

**ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชี
หลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต**

**Factors affecting the decision of accounting services after the
epidemic of COVID-19 in Phuket Province.**

นิตยา ฝ้ายชมพู
Nittaya Faichomphu

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความต้องการใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาด 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต โควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการนิติบุคคล ที่มาใช้บริการสำนักงานบัญชีในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต จำนวน 400 สถานประกอบการ แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องมือทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และสถิติ Pearson Correlation

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นกลุ่มธุรกิจบริการมาก มีจำนวนสินทรัพย์รวม ณ ปี พ.ศ. 2562 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท มีจำนวนรายได้รวม ณ ปี พ.ศ.2562 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ล้านบาท มีระยะเวลาในการก่อตั้งบริษัท น้อยกว่า 3 ปี ผู้มีอำนาจในการเลือกผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เป็นกรรมการผู้จัดการ และมีค่าธรรมเนียมวิชาชีพของกิจการ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 1 พบว่า ปัจจัยส่วนของธุรกิจมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ในด้านจำนวนสินทรัพย์รวม รายได้รวม ผู้มีอำนาจในการเลือกผู้สอบบัญชีรับอนุญาต และค่าธรรมเนียมวิชาชีพของกิจการ ผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 2 พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตทั้งโดยรวมและรายเฉพาะด้าน ผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 3 ปัจจัยอื่นๆ ที่ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ของบริการ ความภักดีต่อบริการ สถานที่ตั้ง และค่าบริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ทั้งโดยรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: สำนักงานบัญชี, โรคระบาด โควิด-19, การตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชี

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง; Graduate student, Master of Business Administration program, Ramkhaeng University; Email: yn14money@gmail.com;

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เริ่มต้นที่ประเทศจีน ตั้งแต่วันที่ 30 ธันวาคม 2562 ต่อมาได้พบผู้ป่วยยืนยันในหลายประเทศทั่วโลก จากสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 พบผู้ป่วยหญิงจากเมืองอู่ฮั่น ประเทศจีนติดเชื้อโควิด-19 ในไทยคนแรก กระทรวงสาธารณสุขของไทยประกาศเมื่อวันที่ 12 ม.ค. 2563 ว่าพบนักท่องเที่ยวหญิงวัย 61 ปี สัญชาติจีนซึ่งมีภูมิลำเนาอยู่ที่เมืองอู่ฮั่น ประเทศจีนติดเชื้อโควิด-19 นับว่าเป็นการพบผู้ติดเชื้อคนแรกนอกประเทศจีน (กระทรวงสาธารณสุข, 2563) และจังหวัดภูเก็ตเป็นจังหวัดที่มีผู้ป่วยโควิด-19 เช่นกัน โดยมียอดผู้ป่วยที่ติดเชื้อในพื้นที่สะสมเป็นอันดับสองรองจากกรุงเทพมหานคร ซึ่งมียอดอยู่ที่ 227 คน (กรมควบคุมโรค, 2563) โดยในช่วงที่มีการระบาดหนักนั้น ได้มีมาตรการต่างๆจากทางรัฐบาลเพื่อยับยั้งการแพร่ระบาด เริ่มจากการปิดสถานที่เสี่ยงต่อการแพร่ระบาดภายในจังหวัดภูเก็ต ในวันที่ 18 มีนาคม 2563 (ประกาศจังหวัดภูเก็ต ฉบับที่ 1/2563) การปิดพื้นที่เสี่ยงกำหนดปิดเส้นทางเข้า-ออก ภายในจังหวัดภูเก็ต (คำสั่งจังหวัดภูเก็ต ที่ 2360/2563 ลงวันที่ 29 เมษายน 2563) ส่งผลกระทบต่อภาวะเศรษฐกิจภายในจังหวัดภูเก็ตซึ่งเป็นเมืองท่องเที่ยวที่พึ่งพารายได้จากนักท่องเที่ยวเป็นหลัก เนื่องจากนักท่องเที่ยวต่างชาติไม่สามารถเดินทางเข้าประเทศไทยได้

