ความสัมพันธ์ระหว่างนวัตกรรมการบริการทางการบัญชี กับผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต

The Relationship between Accounting Services Innovation and the Performance of Accounting Offices in Phuket Province

โสภาพรรณ ไชยพัฒน์
มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ วิทยาเขตภูเก็ต
Sopaphan Chaipat
Ratchaphruek University Phuket Campus, Thailand
E-mail: sopachaipat2@gmail.com

****

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างนวัตกรรมการบริการทางการบัญชีกับผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต กลุ่มตัวอย่างจำนวน 89 ตัวอย่าง ใช้การสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Sampling) ด้วยวิธีการจับฉลาก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ 1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตฐาน และ2) สถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียรสัน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมการบริการทางการบัญชีของสำนักงานบัญชี พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมการบริการทางการบัญชีของสำนักงานบัญชี ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการเข้าถึงการบริการ ด้านคุณภาพเทคนิค และด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านมนุษยสัมพันธ์ ตามลำดับ 2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต พบว่า โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ด้านลูกค้า และด้านการเงิน ตามลำดับ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างนวัตกรรมการบริการทางการบัญชีของสำนักงานบัญชีกับผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต พบว่า นวัตกรรมทางการบริการทางการบัญชีมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (Sig. < 0.01) ทุกด้าน แสดงให้เห็นว่า นวัตกรรมทางการบริการทางการบัญชีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ตั้งแต่ ระดับปานกลางถึงสูง ช่วงของความสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.533-0.826

* วันที่รับบทความ: 13 กรกฎาคม 2564; วันแก้ไขบทความ 21 สิงหาคม 2564; วันตอบรับบทความ: 24 กันยายน 2564
Received: July 13, 2021; Revised: August 21, 2021; Accepted: September 24, 2021

คำสำคัญ: นวัตกรรมการบริการ; ผลการดำเนินงาน; สำนักงานบัญชี

Abstracts

The purposes of this research were to study the relationship between innovation in accounting service and the operating results of accounting firms in Phuket. There were 89 samples by using Simple Random Sampling with Lottery method. The questionnaire was used as a material for data collection. The data were analyzed by using statistics: 1) Descriptive Statistics such as frequency, percentage, mean and standard deviation and 2) Inferential statistics such as the Pearson correlation coefficient analysis. The research results were as follows: 1) Opinion on innovation in accounting service of accounting firms found that the samples had a high level at overall of opinion on innovation in accounting service of accounting firms when considering each aspect by descending order of means such as Access, Technical quality, Physical characteristics, and Interpersonal, respectively, 2) Opinions on the operating results of accounting firms in Phuket found that the samples had a high level at overall of opinion on the operating result of accounting firms in Phuket when considering each aspect by descending order of means such as Internal processes, Learning and development, Customer and Finance, respectively, 3) The relationship between innovation in accounting service and the operating results of accounting firms in Phuket found that the innovation in accounting service was related to the operating results of accounting firms in Phuket with the statistical significance at the .01 level (Sig. <0.01) of all aspects. This showed that innovation in accounting service correlated positively with the operating results of accounting firms in Phuket in the same direction of relationships from medium level to high level for the range of relationships from 0.533-0.826.

Keywords: Innovation in Accounting Service, The Operating Results, Accounting Firms

บทนำ

ในปัจจุบันองค์กรธุรกิจทุกภาคส่วนก็ล้วนแล้วแต่ต้องการนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อที่จะสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้ในอนาคต กลไกในการสร้างนวัตกรรมใหม่ให้ประสบความสำเร็จในองค์กรนั้นสำคัญคือ การมีข้อมูลที่มีคุณภาพเพื่อใช้ให้เกิดประโยชน์ จะต้องมีการเชื่อมโยงผู้ปฏิบัติงาน และองค์ความรู้ต่าง ๆ ภายในและภายนอกองค์กรเข้าด้วยกัน กำหนดเป้าหมายและกระตุ้นให้แต่ละส่วนเกิดความมุ่งมั่นที่จะทำงาน เพื่อเป้าหมายเดียวกัน (กัญฐณา ดิษฐ์แก้ว, 2558 : 47-66) โดยวัตถุประสงค์สำคัญของนวัตกรรมคือ การให้ความสำคัญถึงกระบวนการผลิตและการบริการของกิจการ เพื่อทำให้ผลิตภัณฑ์และการให้บริการเพิ่มขึ้น (Straw & Epstein, 2000 : 523-556) การสร้างนวัตกรรมเป็นส่วนหนึ่งที่จะส่งเสริมและก่อให้เกิดการเติบโตอย่างก้าวกระโดด ทำให้องค์กรสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มแก่องค์กรมากขึ้น นอกจากนี้นวัตกรรมสามารถสร้างให้เกิดความแตกต่างจากคู่แข่งและยังช่วยทำให้เกิดภาพลักษณ์และความจดจำที่ดีกับลูกค้าด้วย (ลักขณา ลีละยุทธโยธิน, 2555 : ออนไลน์)

