

มุมมองในการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการขนาดกลาง
และขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ปริญญญา แก้วเจริญ

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบัญชี คณะการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2555

**Attitude for selection accounting outsourcing firms for small
and medium enterprises (SMEs) in Bangkok and perimeter**

PATINYA KAEWCHAROEN

A Thematic Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

For the Degree of Master of Accountancy Program

Department of Accountancy

Faculty of Accountancy, Dhurakij Pundit University

2012

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์จากหลายฝ่าย
ขอขอบพระคุณ ดรเอกพล คงมาอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ
และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องตลอดมาตั้งแต่ต้นจนแล้วเสร็จ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง
ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ คณะการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ที่ได้ประสิทธิ์
ประสาทวิชาความรู้ตลอดเข้าของผลงาน ตำรา และเอกสารทางวิชาการทุกท่าน ที่ผู้ศึกษาได้นำมา
ศึกษาก่อให้เกิดแนวคิดอันมีคุณค่าต่องานวิจัยค้นคว้าฉบับนี้ ตลอดจนเจ้าหน้าที่คณะการบัญชีทุก
ท่าน

ขอขอบพระคุณผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ที่เป็นกลุ่ม
ตัวอย่าง ซึ่งให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ท้ายสุดนี้ คุณค่าและประโยชน์จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็น
เครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ตลอดจนบูรพจารย์และผู้มีพระคุณที่ให้การอบรมสั่งสอนประสิทธิ์
ประสาทวิชาข้าพเจ้าจนกระทั่งประสบผลสำเร็จ ซึ่งผู้ศึกษาจะนำความรู้ที่ได้รับไปพัฒนาการทำงาน
ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์ต่อตนเอง สังคม และประเทศชาติสืบไป

ปณัญญา แก้วเจริญ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๘
กิตติกรรมประกาศ.....	๙
สารบัญตาราง.....	๑๐
สารบัญภาพ.....	๑๑
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
1.3 ขอบเขตของการศึกษา.....	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.5 กรอบแนวคิดของการศึกษา.....	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 ความหมาย SMEs.....	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	12
2.3 การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี.....	14
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	15
3. วิธีการดำเนินการวิจัย.....	19
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	19
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	21
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	22
3.4 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล.....	22
3.5 การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล.....	23

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	27
4.2 การวิเคราะห์มุมมองในการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการขนาด กลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.....	36
4.3 การทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม.....	42
5. สรุปอภิปรายผล ข้อเสนอแนะ.....	50
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	50
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	53
5.3 ข้อจำกัดของงานวิจัย.....	54
5.4 ข้อเสนอแนะ.....	54
บรรณานุกรม.....	55
ภาคผนวก.....	58
ภาคผนวก ก พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543.....	59
ภาคผนวก ข การวิเคราะห์ข้อมูลทางคอมพิวเตอร์.....	64
ประวัติผู้เขียน.....	88

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ลักษณะธุรกิจ SMEs ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อม พ.ศ. 2543 ได้กำหนดลักษณะวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้.....	7
2.2 ลักษณะธุรกิจ SMEs ที่กรมสรรพากรอาศัยอำนาจตามประมวลรัษฎากรออก กฎหมายเพื่อสนับสนุน ส่งเสริมให้สิทธิประโยชน์ทางภาษี โดยมีหลักเกณฑ์ ลักษณะใด ลักษณะหนึ่ง ดังนี้.....	7
4.1 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทนิติบุคคล.....	27
4.2 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามทุนจดทะเบียน.....	27
4.3 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามทุนจดทะเบียน ดังกล่าวท่านชำระจริงหรือไม่.....	28
4.4 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่ง.....	28
4.5 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะของธุรกิจ.....	29
4.6 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาการ ดำเนินงานของกิจการ.....	29
4.7 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนพนักงานของ กิจการ.....	30
4.8 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้ข้อมูลทางด้าน บัญชีในการบริหารงานหรือเพื่อใช้ในการตัดสินใจในการประกอบธุรกิจ.....	30
4.9 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้บริการจัดทำ บัญชีกับทางสำนักงานรับทำบัญชี.....	31
4.10 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการจ่ายชำระ ค่าธรรมเนียมให้กับสำนักงานรับทำบัญชี.....	31
4.11 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการปิดบัญชีและ รายงานทางการเงินในทุกเดือน.....	32
4.12 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามผู้มีอำนาจในการ ตัดสินใจในการเลือกใช้บริการกับทางสำนักงานบัญชี.....	33