จากภาวะการระบาดของโรคโควิด-19 ในจังหวัดภูเก็ต ที่ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของจังหวัดภูเก็ตตามที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ทำให้สถานประกอบการต่างๆในจังหวัดภูเก็ตต้องปิดตัวลง ส่วนที่ยังคงอยู่ก็ต้องประคองกิจการให้อยู่รอด ต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ เมื่อสถานประกอบการปิดตัวลงก็ส่งผลให้สถานประกอบการที่ต้องพึ่งพารายได้จากสถานประกอบการนั้น ต้องประสบกับปัญหาการลดลงของรายได้เช่นกัน เรียกได้ว่ามีผลกระทบกันแบบลูกโซ่ เช่นเดียวกับธุรกิจสำนักงานบัญชี หลายๆกิจการที่ปิดตัวลงก็เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มผู้ประกอบการซึ่งเป็นลูกค้าที่มาใช้บริการสำนักงานบัญชี และจากข้อมูลจำนวนสำนักงานบัญชีที่ตั้งขึ้นในจังหวัดภูเก็ตมีทั้งหมด 102 สำนักงานบัญชี (กรมพัฒนาธุรกิจ, 2563) ถือได้ว่ามีปริมาณสูงเมื่อเทียบกับภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำ ถึงแม้ว่าปัจจุบันสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ในจังหวัดภูเก็ตนั้นไม่มีการระบาดในพื้นที่ ไม่มีผู้ติดเชื้อรายใหม่ (กรมควบคุมโรค, 2563) แต่ก็ตามเศรษฐกิจยังไม่ฟื้นตัว จึงเป็นสาเหตุให้ทางผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาความต้องการสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดการระบาดของโรคโควิด-19 ในจังหวัดภูเก็ต เพื่อใช้ผลการศึกษาที่ได้นำมาปรับใช้กับสำนักงานบัญชี และใช้เป็นแบบแผนในการปรับกลยุทธ์ขององค์กรให้อยู่รอดภายใต้ภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประกอบการหลังจากการเกิดการระบาดของโรคโควิด-19 ในจังหวัดภูเก็ตได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนของธุรกิจมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต

2. ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต

3. ปัจจัยอื่นๆ ที่ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ของบริการ ความภักดีต่อบริการ สถานที่ตั้ง และค่าบริการ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านการศึกษา ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ และสรุปผล ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสำนักงานบัญชี 102 สำนักงาน

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ ทำการศึกษาเฉพาะสำนักงานบัญชี ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ทำการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลหลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 ตั้งแต่ช่วงเดือนธันวาคม 2563 - เดือนมกราคม 256

4. ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการสำนักงานบัญชีในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต เป็นประชากรในการศึกษา และมีกลุ่มตัวอย่างที่เป็นสถานประกอบการนิติบุคคลผู้ใช้บริการสำนักงานบัญชีในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ทั้งหมด 400 ราย

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประเภทของธุรกิจ จำแนกตามรูปแบบการจัดตั้งของธุรกิจ คือ 1. กิจการเจ้าของคนเดียว ลงทุนโดยเจ้าของคนเดียว มีอำนาจสิทธิขาดในการบริหารงาน มีสิทธิในสินทรัพย์และผลกำไรของกิจการอย่างเต็มที่ (นิตยา งามแดน, 2548:3) 2. คณะบุคคลที่มีชื่อนิติบุคคล บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปตกลงเข้ากันเพื่อทำกิจการร่วมกันโดยไม่มีวัตถุประสงค์แบ่งปันกำไร ที่ได้จากกิจการที่ทำ (กรมสรรพากร, 2558) 3. ห้างหุ้นส่วน เป็นการร่วมดำเนินกิจการของคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมีการกำหนดเงื่อนไขการบริหารงานและแบ่งผลกำไรกันอย่างชัดเจน แบ่งเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญ และห้างหุ้นส่วนจำกัด (นิตยา งามแดน, 2548:3) 4. บริษัทจำกัด ประกอบด้วยบุคคลตั้งแต่ 3 คนขึ้นไปมาลงทุนและเป็นเจ้าของกิจการผู้ถือหุ้นรับผิดชอบในหนี้ต่างๆ ไม่เกินจำนวนเงินที่ถือหุ้นแต่ละคนลงทุนและต้องจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ (กรมสรรพากร, 2558)

ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค Kotler (1999, อ้างถึงในศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2541 น. 124-125) ให้ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer behavior) ไว้ว่า เป็นการกระทำของบุคคลเกี่ยวกับการจัดหาให้ได้มาซึ่งสินค้าและบริการ ทั้งนี้หมายรวมถึง กระบวนการตัดสินใจ และการกระทำของบุคคลที่เกี่ยวกับการซื้อและการใช้สินค้า การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค เป็นการค้นหาหรือวิจัยที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อ และบริโภคเพื่อทราบถึงลักษณะความต้องการและพฤติกรรมการซื้อและการใช้ของผู้บริโภค คำตอบที่ได้จะช่วยให้สามารถจัดกลยุทธ์ การตลาด ที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริโภค ได้อย่างเหมาะสม

ทฤษฎีกลยุทธ์ 4C's Kotler & Keller (2012) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาดหมายถึงเครื่องมือทางการตลาดที่ใช้สำหรับการวางแผนทางกลยุทธ์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของธุรกิจ โดยเป็นเครื่องมือเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของกลุ่มผู้บริโภค เสรี วงษ์มณฑาและชัชณะ เตชคณา (2553) พบว่าเมื่อเข้าสู่ยุค 4.0 การวางแผนยุทธศาสตร์ทางการตลาดให้เป็นการตลาด 4.0 ดังนั้นส่วนประสมทางการตลาดจึงเปลี่ยนจาก 4P (Product, Price, Place, Promotion) กลายเป็น 4C (Co-creation, Currency, Communal Activation, Conversation) เอกกั ภัทรชนกุล(2556) พบว่า ส่วนประสมทางการตลาดประกอบด้วย 1. ผลิตภัณฑ์ (Product) ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า (Customer needs) 2. ราคา (Price) ซึ่งสร้างความคุ้มค่าและความพึงพอใจต่อผู้บริโภคได้รับ (Cost to satisfy customer) 3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ซึ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริโภค (Convenience to Buy) และ 4. การส่งเสริมทางการตลาด (Promotion) เพื่อสร้างการรับรู้โดยการสื่อสาร (Communication)