นวัตกรรมการบริการทางการบัญชีจึงถือเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการงานให้ความเชื่อมั่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการด้านการบัญชี สำนักงานบัญชีจะสามารถรักษาระดับการให้บริการที่โดดเด่นเหนือกว่าคู่แข่ง โดยการสร้างความประทับใจแบบใหม่ ๆ ในการให้บริการหรือการสร้างรูปแบบธุรกิจใหม่ของธุรกิจ

สำนักงานบัญชี ด้วยคุณภาพการให้บริการ ที่จะช่วยสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ มีงานวิจัยของ ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์ (2554 : 75) ที่พบว่า นวัตกรรมการบริการนั้น ประกอบด้วยการเข้าถึงบริการ (Service Direction) ลักษณะทางกายภาพ (Physical Characteristics) การมีมนุษยสัมพันธ์ (Relationship) และคุณภาพเทคนิค (Technology Quality) จะเห็นได้ว่าหากสำนักงานบัญชีให้ความสำคัญต่อนวัตกรรมการบริการอาจส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดย Saisut (2011 : 32) ได้กล่าวว่า ความสำเร็จของสำนักงานบัญชีเป็นการบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานของผู้ประกอบธุรกิจสำนักงานบัญชี โดยการวัดผลการดำเนินงานวิธีดุลยภาพ (Balanced Scorecard) ที่จะช่วยทำให้องค์กรเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและมุ่งเน้น สิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต มีงานวิจัยของ ชาญชัย ประเสริฐสังข์ (2562 : 21) ที่พบว่า ความสำเร็จขององค์กรนั้นสามารถวัดได้จาก การให้บริการลูกค้า การเงิน กระบวนการภายใน และการเรียนรู้และการพัฒนา

จะเห็นได้ว่าผลกระทบจากการสร้างนวัตกรรมการบริการทางการบัญชีส่งผลต่องานบัญชีในหลากหลายด้าน จึงเป็นที่น่าสนใจว่านวัตกรรมการบริการทางการบัญชีนั้นมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของสำนักบัญชีอย่างไร จากเหตุผลที่กล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาวิจัย ความสัมพันธ์ของนวัตกรรมการบริการทางการบัญชีกับผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่า นวัตกรรมการบริการทางการบัญชีมีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในเขตจังหวัดภูเก็ต หรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสำนักงานบัญชีในเขตจังหวัดภูเก็ต ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัย สามารถที่จะนำไปใช้เป็นข้อสนเทศในการพัฒนานวัตกรรมการบริการทางการบัญชี การปรับปรุง และวางแผนระบบการดำเนินงาน เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น และจะเป็นแนวทางในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานนำไปสู่การบริการที่มีคุณภาพ สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิผล และทำให้ประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษานวัตกรรมการบริการทางการบัญชีของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างนวัตกรรมการบริการทางการบัญชีกับผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต