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.13 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการตัดสินใจเลือกใช้ บริการกับสำนักงานบัญชี.....	33
4.14 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามองค์ประกอบสำคัญ ที่มีผลต่อปัจจัยในการเลือกใช้สำนักงานบัญชี.....	34
4.15 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความต้องการ หลักเกณฑ์การคิดค่าธรรมเนียมในการให้บริการของสำนักงานบัญชี.....	35
4.16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นกลุ่ม ตัวอย่าง เรื่องลักษณะปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีในการจัดทำ บัญชีของธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.....	36
4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์ความแปรผัน ของ ความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่าง เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีใน การจัดทำบัญชีของธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.....	40
4.18 การวัดความน่าเชื่อถือของปัจจัยทั้งหมดในแบบสอบถาม.....	42
4.19 KMO and Bartlett's Test.....	43
4.20 ค่า Total Variance Explained	44
4.21 Rotated Component Matrixa	45
4.22 Factor 1 ด้านความรู้ความสามารถของสำนักงานบัญชี.....	47
4.23 Factor 2 ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี.....	47
4.24 Factor 3 ด้านการให้บริการของสำนักงานบัญชี.....	48
4.25 Reliability Statistics.....	49

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1.1 กรอบแนวคิดตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม.....

4

หัวข้อสารนิพนธ์	มุมมองในการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
ชื่อผู้เขียน	ปริญญญา แก้วเจริญ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.เอกพล คงมา
สาขาวิชา	การบัญชี
ปีการศึกษา	2554

บทคัดย่อ

ปัจจุบันธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ถือได้ว่ามีธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กจำนวนมาก ซึ่งเห็นได้จากจำนวนนิติบุคคลที่จดทะเบียน ยื่นหุ้นส่วนบริษัท ทางสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้ประกอบการเหล่านี้ยังขาด ความรู้ความเข้าใจในเรื่องของหลักการ การจัดทำบัญชี ดังนั้นวิชาชีพบัญชีจึงเป็นความจำเป็นที่ผู้ประกอบการธุรกิจจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายในการจัดทำบัญชี จากความสำคัญของข้อมูลทางบัญชี ประกอบกับปัญหาในเรื่องการว่าจ้าง บุคลากรทางด้านบัญชีที่มีความรู้ ความสามารถแล้ว จึงก่อให้เกิดความต้องการใช้บริการจากสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีมากขึ้น

จึงทำให้สนใจในการศึกษาถึง มุมมองในการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างจากบริษัทในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ด้วยการส่งแบบสอบถาม ปรนัยทางอีเมล ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง แบ่งคำถามเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไป เช่น ประเภทของนิติบุคคล ลักษณะของธุรกิจ วิเคราะห์ด้วยอัตราร้อยละ เพื่อหาประชากรส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่าง และ ตอนที่ 2 เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชี วิเคราะห์ ด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์ความแปรผัน และทดสอบ ความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามโดยใช้ Cronbach's Alpha และทำสถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor analysis) เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุด

จากการวิเคราะห์และศึกษาจากข้อมูล พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อมุมมองการเลือกผู้สำนักงานบัญชีของธุรกิจมากที่สุดคือคุณสมบัติของผู้ทำบัญชีที่ผู้ประกอบการต้องการ ในด้านการให้บริการที่มีความรับผิดชอบ ซึ่งมีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชี หากสำนักงานบัญชีสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การดำเนินงานของตนให้มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าให้มากขึ้นและพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพบัญชีให้สูงย่อมทำให้การแข่งขันกับสำนักงานบัญชีอื่นๆ และเป็นที่น่าเชื่อถือยอมรับได้

Thematic Paper Title	Attitude for selection accounting outsourcing firms for small and medium enterprises (SMEs) in Bangkok and perimeter
Author	Patinya Kaewcharoen
Thematic Paper Advisor	Dr. Eakapol Kongma
Department	Accountancy
Academic Year	2011

ABSTRACT

Today business in Bangkok and perimeter has a variety of small and medium enterprises. This is evident from the number of registered partnership firms and corporate partners, any companies registration office in Bangkok and perimeter. The operators are also lacking of knowledge and understanding of the principles in accounting. The accounting profession, it is imperative that the business must have a deep understanding of the legal to prepare. The importance of accounting information is in conjunction with the hiring of personnel with knowledge of accounting. This causes the demand for services from the accounting outsourcing firms to do accounting.