ความรู้เกี่ยวกับสำนักงานบัญชี ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2551) ซึ่งจะมีลักษณะคือ 1. ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร ผู้บริหารระดับสูงต้องแสดงหลักฐานความมุ่งมั่นในการพัฒนาและการนำระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี ไปปฏิบัติรวมทั้งการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง 2. การให้ความสำคัญแก่ลูกค้า ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่าความต้องการของลูกค้าได้ถูกนำมาพิจารณาและกระทำให้บรรลุผลโดยมุ่งหวังในอันที่จะส่งเสริมความพึงพอใจของลูกค้าและต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีมาตรฐานการบัญชี และจรรยาบรรณ 3. นโยบายคุณภาพ ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่านโยบายคุณภาพเหมาะสมกับจุดประสงค์ของสำนักงานบัญชี 4. การวางแผนธุรกิจสำนักงานบัญชีต้องกำหนดและจัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงินประจำปีเป็นลายลักษณ์อักษร 5. ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่และการสื่อสารผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่าได้มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานเป็นลายลักษณ์อักษรและได้สื่อสารให้ทราบโดยทั่วถึงทั้งสำนักงานบัญชี 6. การให้ความร่วมมือกับภาครัฐ สำนักงานบัญชีต้องร่วมมือกับภาครัฐด้านการกำกับดูแลและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากภาครัฐสู่ลูกค้า

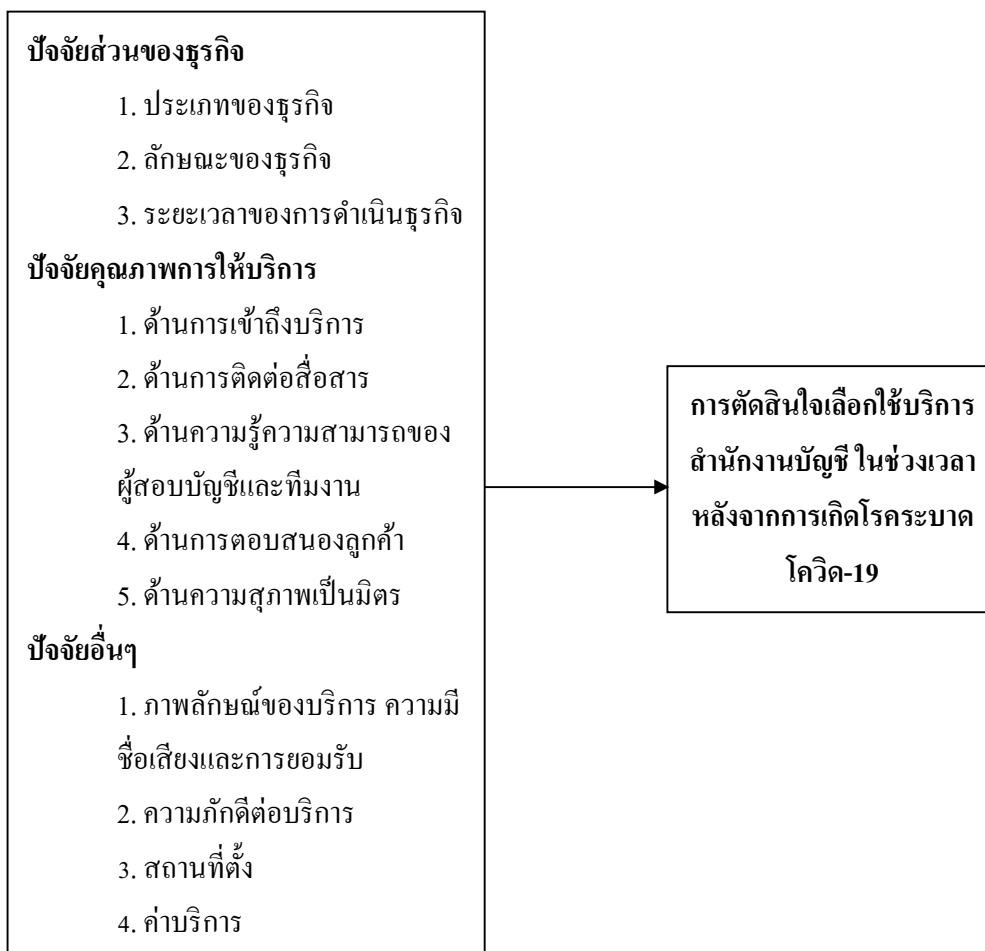
ธรรรินทร์ ใจเอื้อพลสุข (2560) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้าสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 46 - 55 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 25 ปี และมี