ระเบียบวิธีวิจัย

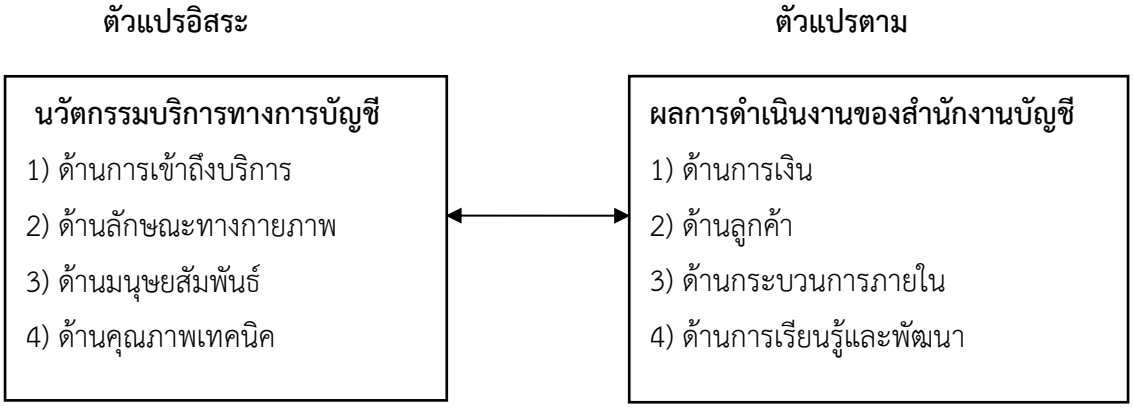
1. จากการวิจัยในครั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ประกอบการหรือตัวแทนสำนักงานบัญชี ที่จดทะเบียนกับสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ จังหวัดภูเก็ต จำนวน 102 แห่ง (สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า, 2562 : ออนไลน์) และผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการหรือตัวแทนระดับหัวหน้าหรือผู้บริหารสำนักงานบัญชี สำนักงานละ 1 คน ซึ่งการคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 81 คน และเก็บเผื่อจากจำนวนที่คำนวณได้ อีกร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 89 คน และใช้การสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Sampling) ด้วยวิธีการจับฉลาก

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมจากแบบสอบถาม

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ 1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อนำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาอธิบายคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยและนำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาอธิบายอ้างอิงไปสู่ประชากรสำนักงานบัญชี จังหวัดภูเก็ต โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียรสัน (Pearson‘s Correlation Coefficient: r)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการทางการบัญชี และผลการดำเนินงานของสำนักบัญชี ผู้วิจัยสามารถสรุปตัวแปรแสดงตามกรอบแนวคิดดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

1. วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมการบริการทางการบัญชีของสำนักงานบัญชี

ความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมการบริการทางการบัญชีของสำนักงานบัญชี พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมการบริการทางการบัญชีของสำนักงานบัญชี ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.29 , S.D. = .59) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการเข้าถึงการบริการ ด้านคุณภาพเทคนิค และด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านมนุษยสัมพันธ์ ตามลำดับ

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต

ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต พบว่า โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.19 , S.D. = .56) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ด้านลูกค้า และด้านการเงิน ตามลำดับ

3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างนวัตกรรมการบริการทางการบัญชีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต

1) นวัตกรรมการบริการทางการบัญชี ด้านการเข้าถึงบริการ มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (Sig. < 0.01) ทุกด้าน โดยเรียงลำดับความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ ภาพรวมผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน ตามลำดับ

2) นวัตกรรมการบริการทางการบัญชี ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (Sig. < 0.01) ทุกด้าน โดยเรียงลำดับความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ ภาพรวมผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ด้านลูกค้า ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน ตามลำดับ

3) นวัตกรรมการบริการทางการบัญชี ด้านมนุษยสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (Sig. < 0.01) ทุกด้าน โดยเรียงลำดับความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านลูกค้า ภาพรวมผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายในตามลำดับ

4) นวัตกรรมการบริการทางการบัญชี ด้านคุณภาพเทคนิค มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (Sig. < 0.01) ด้าน โดยเรียงลำดับความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ด้านภาพรวมผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเงิน ตามลำดับ

5) นวัตกรรมการบริการทางการบัญชี ด้านภาพรวมด้านนวัตกรรม มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (Sig. < 0.01) ทุกด้าน โดยเรียงลำดับความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านภาพรวมผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนาด้านลูกค้า ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

ความสัมพันธ์ระหว่างนวัตกรรมการบริการทางการบัญชีกับผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต

นวัตกรรมทางการบริการทางการบัญชีมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (Sig. < 0.01) ทุกด้าน โดยนวัตกรรมทางการบริการทางการบัญชีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันตั้งแต่ ระดับปานกลางถึงสูง ช่วงของความสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.533-0.826 ซึ่งสอดคล้องกับ พชรมน เหล่าพรหม (2557 : 35-39) พบว่า นวัตกรรมการบริการทางการบัญชี มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงาน ซึ่งผู้บริหารสำนักงานบัญชี ต้องให้ความสำคัญกับนวัตกรรมการบริการทางการบัญชี โดยเฉพาะด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านคุณภาพเทคนิคมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนานวัตกรรมการบริการทางการบัญชี เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น นำไปสู่การบริการที่มีคุณภาพ สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิผล และทำให้ประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน ทั้งนี้เป็นเพราะนวัตกรรมการบริหารทางการบัญชี ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงการบริการ ด้านคุณภาพเทคนิค และด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านมนุษยสัมพันธ์ นั้นมีความสำคัญต่อสำนักงานบัญชีในการให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด และย่อมส่งผลต่อการดำเนินของสำนักงานบัญชีในที่สุด และยังสอดคล้องกับ ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์ (2554 : 45) พบว่า นวัตกรรมการบริการทางการบัญชี เป็นวิธีการและความสามารถในการพัฒนาดัดแปลง สร้างสรรค์การบริการรูปแบบใหม่ให้ทันสมัย และนำไปใช้ในการให้บริการของสำนักงานบัญชีเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้านบัญชี รวมถึงการเสนอบริการที่มีความแตกต่างจากผู้ประกอบการรายอื่น ๆ การเพิ่มบริการเสริมนอกเหนือจากบริการหลัก ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด และสร้างความประทับใจในการเข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และเมื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์แต่ละด้านของนวัตกรรมการบริการทางการบัญชีกับผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ตในแต่ละด้าน สามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) นวัตกรรมการบริการทางการบัญชี ด้านการเข้าถึงบริการ มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกด้าน โดยเรียงลำดับความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ ภาพรวมผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน

ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า นวัตกรรมการบริการทางการบัญชีด้านการเข้าถึงบริการ มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี สอดคล้องกับ พฤกษา แก้วสาร และ นพดล พันธุ์พานิช (2563 : 239-250) พบว่า การจัดการของสำนักงานบัญชีคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้เป็นเพราะ เมื่อมีการดำเนินการจัดการนวัตกรรมการบริการทางการบัญชีด้านการเข้าถึงบริการที่มีประสิทธิภาพย่อมส่งผลให้ผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี โดยภาพรวม เพิ่มขึ้นในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นในการดำเนินการในการเข้าถึงบริการนั้น จะต้องให้ความสำคัญกับความสะดวกในการเข้ารับบริการ รายละเอียดพร้อมเงื่อนไขในการให้บริการอย่างชัดเจน และรวมทั้งความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ สอดคล้องกับ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988 : 5) พบว่า การเข้าถึงบริการนั้น ผู้ใช้บริการจะต้องสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกในการมาใช้บริการ จะต้องมีการกระจายอย่างทั่วถึง นอกจากนี้อาจจะต้องพิจารณาถึงหลักการเข้าถึง 3 ประการ ได้แก่ด เมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร

2) นวัตกรรมการบริการทางการบัญชี ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกด้าน โดยเรียงลำดับความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ ภาพรวมผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ด้านลูกค้า ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายในตามลำดับ สอดคล้องกับ พชรมน เหล่าพรหม (2557 : 35-39) พบว่า นวัตกรรมการบริการทางการบัญชี ด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ลูกค้าจึงใช้สิ่งที่จับต้องได้เป็นตัวช่วยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ถ้าองค์กรจัดลักษณะทางกายภาพให้มีความน่าเชื่อถือ ลูกค้าจะรู้สึกว่า มีความเชื่อมั่นในความมั่นคง บริการนั้นมีคุณภาพ มีความเหมาะสมมีประสิทธิภาพ เพราะด้วยเหตุที่ว่าลักษณะทางกายภาพเป็นสิ่งแรกที่สร้างความประทับใจในการใช้บริการครั้งแรก และส่งผลถึงความถึงพอใจที่จะกลับมาใช้บริการอีก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wall (2004 : 8 - 10) พบว่า ความพึงพอใจและคุณภาพของการบริการ มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจบริการ ซึ่งเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยด้านความสะดวกสบาย ผู้บริโภคจะเกิดความรู้สึกสบายจากสถานที่ตั้งของธุรกิจบริการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เมื่อนวัตกรรมการบริการทางการบัญชี ด้านลักษณะทางกายภาพ ทั้งการมีเครื่องมือในการให้บริการครบครัน การมีใบรับรองมาตรฐานคุณภาพการให้บริการทางด้านบัญชี และการมีบรรยากาศที่เหมาะสมกับการให้บริการที่ดีขึ้น จะทำให้ผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี ด้านภาพรวมผลการดำเนินงาน เพิ่มขึ้นในทิศทางเดียวกัน