The aim of the study is about learning attitude for selection accounting outsourcing firms for small and medium enterprises (SMEs) in Bangkok and perimeter. To study sample of companies in Bangkok and perimeter by submit questionnaire via email 400 samples were selected with 2 parts. Part 1: General information such as type of entity, nature of the business analyzed by percentage. for the majority of the sample. And part 2: the factor affect to the attitude for selection accounting outsourcing firms. The collected data was then analyzed with a mean standard deviations, and coefficient of variation. Finally, the data was tested for the reliability of the questionnaire using Cronbach's Alpha and inferential statistics by using factor analysis to identify factors that affect the most.

Form data analysis and studying the result. The factors affect to the attitude for selection accounting outsourcing firms with the features of most enterprises are the qualification of certified accountant and responsible services. If accounting outsourcing firms can improve the performance to be more responsible for customers and develop knowledge of accounting in higher level than other office, it is enough to accept that firms.

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันสถานการณ์ทางเศรษฐกิจของประเทศไทยได้เกิดการและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทุกวัน ทำให้จะต้องมีการตัดสินใจจากข้อมูลต่างๆ ได้รับ และการตัดสินใจจะเป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ ขึ้นอยู่กับคุณภาพ ปริมาณ และระยะเวลาของข้อมูลที่ได้รับในการตัดสินใจทางด้านเศรษฐกิจนั้น ข้อมูลทางการบัญชีก็เป็นข้อมูลที่สำคัญและ เป็นประโยชน์ในการควบคุมการบริหารงานของธุรกิจในปัจจุบัน กล่าวคือเป็นข้อมูลที่แสดงให้เห็นฐานะทางการเงินในรูปของงบดุล ซึ่งทำให้ทราบว่าทรัพย์สิน หนี้สิน และส่วนของผู้เป็นเจ้าของหรือผู้ถือหุ้นมีส่วนเป็นอย่างไร และผลการดำเนินการของกิจการแสดงอยู่ในรูปของงบกำไรขาดทุน ซึ่งทำให้ธุรกิจได้เข้าใจถึงสภาพความเป็นจริงของการดำเนินธุรกิจว่ามีผลกำไรหรือขาดทุนอย่างไร สามารถดำเนินธุรกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้หรือไม่ ทั้งนี้ข้อมูลทางบัญชีที่ได้รับจะต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ เป็นปัจจุบัน และสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ในการวางแผน การตัดสินใจและคำนวณทางด้านภาษีอากร จะเห็นได้ว่าการดำเนินธุรกิจนั้น เจ้าของกิจการหรือผู้บริหารจะต้องเป็นผู้ที่เห็นความสำคัญ ประโยชน์ และทำความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดทำบัญชีตามกฎหมาย

จากบทความวิจัยการศึกษาทัศนคติของนักบัญชีต่อการมีมาตรฐานการบัญชีสำหรับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อม นักบัญชีโดยส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการที่ประเทศไทยจะมีมาตรฐานการบัญชีสำหรับ SMEs โดยเฉพาะ ซึ่งเหตุผลที่สำคัญ คือ ผู้ใช้ทางการเงินของ SMEs มีความต้องการข้อมูลในงบการเงินที่น้อยกว่าผู้ใช้งบการเงินของกิจการ ขนาดใหญ่ ประกอบกับ SMEs มีรายการค้าที่ไม่ซับซ้อนเท่ากับกิจการขนาดใหญ่ ดังนั้นการกำหนดให้ SMEs จัดทำงบการเงินตามมาตรฐานการบัญชีฉบับสมบูรณ์ จะส่งผลให้นักบัญชีต้องเสียเวลาในการจัดทำข้อมูลซึ่งมากเกินไปจนเกิดความจำป็น รวมทั้งการให้นักบัญชีปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีฉบับซึ่งเข้าใจยากและซับซ้อน จะส่งผลให้เกิดข้อผิดพลาดในการบันทึกบัญชีได้ (นิธิดา สกุลจิตจินดา, 2551: 54)

ในการประกอบธุรกิจนั้นตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจมีหน้าที่ต้องจัดทำบัญชีให้ถูกต้องตามประเภทกิจการ โดยมีกฎหมายเกี่ยวกับการจัดทำบัญชี คือ “พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543” (กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ . 2543: 1) ดังนั้นธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กจะนิยมใช้บริการของสำนักงานบัญชี โดยการจ้างบุคคลภายนอกเข้ามาทำงานด้านบัญชีที่เป็นเรื่องยุ่งยาก และนักบัญชีส่วนใหญ่นิยมทำงานในองค์กรขนาดใหญ่ที่มีชื่อเสียงและให้ค่าตอบแทนสูง ผู้ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กจึงหันมาใช้บริการในการจัดทำบัญชีกับสำนักงานบัญชีมากกว่า

ปัจจุบันธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑล ถือได้ว่ามีธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กจำนวนมาก ซึ่งเห็นได้จากจำนวนนิติบุคคลที่จดทะเบียนหุ้นส่วนบริษัททางสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้ประกอบการเหล่านี้ยังขาด ความรู้ความเข้าใจในเรื่องของหลักการ การจัดทำบัญชี ดังนั้นวิชาชีพบัญชีจึงมีความจำเป็นที่ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายในการจัดทำบัญชี จากความสำคัญของข้อมูลทางบัญชี ประกอบกับปัญหาในเรื่องการว่าจ้าง บุคลากร ทางด้านบัญชีที่มีความรู้ ความสามารถแล้ว จึงก่อให้เกิดความต้องการใช้บริการจากสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีมากขึ้น

และจากข้อมูลทางทัศนคติของธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กเป็นหนึ่งในผู้ที่ประสบปัญหาจากการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีมากที่สุด โดยเฉพาะในช่วงเวลาของเดือนมีนาคมถึงสิ้นเดือนพฤษภาคมของทุกปีซึ่งต้องมีการยื่นงบการเงินและแบบฟอร์มภาษีให้ทันกำหนด ก็จะเป็นช่วงเวลาตัดสินใจว่าจะมีการเปลี่ยนสำนักงานบัญชีหรือไม่ และเหตุผลส่วนใหญ่ที่ทำให้ธุรกิจต้องเปลี่ยนสำนักงานบัญชีใหม่ก็มีเหตุผลจาก ปิดงบให้ไม่ทัน ทำให้ภาษีมากเกินไปเพราะตัวเลขออกมาช้ามากจนแก้ไขอะไรไม่ได้แล้ว ปิดงบกระชั้นชิดจนลูกค้าไม่มีโอกาสได้ตรวจสอบตัวเลขก่อน จะด้วยเหตุผลใดก็ตาม จะเห็นว่าเดือนพฤษภาคมของทุกปีธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กจะมีการยกเลิกสัญญาจากสำนักงานบัญชีเก่าเพื่อหาสำนักงานบัญชีแห่งใหม่มากที่สุด

จากความสำคัญของข้อมูลทางการบัญชี และจากการศึกษาเอกสารหลักฐาณดังกล่าว ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษา ถึงมุมมองในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่เป็นผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก ที่ได้จดทะเบียนกับทางสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อเป็นข้อมูลแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ที่สนใจในการนำไปประยุกต์ใช้หรือปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องต่อความต้องการของผู้ประกอบธุรกิจต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษามุมมองของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. ศึกษาองค์ประกอบที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการศึกษามุมมองในการเลือกสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในการศึกษานี้คือ ผู้ประกอบการในธุรกิจ SME ที่ได้จดทะเบียนกับทางสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จากฐานข้อมูลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ในการส่งงบการเงินประจำปี 2553 มีจำนวน 174,337 ราย แบ่งเป็นกรุงเทพมหานคร 134,833 ราย และปริมณฑลคือนนทบุรี 14,858 ราย ปทุมธานี 10,641 ราย สมุทรปราการ 14,005 ราย โดยสุ่มมาเป็นตัวอย่างในการส่งแบบสอบถาม จำนวน 400 ตัวอย่าง ที่เป็นธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง คือ มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท มีสถานที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.3.3 ขอบเขตด้านช่วงเวลาของการศึกษา

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง วันที่ 1 มกราคม 2555 ถึง วันที่ 15 มีนาคม 2555

1.3.4 ขอบเขตด้านพื้นที่ของการศึกษา

ทำการศึกษาเฉพาะผู้ประกอบการธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.3.5 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