รายได้ต่ำกว่า 5,000,000 บาทต่อปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ได้แก่ ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการจัดการทรัพยากร ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีและด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักงาน และด้านการติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี อยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย อยู่ในระดับมากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักงาน ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณ ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการจัดการทรัพยากร ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ด้านการติดตามตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชี และด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปณณภัตสร สุนทรธีรสุทธิ (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพของบริษัทจำกัดในจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีโดยรวม ทุกด้านมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความพอใจได้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองทันที ด้านความเอาใจใส่ และด้านความมีตัวตน ตามลำดับ 2) การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพของบริษัทจำกัด ในจังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสมมติฐานพบว่า ปัจจัยคุณภาพบริการทั้งโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพของบริษัทจำกัดในจังหวัดชลบุรี

อารีรัตน์ พันธุ์ไพโรจน์(2558) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของ บริษัท แอค โสมออดิท จำกัด ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัท แอค โสมออดิท จำกัดพบว่า ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถของผู้สอบบัญชีและทีมงาน (Sig = 0.009) ปัจจัยด้านชื่อเสียงและการยอมรับสำนักงานตรวจสอบบัญชี (Sig = 0.005) ปัจจัยด้านความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารกับผู้สอบบัญชี(Sig = 0.001) ปัจจัยด้านความรับผิดชอบต่อผู้สอบบัญชี(Sig = 0.017) และปัจจัยด้านสถานที่ตั้งของสำนักงานตรวจสอบบัญชี(Sig = 0.000) ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัท แอค โสมออดิท จำกัดที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

กรอบแนวความคิดการวิจัย



วิธีการดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างได้ทำการการคำนวณจากประชากรผู้ประกอบการนิติบุคคล ที่มาใช้บริการสำนักงานบัญชีในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ใช้สูตรของทาโรยามาเน่ กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จากการคำนวณได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 400 สถานประกอบการ ทำการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก(Convenience Sampling) จนครบตามจำนวนที่ต้องการ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช(Cronbrach' s alpha coefficient) ความเชื่อมั่นมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ซึ่งผลการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่นภาพรวม เท่ากับ 0.866

การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การแจกแจงความถี่ เป็นจำนวนและร้อยละ ส่วนปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงมาตรฐาน (S.D.) การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ Independent Sample t test, และ One-way ANOVA โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับการทดสอบสมมติฐานที่ 1 และใช้สถิติ Pearson Correlation เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยอื่นๆ กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต สำหรับการทดสอบสมมติฐานที่ 2 และ 3 ตามลำดับ ข้อมูลเชิงคุณภาพทำการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา และนำมาสนับสนุนการอธิบายเชิงปริมาณ

ผลการวิจัย

ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นกลุ่มธุรกิจบริการ มีจำนวนสินทรัพย์รวม ณ ปี พ.ศ.2562 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท ลักษณะของธุรกิจ มีจำนวนรายได้รวม ณ ปี พ.ศ.2562 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ล้านบาท มีระยะเวลาในการก่อตั้งบริษัท น้อยกว่า 3 ปี ผู้มีอำนาจในการเลือกผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เป็นกรรมการผู้จัดการ และมีค่าธรรมเนียมวิชาชีพของกิจการ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มากที่สุด

ตาราง 1 ภาพรวมระดับคะแนนเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชี หลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ทั้ง 5 ด้าน (n=400)

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1.ด้านการเข้าถึงบริการ	3.39	.629	ปานกลาง
2.ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.45	.588	มาก
3.ด้านความรู้ความสามารถของผู้สอบบัญชีและทีมงาน	3.46	.603	มาก
4.ด้านการตอบสนองลูกค้า	3.45	.561	มาก
5.ด้านความสุภาพเป็นมิตร	3.43	.575	มาก
ภาพรวม	3.43	.496	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชี หลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากที่สุด คือ ด้านความรู้ความสามารถของผู้สอบบัญชีและทีมงาน รองลงมา คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความสุภาพเป็นมิตร และด้านการเข้าถึงบริการ ตามลำดับ

ตาราง 2 การตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต (n=400)

การตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชี	X	S.D.	ระดับ
1.ท่านแสวงหาข้อมูลของสำนักงานบัญชีต่าง ๆ ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	3.29	.559	ปานกลาง
2.ท่านได้ประเมินทางเลือกในการใช้บริการของสำนักงานบัญชีต่าง ๆ ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	3.28	.593	ปานกลาง
3.ท่านคิดว่าสำนักงานบัญชีมีการบริการที่ตอบสนองอย่างครบถ้วนตรงตามความต้องการของท่าน	3.30	.640	ปานกลาง
4.เมื่อเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานบัญชีในครั้งแรกท่านจะกลับมาใช้บริการอีกในอนาคต	3.24	.592	ปานกลาง
ภาพรวม	3.27	.511	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 4.58) สิ่งในกลุ่มตัวอย่างใช้ในการประเมินการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีมากที่สุด คือ สำนักงานบัญชีมีการบริการที่ตอบสนองอย่างครบถ้วนตรงตามความต้องการ รองลงมา คือ การแสวงหาข้อมูลของสำนักงานบัญชีต่างๆ ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ การประเมินทางเลือกในการใช้บริการของสำนักงานบัญชีต่างๆ ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ และเมื่อเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานบัญชีในครั้งแรกจะกลับมาใช้บริการอีกในอนาคต ตามลำดับ