3) นวัตกรรมการบริการทางการบัญชี ด้านมนุษยสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกด้าน โดยเรียงลำดับความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านลูกค้า ภาพรวมผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายในตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า เมื่อนวัตกรรมการบริการทางการบัญชี ด้านมนุษยสัมพันธ์ เพิ่มขึ้น จะทำให้ผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี ด้านลูกค้า ด้านภาพรวมผลการดำเนินงาน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา ด้านการเงินและด้านกระบวนการภายใน เพิ่มขึ้นในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับ พชรมน เหล่าพรหม (2557 :

35-39) พบว่า นวัตกรรมการบริการทางการบัญชี ด้านมนุษยสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานโดยรวม ทั้งนี้เป็นเพราะมนุษยสัมพันธ์ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจแก่ลูกค้า การให้บริการให้ความเชื่อเหลือต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เมื่อเกิดปัญหาพนักงานให้บริการช่วยแก้ปัญหาโดยไม่ปัดความรับผิดชอบ นอกจากนี้การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีนั้น บุคลิกภาพของผู้ให้บริการถือเป็นสิ่งสำคัญต่อการสร้างมนุษยสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการ

4) นวัตกรรมการบริการทางการบัญชี ด้านคุณภาพเทคนิค มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกด้าน โดยเรียงลำดับความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ด้านภาพรวมผลการดำเนินงาน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเงิน ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า เมื่อนวัตกรรมการบริการทางการบัญชี ด้านคุณภาพเทคนิค เพิ่มขึ้น จะทำให้ผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีโดยภาพรวมเพิ่มขึ้นในทิศทางเดียวกัน เป็นเพราะคุณภาพเทคนิค ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ ไลน์ อีเมล ฯลฯ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ และ การให้บริการที่สอดคล้องกับสภาพของผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้องและปลอดภัย ตามลำดับ สส่งผลต่อผลการดำเนินงานของสำนักบัญชีในภาพรวมและในด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ซึ่งจะเห็นได้ว่า เทคโนโลยีที่ใช้ในปัจจุบันถือว่าเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญที่จะช่วยให้ผู้ใช้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูล การแก้ไขเปลี่ยนแปลง การเรียกดูข้อมูล การประมวลผล การใช้งานร่วมกันแบบหลาย ๆ คน และการวิเคราะห์ข้อมูลทำได้ง่ายขึ้น มีค่าใช้จ่ายต่ำลง เพิ่มคุณค่าและประโยชน์ในการใช้งานข้อมูล และสารสนเทศที่ได้มาจะมีคุณภาพในการนำไปวิเคราะห์และใช้งานเพิ่มมากขึ้น ในขณะเดียวกันเทคโนโลยียังสามารถช่วยให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการในการผลิตและการทำงานให้มีต้นทุนที่ต่ำลง ใช้เวลาในการทำงานที่ลดลง และได้สินค้าหรือผลลัพธ์ที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น เทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญตัวหนึ่งที่เอื้อต่อการติดต่อสื่อสารระหว่างสำนักงานบัญชีและลูกค้า ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีเป็นแรงผลักดันสำคัญที่ช่วยให้การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันทำได้ง่ายขึ้น การมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลและสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ทำให้มีการบริการลูกค้าที่ดีสะดวก และรวดเร็วขึ้น สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและความได้เปรียบในการแข่งขันของสำนักงานบัญชี ดังนั้น เทคโนโลยีจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรเป็นอย่างยิ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Gu and Gera (2004 : 37-51) พบว่า การที่นำระบบสารสนเทศและการสื่อสารเทคโนโลยี (Information and Communications Technology : ICT) มาใช้ทำให้องค์กรมีการเปลี่ยนแปลง มีการปรับปรุงการผลิต แสดงว่าบริษัทประสบความสำเร็จ โดยจะต้องนำระบบสารสนเทศและการสื่อสารเทคโนโลยีเป็นส่วนหนึ่งของระบบเพื่อเสริมวิธีการในการทำงานขององค์กร จึงส่งผลให้ผลการดำเนินของสำนักงานบัญชีมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นทั้งในด้านภาพรวม ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเงิน

5) นวัตกรรมการบริการทางการบัญชี ด้านภาพรวมด้านนวัตกรรม มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกด้าน โดยเรียงลำดับความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านภาพรวมผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนาด้านลูกค้า ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน ตามลำดับ โดยเมื่อนวัตกรรมการบริการทางการบัญชี ด้านภาพรวมด้านนวัตกรรม เพิ่มขึ้น จะทำให้ผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี ภาพรวมผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ด้านลูกค้า เพิ่มขึ้นในทิศทางเดียวกัน ระดับสูง และนวัตกรรมการบริการทางการบัญชี ด้านภาพรวมด้านนวัตกรรมเพิ่มขึ้น ดังนั้นการพัฒนานวัตกรรมจึงมีความสำคัญต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นในด้านภาพรวม ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน สอดคล้องกับ กมลวิช วงศ์สาย และคณะ (2562 : 39-54) พบว่า ระดับความสำเร็จขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความสำเร็จขององค์กรรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ดังนี้ 1) ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต เช่น มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ เพื่อให้พนักงานเกิดการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 2) ด้านกระบวนการภายใน เช่น มีการจัดระบบ การทำงานเป็นทีมเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีการสอบทานกระบวนการทำงานภายในอยู่เสมอเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดหรือสามารถแก้ปัญหาได้ทัน 3) ด้านลูกค้า เช่น ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเพิ่มขึ้นหลังจากที่ได้รับการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี รวมถึง ข้อร้องเรียนมีจำนวนลดลง และ 4) ด้านการเงิน เช่น มีรายได้เพิ่มขึ้นจากการให้บริการลูกค้ารายใหม่ มีการเพิ่มขึ้นของรายได้จากการให้บริการใหม่ เช่น รายได้จากการรับรองลายมือชื่อในคำขอจดทะเบียนนิติบุคคล

ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยดังกล่าว ผู้ประกอบการสำนักงานบัญชี ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนานวัตกรรมการบริการทางการบัญชีเพื่อให้ผลการดำเนินงานสัมฤทธิ์ผลบรรลุตามเป้าหมายทั้งในการ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ด้านลูกค้า ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ดังต่อไปนี้

1.1) การพัฒนานวัตกรรมการบริการทางการบัญชีด้านการเข้าถึงบริการ ในการดำเนินการในการเข้าถึงบริการนั้น จะต้องให้ความสำคัญกับความสะดวกในการเข้ารับบริการ รายละเอียดพร้อมเงื่อนไขในการให้บริการอย่างชัดเจน และรวมทั้งความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ นอกจากนี้อาจจะต้องพิจารณาถึงหลักการเข้าถึง 3 ประการ คือ ที่ไหน ต้องพิจารณาว่า ลูกค้ารับบริการที่ไหน 2) เมื่อใด ต้องพิจารณาว่า ลูกค้ารับบริการเมื่อใด และ3) อย่างไร ต้องพิจารณาว่า ลูกค้ารับบริการอย่างไร

1.2) การพัฒนานวัตกรรมการบริการทางการบัญชี ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีควรสนับสนุน ให้มีเครื่องมือในการให้บริการครบครัน การมีใบรับรองมาตรฐานคุณภาพการให้บริการทางด้านบัญชี และการจัดให้มีบรรยากาศที่เหมาะสมกับการให้บริการที่ดีขึ้น ซึ่งจะช่วยทำให้ผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี ด้านภาพรวมผลการดำเนินงานเพิ่มขึ้น

