

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การรับรู้คุณค่าและจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีที่มีต่อความจงรักภักดีของผู้ประกอบธุรกิจ ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับการรับรู้คุณค่าของสำนักงานบัญชีที่ส่งมอบให้ผู้ประกอบธุรกิจระดับจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีตามความคิดเห็นของผู้ประกอบธุรกิจระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบธุรกิจ ระดับความจงรักภักดีต่อสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบธุรกิจ และความสัมพันธ์ของการรับรู้คุณค่าที่ส่งมอบให้ผู้ประกอบธุรกิจจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี และความพึงพอใจในการให้บริการต่อความจงรักภักดีของผู้ประกอบธุรกิจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบธุรกิจที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 120 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย แล้วนำมาประมวลผลด้วย SPSS วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบ ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

### สรุปผล

ผลการวิจัยเรื่อง การรับรู้คุณค่าและจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีที่มีต่อความจงรักภักดีของผู้ประกอบธุรกิจในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีดังนี้

1. การรับรู้คุณค่าที่ส่งมอบให้ผู้ประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชี ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมพบว่า ระดับการรับรู้คุณค่าที่ผู้ประกอบธุรกิจได้รับอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ด้านบุคลากร ด้านบริการ ด้านภาพลักษณ์ ต้นทุนด้านจิตวิทยา และต้นทุนด้านพลังงาน
2. จรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีต่อผู้ประกอบธุรกิจในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมพบว่า ระดับจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี อยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความโปร่งใส ความเที่ยงธรรม มาตรฐานในการปฏิบัติงาน ความซื่อสัตย์การรักษาความลับ ความรู้ความสามารถในงาน และความอิสระ
3. ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานบัญชีต่อผู้ประกอบธุรกิจในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีในภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก 5 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่

การให้บริการอย่างสุภาพ การให้บริการอย่างรวดเร็วการให้บริการอย่างต่อเนื่องการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างสะดวก

4. ความจงรักภักดีต่อสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบธุรกิจในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีในภาพรวม พบว่า ระดับความจงรักภักดีต่อสำนักงานบัญชีอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ ความจงรักภักดีในองค์ความรู้ของตัวสินค้าความซื่อสัตย์ในความจงรักภักดีและความรู้สึกต่อความจงรักภักดี

5. การรับรู้คุณค่าที่ส่งมอบให้ผู้ประกอบธุรกิจจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อความจงรักภักดี ของผู้ประกอบธุรกิจในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยที่ค่าประสิทธิภาพในการทำนาย ( $R_2$ ) เท่ากับ 0.73 กล่าวได้ว่าความเป็นได้ของการตั้งสมมติฐานที่ระดับการรับรู้คุณค่าที่ส่งมอบให้ผู้ประกอบธุรกิจจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี ของผู้ประกอบธุรกิจในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในอัตราร้อยละ 73 จากตารางระดับการรับรู้คุณค่าที่ส่งมอบให้ผู้ประกอบธุรกิจจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อความจงรักภักดี ของผู้ประกอบธุรกิจในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยมีตัวแปรที่สำคัญ คือ การรับรู้คุณค่าในสายตาผู้ประกอบธุรกิจ เป็นอันดับหนึ่งโดยมีค่า Beta เท่ากับ 0.81 คือ ถ้าการรับรู้คุณค่าในสายตาผู้ประกอบธุรกิจเปลี่ยนไป 0.81 หน่วย จะส่งผลให้ความจงรักภักดีเปลี่ยนไป 1 หน่วย รองลงมาจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี มีค่า Beta เท่ากับ 0.32 คือ ถ้าจรรยาบรรณเปลี่ยนไป 0.32 หน่วย จะส่งผลให้ความจงรักภักดีเปลี่ยนไป 1 หน่วย และความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชี มีค่า Beta เท่ากับ 0.15 คือ ถ้าความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชี เปลี่ยนไป 0.15 หน่วย จะส่งผลให้ความจงรักภักดีเปลี่ยนไป 1 หน่วย แสดงว่าการรับรู้คุณค่าในสายตาผู้ประกอบธุรกิจ มีผลต่อความพึงพอใจมาก

## อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้คุณค่าและจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีที่มีต่อความจงรักภักดีของผู้ประกอบธุรกิจในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยมีประเด็นที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

1. รับรู้คุณค่าที่ส่งมอบให้ผู้ประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชีในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งสอดคล้องกับ นงนุช สารทอง (2550) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ

สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบธุรกิจในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่า เหมือนกันในด้านของผู้ประกอบธุรกิจให้ความสำคัญในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการบุคลากร อยู่ในระดับต้นเหมือนกันกับการรับรู้คุณค่าที่ส่งมอบให้ผู้ประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชีในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

2. จรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีต่อผู้ประกอบธุรกิจในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งสอดคล้องกับ ญัตติฯ กาวิชัย (2556) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ทำบัญชีวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี ผลการศึกษาพบว่า เหมือนกันในด้านของผู้ประกอบธุรกิจให้ความสำคัญในด้านความโปร่งใสมาเป็นอันดับแรกเหมือนกัน และยังมีความเที่ยงธรรมและความซื่อสัตย์อยู่ในระดับต้น ๆ ต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบธุรกิจเหมือนกัน แต่ส่วนที่ต่างกัน คือ ความเป็นอิสระ จากการวิเคราะห์พบว่าการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่ผู้ประกอบธุรกิจในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ใช้บริการสำนักงานบัญชีมีความเป็นอิสระน้อยมาก แต่มีความเป็นอิสระอยู่ในอันดับต้น ๆ

3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่มีต่อผู้ประกอบธุรกิจในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งสอดคล้องกับ นภลัย บุษยิม (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบธุรกิจ SMEs ในจังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการศึกษาพบว่า เหมือนกันในด้านของผู้ประกอบธุรกิจให้ความสำคัญในการให้บริการอย่างรวดเร็วเหมือนกันกับผู้ประกอบธุรกิจในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ใช้บริการสำนักงานบัญชี

4. ความจงรักภักดีต่อสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบธุรกิจในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งสอดคล้องกับ ญัตติฯ เลิศโกวิท (2551) ศึกษาการบริการประสบการณ์ผู้ประกอบธุรกิจที่มีผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า เหมือนกันในด้านของผู้ประกอบธุรกิจให้ความสำคัญในด้านความจงรักภักดีในองค์ความรู้ของสำนักงานบัญชีเหมือนกันผู้ประกอบธุรกิจในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ใช้บริการสำนักงานบัญชี

5. การรับรู้คุณค่าที่ส่งมอบให้ผู้ประกอบธุรกิจจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อความจงรักภักดีของผู้ประกอบธุรกิจในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งสอดคล้องกับ เกศนภา ไสซานตรา ยะเสน (2553) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความจงรักภักดีของผู้ประกอบธุรกิจในการใช้สินค้าและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า เหมือนกันในด้านของผู้ประกอบธุรกิจให้ความสำคัญในการรับรู้คุณค่าในสายตาผู้ประกอบธุรกิจมาผู้ประกอบการ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการรับรู้คุณค่าในสายตาผู้ประกอบธุรกิจมาอันดับหนึ่งรองลงมา ให้ความสำคัญในเรื่องของจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี และส่วนของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชี มีผลต่อความจงรักภักดีเหมือนกันผู้ประกอบธุรกิจในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ใช้บริการสำนักงานบัญชี

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยสำหรับผู้ประกอบการสำนักงานบัญชี

จากผลการวิจัยเรื่อง การรับรู้คุณค่าจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อความจงรักภักดีของผู้ประกอบธุรกิจ ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยนำมาเป็นข้อเสนอแนะในแต่ละประเด็น เพื่อเป็นแนวทางให้กับสำนักงานบัญชีนำมาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1. คุณค่าที่ส่งมอบให้ผู้ประกอบธุรกิจสำนักงานบัญชีควรให้ความสำคัญในด้านผลิตภัณฑ์ หรือในรูปของงานบัญชีเพราะผู้ประกอบธุรกิจให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก แต่ก็ไม่ควรละเลยในด้านของภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชีด้วยเป็นองค์ประกอบของการรับรู้คุณค่าที่ส่งมอบให้ผู้ประกอบธุรกิจถึงจะเป็นอัตราส่วนที่น้อยและก็ต้องให้ความสำคัญ