ตาราง 3 การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนของธุรกิจ กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต (n=400)

การตัดสินใจเลือกใช้บริการ	ค่า F	Sig	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ประเภทของธุรกิจ	.871	.518	ไม่แตกต่างกัน
2. จำนวนสินทรัพย์รวม ณ ปี พ.ศ.2562	5.668	.000*	แตกต่างกัน
3. จำนวนรายได้รวม ณ ปี พ.ศ.2562	3.710	.003*	แตกต่างกัน
4. ระยะเวลาในการก่อตั้งบริษัท	1.287	.275	ไม่แตกต่างกัน
5. ผู้มีอำนาจในการเลือกผู้สอบบัญชีรับอนุญาต	7.207	.000*	แตกต่างกัน
6. ค่าธรรมเนียมวิชาชีพของกิจการ	4.413	.002*	แตกต่างกัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 พบว่า นิติบุคคลที่มีประเภทของธุรกิจ และระยะเวลาในการก่อตั้งบริษัทต่างกัน การตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตไม่ต่างกัน ส่วนนิติบุคคลที่มีจำนวนสินทรัพย์รวม ณ ปี พ.ศ.2562 จำนวนรายได้รวม ณ ปี พ.ศ.2562 ผู้มีอำนาจในการเลือกผู้สอบบัญชีรับอนุญาต และค่าธรรมเนียมวิชาชีพของกิจการต่างกัน การตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต (n=400)

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	การตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต	
	r	Sig.
1. ด้านการเข้าถึงบริการ	0.626**	0.000
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร	0.681**	0.000
3. ด้านความรู้ความสามารถของผู้สอบบัญชีและทีมงาน		0.000
4. ด้านการตอบสนองลูกค้า	0.687**	0.000
5. ด้านความสุภาพเป็นมิตร	0.642**	0.000
ภาพรวม	0.869**	0.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4 พบว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการโดยรวมมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.869 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยเรียงตามลำดับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) คือ ด้านการตอบสนองลูกค้า (r= 0. 687) ด้านการติดต่อสื่อสาร(r= 0.681) ด้านความสุภาพเป็นมิตร (r=0.642) ด้านการเข้าถึงบริการ(r=0.626) และเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก

ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยอื่นๆกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต (n=400)

ปัจจัยอื่นๆ	การตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต	
	r	Sig.
1. ภาพลักษณ์ของการบริการ	0.695**	0.000
2. ความภักดีต่อการรับบริการ		0.000
3. สถานที่ตั้ง	0.437**	0.000
4. ค่าบริการ	0.503**	0.000
ภาพรวม	0.781**	0.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 5 พบว่าปัจจัยอื่นๆ โดยรวมมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.781 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าปัจจัยอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยเรียงตามลำดับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) คือ ภาพลักษณ์ของการบริการ (r = 0.695) ค่าบริการ (r= 0.503) สถานที่ตั้ง (r=0.437) และเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก

อภิปรายผล

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนของธุรกิจมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต

ประเภทของธุรกิจ พบว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตของนิติบุคคลแต่ละประเภทธุรกิจไม่แตกต่างกัน หมายถึงประเภทของธุรกิจไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชี สอดคล้องกับงานวิจัย ของ พิลาวรรณ สุขใจ (2555) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในจังหวัดนครปฐม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี เมื่อจำแนกตามลักษณะของธุรกิจโดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลักษณะของธุรกิจ แบ่งเป็นจำนวนสินทรัพย์รวม ณ ปี พ.ศ.2562 และจำนวนรายได้รวม ณ ปี พ.ศ. 2562 สามารถอภิปรายผล ดังนี้ จำนวนสินทรัพย์รวม ณ ปี พ.ศ.2562 ของนิติบุคคลมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 เนื่องจากสินทรัพย์รวมของกิจการเป็นตัวบ่งชี้ขนาดของธุรกิจ การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในยุคหลังจากการแพร่ของโรคระบาด โควิด-19 ทำให้นิติบุคคลที่มีขนาดเล็กต้องพิจารณาการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีเป็นอย่างมาก จำนวนรายได้

รวม ณ ปี พ.ศ.2562 ของนิติบุคคลมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 ขัดแย้งกับงานวิจัยของ พิลาวรรณ สุขโข (2555) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในจังหวัดนครปฐม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายถึงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

