของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีโดยมีการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชี และวางแผนให้เหมาะสม เพื่อนำข้อผิดพลาดในอดีตมาวิเคราะห์หาสาเหตุและแก้ไขไม่ให้เกิดซ้ำ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) เนื่องจาก ผู้บริหารจะต้องมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาและนำระบบที่จัดทำขึ้น ไปสู่การปฏิบัติจริงอย่างต่อเนื่อง รวมถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากความผิดพลาดในอดีตจะถูกนำมาทบทวนเพื่อวิเคราะห์หาวิธีแก้ไขให้เกิดผลดีต่อสำนักงานบัญชีและลูกค้า สำนักงานบัญชีที่มีการกำหนดนโยบายและวางแผนธุรกิจได้อย่างเหมาะสมก็จะนำไปให้ผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง และควรกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อการสื่อสารที่เข้าใจง่ายและรวดเร็วทันเวลา ซึ่งมีแนวคิดเดียวกันกับงานวิจัยของ ภูริชญา ตาวิญโญ (2555) พบว่า ปัญหาด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชีควรมีการกำหนดคุณภาพเป็นลายลักษณ์อักษรและประกาศ นโยบายอย่างเป็นทางการโดยมีการมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบให้กับพนักงานอย่างเหมาะสมตรงตามความรู้ความสามารถ ใช้วิธีการสื่อสารข้อมูลที่ชัดเจนเข้าใจง่ายและรวดเร็ว จัดให้มีการทบทวนระบบและแผนงานในเวลาที่เหมาะสม เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ กระบวนการต่างๆ ก็จะสามารถขับเคลื่อนไปด้วยกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี พบว่า การปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านจรรยาบรรณส่งผลให้สำนักงานบัญชีมีการรับงานและทำงานให้ลูกค้าอย่างตรงไปตรงมา ไม่มีความลำเอียงหรือขาดความเป็นอิสระและไม่มีการเลือกปฏิบัติมีการเปิดเผยข้อมูลที่ต้องการ ครบถ้วนและเพียงพอ สะท้อนให้เห็นภาพที่แท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ โคมทอง ถานอาตนา (2548) เนื่องจาก ผู้บริหารให้ความสำคัญกับจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี เพื่อนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นสำนักงานบัญชีควรมีการปฏิบัติงานให้กับลูกค้าเป็นไป

ตามมาตรฐานการบัญชีและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี ซึ่งส่งผลกระทบต่อลูกค้าและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียโดยไม่ก่อให้เกิดปัญหาตามมาภายหลัง (เพ็ญธิดา พงษ์ธานี, 2552) ได้กล่าวว่า ความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี เป็นตัวผลักดันให้สำนักงานบัญชี ทำงานให้ลูกค้าอย่างตรงไปตรงมา ไม่รับทำงานให้ลูกค้าโดยขาดความเป็นอิสระในการพิจารณาเนื้อหาที่ถูกต้อง ครบถ้วน นำไปใช้ประโยชน์ได้จริงและยังเป็นการกระตุ้นสำนักงานบัญชีให้มีจิตสำนึกต่อวิชาชีพ ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการบัญชีและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีไม่เห็นแก่ประโยชน์หรือผลตอบแทนจนไม่คำนึงถึงความรู้ความสามารถที่จะทำงานให้ลูกค้าได้ซึ่งจะทำให้เกิดความเสียหายแก่ลูกค้าในภายหลัง ซึ่งมีแนวคิดเดียวกันกับกับงานวิจัยของ สุภาณี อินทร์จันทร์ (2550) เนื่องจาก สำนักงานบัญชีต้องรักษาไว้ซึ่งความ โปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรมและความซื่อสัตย์สุจริตเพื่อให้ผลงานเป็นที่เชื่อถือ

3) ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี พบว่า สำนักงานบัญชีมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียมที่แน่นอนและชัดเจนมีการ ออกหลักฐานการรับเงินให้กับลูกค้าทำสัญญาข้อตกลงที่ชัดเจนให้มีการยอมรับทั้งสองฝ่ายจะทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการให้บริการ ซึ่งให้ความเป็นธรรมและสะดวกในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี (เพ็ญธิดา พงษ์ธานี, 2552) ได้กล่าวว่า ความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี และการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี เป็นแนวทางที่ทำให้สำนักงานบัญชีสามารถทำงานให้ลูกค้าได้ตามข้อตกลงและสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้าได้อย่างครบถ้วน สามารถตรวจสอบงานและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันเวลา

4) ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี พบว่า สำนักงานบัญชีควรจัดให้มีการพัฒนาความรู้ ความสามารถมีการฝึกอบรมให้พนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะสามารถมอบหมายหน้าที่งานที่ทำให้ตรงตามความรู้ความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยกับ ณพิชญา อภิวงค์งาม (2551) วิจิตพร กิจไพบูลทวิ และคณะ (2550) เนื่องจาก นักบัญชีต้องการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องทางวิชาชีพบัญชี ในขณะที่ทางสำนักงานบัญชีควรมีเครื่องมือการกำหนดความรู้ความสามารถของพนักงานในแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจนและมีการจัดหาเครื่องใช้และอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีการบำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์สำนักงานให้มีการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่เสมอจะส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีสำเร็จลุล่วงด้วยดียิ่งขึ้น สร้างความสะดวกสบายและความประทับใจแก่ลูกค้า ซึ่งมีแนวคิดเดียวกันกับผลงานวิจัยของ รัศมี สุขประเสริฐ (2552), ชนัญญา สิ้นเชื้อ (2548), วันเพ็ญ สายชล (2549), ยุพา ยะใจมั่น (2551) เนื่องจากคุณภาพการให้บริการด้านข้อมูลการให้บริการและด้านการประสานงานมีผลกระทบต่อเชิงบวกกับภาพลักษณ์องค์กร จากการศึกษาข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องทันสมัยและมีความรวดเร็วจะช่วยให้การ

ประสานงานในองค์กรมีความคล่องตัวในการบริหารงาน นอกจากจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรแล้วยังสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยทางสำนักงานบัญชีสามารถตอบสนององวิชากรใหม่ ๆ ในด้านการรายงานและให้ข้อเสนอเทศต่าง จากส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า และกฎระเบียบ

5) ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี พบว่า ควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติมีการชี้แจงและฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์ ของคู่มือปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและการปฏิบัติตามคู่มือ โดยการแต่งตั้งและมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบในการทบทวนผลงานให้มีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงาน รวมถึงการปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น ก่อนส่งมอบงานให้ลูกค้าอย่างครบถ้วน ซึ่งการปฏิบัติตามระบบที่ได้จัดทำไว้จะช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อัญญา เหมวงศ์กุล (2556) เนื่องจาก ผู้ประกอบการที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีมีความเชื่อถือสำนักงานบัญชีในเรื่องการทำบัญชีอย่างถูกต้องเป็นไปตามกฎหมายกำหนด

6) ด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชีสำนักงานบัญชี พบว่า สำนักงานบัญชีต้องมีการกระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเองตามช่วงเวลาที่เหมาะสม โดยมีการบันทึกผลการดำเนินการ เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามแผนธุรกิจและข้อกำหนดของกฎหมาย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จารุพัทธ์ บุตรเอก (2555) เนื่องจากสำนักงานบัญชีควรมีการติดตามตรวจสอบทุกกระบวนการในช่วงเวลาที่เหมาะสม โดยการจัดทำเป็นแผนการติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชีแล้วมีการดำเนินการตามแผนที่ได้วางไว้ให้ครบถ้วน จัดให้มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าเพื่อนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุและแจ้งกลับลูกค้าอย่างทันท่วงที มีการบันทึกปัญหาและการกำหนดแนวทางแก้ไขเพื่อไม่ให้กลับมาเกิดซ้ำอีก

7) ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี พบว่า สำนักงานบัญชีต้องจัดทำทะเบียนรายการเอกสารที่ใช้ในการดำเนินงานให้ครบทุกกระบวนการ รวมถึงจัดทำทะเบียนรายการกฎหมายที่เป็นปัจจุบันมีวิธีการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และมีการจัดเก็บเอกสารข้อมูลในลักษณะที่สามารถป้องกันความเสียหาย สูญหายหรือเสื่อมสภาพ กำหนดระยะเวลาและสถานที่ในการจัดเก็บข้อมูลที่เหมาะสมเป็นไปตามกฎหมาย