2. จรรยาบรรณ ผู้ประกอบธุรกิจส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในด้านความโปร่งใส สำนักงานบัญชีต้องรักษาระดับความโปร่งใส ความเที่ยงธรรม และมาตรฐานในการปฏิบัติงานของสำนักงานไว้ และควรปรับปรุงในด้านความเป็นอิสระด้วยเพราะเป็นจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี

3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผู้ประกอบธุรกิจยอมรับในการให้บริการอย่างสุภาพ การให้บริการรวดเร็ว สำนักงานบัญชีควรรักษาระดับไว้ และ ควรปรับปรุงในด้านของการให้บริการอย่าเพียงพอ เพราะปัจจุบันผู้ประกอบธุรกิจได้รับการบริการด้านความเพียงพออย่างไม่เป็นที่น่าพอใจ และเรื่องของความสะดวกในการใช้บริการด้วย

4. ความจงรักภักดีต่อสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบธุรกิจเป็นความจงรักภักดีในองค์ความรู้ของสำนักงานบัญชีเป็นหลักดังนั้นสำนักงานบัญชีควรพัฒนาความรู้อย่างสม่ำเสมอ และควรสร้างความรู้สึกรักต่อความจงรักภักดีแก่ผู้ประกอบธุรกิจด้วยเพราะจำนำมาซึ่งการใช้บริการสำนักงานบัญชีอย่างยั่งยืนแนะนำต่อ ๆ กันไป

5. จากการวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณค่าที่ส่งมอบให้ผู้ประกอบธุรกิจจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อความจงรักภักดีของผู้ประกอบธุรกิจ ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี บอกได้ว่าสำนักงานบัญชีควรให้ความสำคัญในส่วนของการรับรู้คุณค่าในสายตาผู้ประกอบธุรกิจมาเป็นอันดับหนึ่งเพราะการรับรู้คุณค่าในสายตาผู้ประกอบธุรกิจส่งผลต่อความจงรักภักดีมากที่สุด มากกว่าจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี และความพึงพอใจต่อการให้บริการเสียอีก

### ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษา คุณค่าและจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีที่มีต่อความจงรักภักดีของผู้ประกอบธุรกิจ ในอำเภออื่น ๆ ทั่วทั้งจังหวัดสุราษฎร์ธานี เนื่องจากบริบทแต่ละอำเภอมีความแตกต่างกัน ผลที่ได้จากการวิจัย อาจเหมือนหรือมีความแตกต่างกัน

2. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจ ไม่ได้มีการแบ่งแยกให้ชัดเจนในการวิจัย ครั้งต่อไปควรมีการแบ่งผู้ประกอบการธุรกิจออกเป็นธุรกิจการผลิต ธุรกิจการค้าและบริการ ร้านอาหาร ภัตตาคาร และโรงแรมที่พัก เป็นต้น เพื่อให้ผลการวิจัยมีความชัดเจนและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น
3. ควรขยายขอบเขตเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อให้ได้คำตอบที่ครอบคลุมยิ่งขึ้น เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกจากสถานประกอบการ การสนทนากลุ่ม (Focus Group)
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรเพิ่มตัวแปร บุคลิกภาพของการให้บริการหรือคุณลักษณะของบุคลิกภาพของพนักงานบัญชี เป็นตัวแปรตัวหนึ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสำนักงานบัญชี
5. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ผลกระทบต่อการใช้บริการของสำนักงานบัญชี เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาที่แท้จริงในการให้บริการ นำผลที่ได้จากการวิจัยมาปรับปรุงการให้บริการ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี  
Copyright© Suratthani Rajabhat University  
All Right Reserved