ระยะเวลาในการก่อตั้งบริษัท นิติบุคคลที่มีระยะเวลาในการก่อตั้งบริษัท ที่น้อยกว่า 3 ปี จะแสวงหาข้อมูลของสำนักงานบัญชีต่าง ๆ ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการในระดับกลางๆ ส่วนบริษัทที่ก่อตั้งตั้งแต่ 3-10 ปี จะแสวงหาข้อมูลมากที่สุด ส่วนบริษัทที่ก่อตั้งมาเป็นเวลานานที่ธุรกิจมั่นคงแล้ว (ตั้งแต่ 16-20 ปี) จะแสวงหาข้อมูลของสำนักงานบัญชีต่าง ๆ น้อย เนื่องจากมีการใช้บริการสำนักงานบัญชีที่ไว้นั่นเองได้ และมีความภักดีต่อการใช้บริการสำนักงานนั้น ไม่จำเป็นต้องแสวงหาสำนักงานบัญชีใหม่

ผู้มีอำนาจในการเลือกผู้สอบบัญชีรับอนุญาต นิติบุคคลที่มีผู้มีอำนาจในการเลือกผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่ต่างกัน ความต้องการใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต จะพิจารณาการให้บริการสำนักงานบัญชีโดยการแสวงหาข้อมูลของสำนักงานบัญชีต่าง ๆ ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ค่าธรรมเนียมวิชาชีพของกิจการ นิติบุคคลที่มีค่าธรรมเนียมวิชาชีพของกิจการที่ต่างกัน ความต้องการใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต จะพิจารณาโดยการแสวงหาข้อมูลของสำนักงานบัญชีต่าง ๆ และประเมินทางเลือกในการใช้บริการของสำนักงานบัญชีต่าง ๆ ก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ และเลือกสำนักงานบัญชีที่มีการบริการที่ตอบสนองอย่างครบถ้วนตรงตามความต้องการ

การทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต

จากผลการศึกษาวิจัยที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ในส่วนของปัจจัยคุณภาพ พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการโดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต นั่นคือหากสำนักงานบัญชีมีคุณภาพการให้บริการที่ดี จะทำให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตสูงสุด คือ ด้านความรู้ความสามารถของผู้สอบบัญชีและทีมงาน รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองลูกค้า และด้านการติดต่อสื่อสาร ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการน้อยที่สุด คือ ด้านการเข้าถึงบริการ โดยอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

ด้านการเข้าถึงบริการ ปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ

พิจารณารายข้อพบว่า การเข้าถึงบริการที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสูงสุดคือ การให้บริการที่ซื้อสัตย์ต่อลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธรรมศักดิ์ รัชนีธรรมรัฐ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจะให้ความสำคัญในด้านบุคลากร คือ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ชื่อสัตย์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ

ด้านการติดต่อสื่อสาร ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การติดต่อสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสูงสุดคือ มีช่องทางการติดต่อที่ทันสมัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พุกญา แก้วสาร และอรุณกร รุ่งโชค (2558) ได้ศึกษา เรื่อง การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษา พบว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการของบริษัทจำกัดในจังหวัดสุราษฎร์ธานีและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพกระบวนการให้บริการผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ให้ช่องทางการให้บริการ ราคา และการส่งเสริมการตลาดมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ด้านความรู้ความสามารถของผู้สอบบัญชีและทีมงาน ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถของผู้สอบบัญชีและทีมงานที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าความรู้ความสามารถของผู้สอบบัญชีและทีมงานที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสูงสุดคือ มีการจัดทำรายงานทางบัญชีมีความถูกต้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธรรมศักดิ์ รัชนีธรรมรัฐ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจะให้ความสำคัญในด้านบุคลากร คือ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ชื่อสัตย์ พนักงานมีความรู้ความชำนาญ มีความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้า มีความเสมอภาคในการให้บริการ

ด้านการตอบสนองลูกค้า ปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้าที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การตอบสนองลูกค้าที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสูงสุดคือ สามารถเก็บความลับของลูกค้าได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พุกญา แก้วสารและอรุณกร รุ่งโชค (2558) ศึกษา เรื่อง การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาพบว่าการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการสืบเนื่องจากผู้ประกอบการไม่มีความรู้ด้านบัญชี ดังนั้น การใช้บริการสำนักงานบัญชี ผู้ประกอบการจะพิจารณาจากคุณภาพและความน่าเชื่อถือในการให้บริการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีเป็นสำคัญ

ด้านความสุภาพเป็นมิตร ปัจจัยด้านความสุภาพเป็นมิตรที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความสุภาพเป็นมิตรที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสูงสุดคือ การ

ทำงานและประสานงานร่วมกันกับสำนักงานบัญชีเป็นไปได้ด้วยดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธรรมศักดิ์ รัชนีธรรมรัฐ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจะให้ความสำคัญในด้านบุคลากร คือ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ชื่อสัตย์ พนักงานมีความรู้ความชำนาญ มีความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้า มีความเสมอภาคในการให้บริการ พนักงานอธิบายรายละเอียดโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีมนุษยสัมพันธ์และมีความเป็นกันเอง ผู้สอบมีความรู้ความชำนาญ ดูแลเอาใจใส่ให้บริการสุภาพและมีความเป็นกันเอง

การทดสอบสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยอื่นๆ ที่ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ของบริการ ความภักดีต่อบริการ สถานที่ตั้ง และค่าบริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต

จากผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต ในส่วนของปัจจัยอื่นๆ พบว่า ปัจจัยอื่นๆ โดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต นั่นคือหากสำนักงานบัญชีมีปัจจัยอื่นๆ ที่ดี จะทำให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตเพิ่มขึ้น ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ตสูงสุด คือ การคิดค่าบริการที่เหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน รองลงมา คือค่าบริการต่ำกว่าหรือใกล้เคียงกับสำนักงานบัญชีอื่น และสามารถเจรจาต่อรองค่าบริการได้ น้อยที่สุดโดยอภิปรายผลการศึกษาแต่ละด้านดังนี้

ด้านภาพลักษณ์ของการบริการ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของการบริการที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ภาพลักษณ์ของการบริการที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสูงสุดคือ ประสิทธิภาพ และระยะเวลาดำเนินการธุรกิจของสำนักงานบัญชี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิรินันท์ พินิจพรชัย (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัทมหาชนจำกัด โดยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัทมหาชนจำกัด คือปัจจัยด้านที่ตั้งของสำนักงานสอบบัญชี โดยมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีในทิศทางตรงกันข้าม และ ปัจจัยด้านความมีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับของบุคคลภายนอก โดยมีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกันกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชี

ด้านความภักดีต่อการรับบริการ ปัจจัยด้านความภักดีต่อการรับบริการที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาดโควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความภักดีต่อการรับบริการที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสูงสุดคือ ความเชื่อมั่นต่อการรับบริการ ส่งผลให้กลับมาใช้บริการซ้ำ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรุต จิตตคานนท์ (2557) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของ

ผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ข้อมูลที่ผู้ประกอบการใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ซึ่งผู้ประกอบการไม่มีความรู้ ความชำนาญในด้านการบัญชีเพียงพอ ซึ่งบริษัทต้องมีการจัดทำบัญชีรายงานภาษีพร้อมทั้งนำส่งภาษีทุกประเภทต่อกรมสรรพากร ส่งผลถึงความไว้วางใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการเนื่องจากสำนักงานบัญชีต้องมีความน่าเชื่อถือและมีความสามารถในการจัดการแทนผู้ประกอบการ ได้ดีกว่าที่ผู้ประกอบการจะดำเนินการเอง มีความแม่นยำในงานบัญชี มีการนำเสนองานตรงเวลา

ด้านสถานที่ตั้ง ปัจจัยด้านสถานที่ตั้งที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า สถานที่ตั้งที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการสูงสุดคือ อาคารที่ตั้งสำนักงาน มีบรรยากาศที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปณัฐติยา แก้วหนองเสม็ด (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสำนักงานให้บริการจัดทำบัญชี กรณีศึกษา จังหวัดกระบี่ พบว่า ปัจจัยด้านกายภาพควรจัดแต่งสำนักงานทั้งภายในและภายนอกให้ดูน่าเชื่อถือ เรียบร้อย สวยงาม มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการและใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีที่เหมาะสมกับธุรกิจของผู้ใช้บริการ

ด้านค่าบริการ ปัจจัยด้านค่าบริการที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการของสำนักงานบัญชีหลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ค่าบริการที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการสูงสุดคือ มีการคิดค่าบริการที่เหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิลาวรรณ สุข โข (2555) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในจังหวัดนครปฐม พบว่า การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ในส่วนของการกำหนดอัตราค่าบริการควรมีการเจรจาต่อรองราคากันได้เพื่อให้อัตราค่าบริการเป็นที่พอใจของทั้งสองฝ่าย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนของธุรกิจ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจเป็นผู้ประกอบการนิติบุคคล ในจังหวัดภูเก็ต ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มธุรกิจบริการมากที่สุด และเป็นกลุ่มธุรกิจขนาดย่อมมีระยะเวลาในการก่อตั้งธุรกิจที่สั้นน้อยกว่า 3 ปี มากที่สุด เนื่องจากช่วงเวลาที่ทำการสำรวจผู้ทำการวิจัยได้เก็บข้อมูลช่วงหลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 ในพื้นที่จังหวัดภูเก็ต แต่ผลจากลักษณะของธุรกิจที่ก่อตั้ง โดยส่วนใหญ่ก่อตั้งได้ไม่นาน และเป็นธุรกิจบริการ จึงมีความเสี่ยงที่จะปิดกิจการ หรือขาดทุนได้ ฉะนั้นผลความต้องการสำนักงานบัญชีที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวจึงอาจไม่สามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงสำนักงานบัญชีให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการในระยะยาวได้

2. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถของผู้สอบบัญชีและทีมงานส่งผลกระทบต่อการใช้บริการมากที่สุด ในช่วงหลังจากการเกิดโรคระบาด โควิด-19 ในพื้นที่

จังหวัดภูเก็ต ฉะนั้นการรักษาคุณภาพที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถของผู้สอบบัญชีและทีมงานจึงเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการนำไปปรับใช้กับสำนักงานบัญชีได้

3. ปัจจัยอื่นๆ ภาพลักษณ์ของบริการ ความมีชื่อเสียงและการยอมรับ ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากที่สุด เนื่องจากการสร้างภาพลักษณ์ของบริการ ความมีชื่อเสียงและการยอมรับต้องใช้เวลาในการสร้างขึ้นมา การไว้เนื้อเชื่อใจกัน การรักษาความลับของลูกค้าผู้ให้บริการสำนักงานบัญชีจึงเป็นสิ่งสำคัญ สำนักงานบัญชีจึงต้องรักษาคุณภาพของงานด้านบัญชีพร้อมกับการรักษาไว้ซึ่งความไว้เนื้อเชื่อใจของลูกค้าควบคู่กันไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเรื่องปัจจัยคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีแบบเฉพาะเจาะจง เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ผู้ให้บริการมีความต้องการสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพการให้บริการมากที่สุด

2. ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างให้มีการกระจายของกลุ่มธุรกิจให้ครอบคลุมทั้งจังหวัดภูเก็ต

เอกสารอ้างอิง

- กรมควบคุมโรค. (2563). โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สถานการณ์ภาพรวมทั่วโลก. สืบค้นเมื่อวันที่ 13, 2563. จาก https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/ind_world.php
- กรมพัฒนาธุรกิจ. (2563). รายชื่อสำนักงานบริการรับทำบัญชีจังหวัดภูเก็ต. สืบค้นเมื่อวันที่ 13, 2563. จาก https://www.dbd.go.th/download/account_file/account_office/42.pdf
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2551). ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้าเรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีพ.ศ. 2555. สืบค้นเมื่อวันที่ 15, 2563. จาก https://www.dbd.go.th/ewt_news.php?nid=1102
- กรมสรรพากร. (2558). คู่มือภาษีห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่มีโชตินิติบุคคล. กรุงเทพฯ. สืบค้นเมื่อวันที่ 13, 2563. จาก http://download.rd.go.th/fileadmin/download/insight_pasi/manual.pdf
- ธรรมศักดิ์ รัชนีธรรมธัญ (2546). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ธรรินทร์ ใจเอื้อพลสุข. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- นิตยา งามแดน. (2548). การบัญชีการเงิน. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปณัฐธิดา แก้วหนองเสม็ด. (2550). ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสำนักงานให้บริการจัดทำบัญชี จังหวัดกระบี่. ภูเก็ต : มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.

- ปณณภัสสร สุนทรชिरสุทธิ. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคุณภาพของบริษัทจำกัด ในจังหวัดชลบุรี*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- พฤกษา แก้วสาร และอรุณ คงรุ่งโชค. (2558). *การตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดสุราษฎร์ธานี*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- พิลาวรรณ สุขโข. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในจังหวัดนครปฐม*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ศรุต จิตตคานนท์. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิรินันท์ พิณพรชัย. (2554). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัทมหาชนจำกัด วิทยานิพนธ์ บัญชีมหาบัณฑิต*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีระฟิล์ม และโซเท็กซ์ จำกัด.
- สามล เชียงฉิน. (2552). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจใจเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดภูเก็ต. (2563). *ข่าวสารในเครือข่าย อปท. จังหวัดภูเก็ต*. สืบค้นเมื่อวัน พฤศจิกายน 13, 2563. จาก <http://phuketlocal.go.th/networknews/detail/63176/data.html>
- เสรี วงษ์มณฑาและชัชณะ เตชะคณา. (2553). *การตลาด 4.0 ในบริบทประเทศไทย 4.0. วารสารเศรษฐศาสตร์และนโยบายสาธารณะ 8 (15) : 1-16*
- อารีรัตน์ พันธุ์ไพโรจน์. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัทแอกโฮมออดิท จำกัด*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศิลปากร
- เอกก์ ภัทรชนกุล. (2556). *อัจฉริยะการตลาด: กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาการตลาด คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*.
- Acutt, M. (2016). *Definition of Marketing Mix*. Retrieved October 22, 2019, from <https://marketingmix.co.uk/definition-marketing-mix/>
- Kotler, P. (1997). *Marketing management: analysis, planning implementation and control*. (9th ed). New Jersey: Asimmon & Schuster Company. (p. 105)
- Kotler, P., and Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. 14th ed. USA: Prentice Hall.
- World Health Organization. (2563). *Coronavirus disease (COVID-19) questions and answers*. สืบค้นเมื่อวัน มกราคม 13, 2564. จาก <https://www.who.int/thailand/emergencies/novel-coronavirus-2019/q-a-on-covid-19>