8) ด้านการบริการในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า พบว่า สำนักงานบัญชีต้องเน้นคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการและมีความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2543) เนื่องจาก คุณภาพการให้บริการคือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือ

ผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับมากที่สุด

9) ด้านการให้บริการด้านกฎหมายและทนายความพบว่า สำนักงานบัญชีต้องเน้นการให้บริการด้านกฎหมายโดยตรง มีการจัดเอกสารทางกฎหมาย จัดทำสัญญาแก่กิจการพาณิชย์กรรม อุตสาหกรรม สถาบันการเงิน ประกันภัย ฯลฯ และควรให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ตรงความต้องการที่จะรับบริการในทุกด้านมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นางลักษณ์ พัฒนาบัณฑิต และคณะ (2542) นงนุช สารทอง (2550), สามล เชียงฉิน (2552) พิลาวรรณ สุขโข (2554) อัญชญา เหมวงศ์กุล (2556) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชี คือการให้คำปรึกษาด้านภาษี

10) ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชี พบว่า สำนักงานบัญชีควรมีความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี พระราชบัญญัติการบัญชี ความรู้ด้านบัญชีการเงิน เกี่ยวกับองค์กรและธุรกิจ และรวมถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ นักบัญชีจำเป็นต้องมีการพัฒนาความรู้และทักษะทางด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากความรู้และทักษะทางวิชาชีพเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ว่าจ้าง และทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รัชณี แสงศิริ (2544) สันสกฤต วิจิตรเลขการ (2549) พบว่าผู้ประกอบการและนักบัญชีมีความต้องการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง

5.3 ปัญหาและข้อจำกัด

ปัญหาที่พบในการวิจัยครั้งนี้คือ ปัญหาในเรื่องของการเก็บรวบรวมข้อมูล เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการส่งแบบถาม ไปยังกลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์ จึงทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่านไม่ได้ส่งแบบสอบถามกลับมาให้ผู้วิจัย และปัญหาอีกประการหนึ่งคือผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะเกิดความเข้าใจในแบบสอบถามได้ไม่ชัดเจนหรือเข้าใจไม่ถูกต้องเท่ากับการที่ผู้วิจัยทำการอธิบายด้วยตนเองซึ่งอาจมีผลต่อการวิเคราะห์ข้อมูล

5.4 ข้อเสนอแนะ

5.4.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาองค์ประกอบของสำนักงานบัญชี ที่ผู้ประกอบการ SME เลือกใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นองค์ประกอบภายในของสำนักงานบัญชีเองในการบริหารจัดการให้เป็นไปตามระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี

1. ทำให้ผู้ประกอบการได้ทราบถึง ระบบที่มีการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์และการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร เพื่อคุณภาพด้านการจัดทำบัญชีและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชี

2. สำนักงานบัญชีให้บริการด้านกฎหมายหรือทนายความด้วย ทำให้ผู้ประกอบการที่เข้ามาใช้บริการสามารถได้รับคำแนะนำรวมถึงสามารถปรึกษาทั้งในด้านกฎหมายและบัญชี ซึ่งทำให้ได้คำตอบที่ครอบคลุมทุกประเด็นมาตรฐานการบัญชีข้อบังคับของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ที่กำหนดให้นิติบุคคลมีหน้าที่จัดทำงบการเงินและนำส่งงบการเงินทำให้ผู้ประกอบการต้องเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำงบการเงิน

5.4.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. จากการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษา องค์ประกอบของสำนักงานบัญชี ที่ผู้ประกอบการ SME เลือกใช้บริการในเขต กรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปผู้วิจัยอาจจะขยายขอบเขตในการศึกษาปัจจัยต่าง ๆ เช่น ปัจจัยด้านการตลาด ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด หากได้มีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ครอบคลุมประเด็นที่ต้องใช้ในการตัดสินใจด้วยจึงเป็นเรื่องที่จำเป็นและมีความสำคัญมากต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

2. เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้เป็นบริษัทจำกัดและห้างหุ้นส่วนจำกัดที่ตั้งขึ้นในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ข้อค้นพบจะมีประโยชน์เฉพาะกลุ่ม ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรเพิ่มกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมมากขึ้น ซึ่งจะทำให้ผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้เพิ่มขึ้นตามไปด้วย