1.3) การพัฒนานวัตกรรมการบริการทางการบัญชี ด้านมนุษยสัมพันธ์ ผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีควรส่งเสริมสนับสนุนบุคลากร ให้มีความรู้ ทักษะและบุคลิกภาพ ตลอดจดบุคลิกภาพในการให้บริการเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าผู้เข้ารับการบริการ ทั้งมุ่งเน้นเกี่ยวกับการส□งเสริมพนักงานสร้างความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจแก่ลูกค้า การให้บริการให้ความเชื่อเหลือต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และ การให้บริการหลังการขาย เมื่อเกิดปัญหาพนักงานให้บริการช่วยแก้ปัญหาโดยไม่ปัดความรับผิดชอบ ทั้งนี้อาจส่งเสริมจัดให้มีการอบรมทั้งภายในและภายนอกบริษัทเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีแก่ลูกค้าผู้รับบริการ

1.4) การพัฒนานวัตกรรมการบริการทางการบัญชี ด้านคุณภาพเทคนิค ผู้ประกอบการสำนักงานบัญชีควรส่งเสริมการพัฒนาในด้านเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ ไลน์ อีเมล ฯลฯ ซึ่งเทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญตัวหนึ่งที่เอื้อต่อการติดต่อสื่อสารระหว่างสำนักงานบัญชีและลูกค้า ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีเป็นแรงผลักดันสำคัญที่ช่วยให้การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันทำได้ง่ายขึ้น การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ และ การให้บริการที่สอดคล้องกับสภาพของผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้องและปลอดภัย จะส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรโดยภาพรวม

2) ข้อเสนอแนะครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเฉพาะเชิงปริมาณ ดังนั้นควรเพิ่มเติมข้อมูลด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพประกอบ โดยการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการหรือผู้บริหาร ตลอดจนลูกค้าสำนักงานบัญชี ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายมิติ และควบถ้วนสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กมลวิช วงศ์สาย และคณะ. (2562). คุณภาพการบริการด้านบัญชีกับความสำเร็จของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย. *วารสารมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น.* 13 (3), 39-54.

กัญฐณา ดิษฐ์แก้ว. (2558). คุณภาพของข้อมูลทางบัญชีบริหาร นวัตกรรมทางการบริหาร การเพิ่มผลผลิตและความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการโรงสีข้าวในเขตภาคเหนือของประเทศไทย. *วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่.* 8 (1), 47-66.

ชาญชัย ประเสริฐสังข์. (2563). *ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะความเป็นมืออาชีพและประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีที่มีต่อความสำเร็จของบริษัทจดทะเบียน ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.* บัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศรีปทุม

พชรมน เหล่าพรหม. (2557). ผลกระทบของนวัตกรรมการบริการทางการบัญชีที่มีต่อผลการของสำนักงานบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือดำเนินงาน. ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

พฤกษา แก้วสาร และ นพดล พันธุ์พานิช. (2563). แนวทางการให้บริการของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร.* 8 (ฉบับเพิ่มเติม), 239-250.

ยุพาวรรณ วรรณวาณิชย์. (2554). *การตลาดบริการ.* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ลักขณา ลีละยุทธโยธิน. (2555). การจัดการนวัตกรรมในธุรกิจผลิตภัณฑ์อาหารเสริมสุขภาพ. *ออนไลน์.* สืบค้นเมื่อ 12 สิงหาคม 2555. แหล่งที่มา: http://www.nia.or.th/innolinks/200608/-innovpeople.htm

สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า. (2562). สถิติจำนวนสำนักบริการรับทำบัญชีร้านอาหารในประเทศไทย ปี 2560. *ออนไลน์.* ค้นเมื่อ 15 สิงหาคม 2562. แหล่งที่มา: http://www.dbd.go.th/download/account _file/account_office/42.pdf

Gu, W. and Gera, S. (2004). *The Effect of Organizational Innovation and Information and Communications Technology on Firm Performance*. International Productivity Monitor. 9, 37-51.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988*). Delivery Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations.* New York: Free Press.

Saisut, P. (2011). *The effect of innovation capability on professionalism and organization success of account firms in Central of Thailand*. Master Thesis, Mahasarakham University.

Straw, B.M. & Epstein, L.D. (2000*). What bandwagons bring: Effects of popular management techniques on corporate performance, reputation, and CEO pay*. Administrative Science Quarterly. 45, 523-556.

Wall, K. L. (2004). *Seeking a new measure of service with LibQUAL TM*. Miss Libr. 68 (1), 8 - 10