(1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

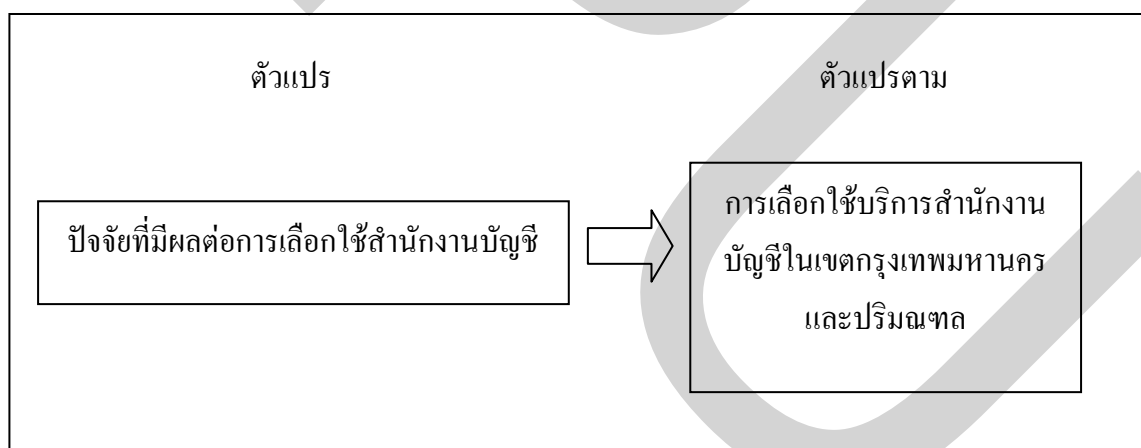
(2) ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงมุมมองในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้เกี่ยวข้องหรือผู้สนใจในการนำไปประยุกต์ใช้หรือปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
3. ผู้ประกอบการหรือเจ้าของกิจการสามารถใช้ผลการศึกษาเป็นแนวทางในการวางแผนและกำหนดนโยบายในการจัดทำบัญชีให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.5 กรอบแนวคิดของการศึกษา

ในการศึกษานี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงพรรณนา โดยทำการวิเคราะห์ปัจจัยด้านที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด ที่เป็นธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลางที่มีสถานที่ตั้งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยไม่คำนึงถึงปัจจัยทางด้านอื่น



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษามุมมองในการเลือกใช้นักงานบัญชีของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลซึ่งได้นิยามศัพท์ไว้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป หมายถึง ข้อมูลประเภทของกิจการ ทุนจดทะเบียน การชำระทุนจดทะเบียน ตำแหน่ง ลักษณะของธุรกิจ ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการ จำนวนพนักงานของกิจการ การใช้ข้อมูลทางด้านบัญชีในการบริหารงาน ผู้รับผิดชอบด้านบัญชี ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ วิธีการเลือกใช้บริการกับทางสำนักงานบัญชี องค์ประกอบที่มีผลในการเลือกใช้นักงานบัญชี ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมในการให้บริการของสำนักงานบัญชี

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้นักงานบัญชี หมายถึง ลักษณะความต้องการในสำนักงานบัญชี

สำนักงานบัญชี หมายถึง สำนักงานที่ให้บริการรับทำบัญชีและงานที่เกี่ยวข้อง กับการจัดทำบัญชีที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ธุรกิจขนาดเล็และขนาดกลาง หมายถึง กิจการที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท

ผู้ประกอบการธุรกิจ หมายถึง บริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ที่เป็นธุรกิจขนาดกลางและธุรกิจขนาดเล็ก

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย ครั้งนี้เป็นการศึกษาถึง มุมมองในการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนั้น ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่นำมาใช้ประกอบการพิจารณาการศึกษาในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

- 2.1 ความหมาย SMEs
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
- 2.3 การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมาย SMEs

ธุรกิจ SMEs (Small and Medium Enterprises : SMEs) หรือธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีเป็นจำนวนมากในประเทศไทย ประกอบการในรูปของบุคคลธรรมดา คณะบุคคลหรือห้างหุ้นส่วนสามัญที่มีโชคนิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด หรือกิจการร่วมค้า ซึ่งจะประกอบธุรกิจขายสินค้า ผลิตสินค้า หรือให้บริการ (กรมสรรพากร)

ลักษณะธุรกิจ SMEs ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543 และตามประมวลรัษฎากรจากข้อมูลของ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) (2554) สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 2.1 ลักษณะธุรกิจ SMEs ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543 ได้กำหนดลักษณะวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้

ลักษณะวิสาหกิจ	จำนวนการจ้างงาน (คน)		จำนวนสินทรัพย์ถาวร (ล้านบาท)	
	ขนาดย่อม	ขนาดกลาง	ขนาดย่อม	ขนาดกลาง
กิจการผลิตสินค้า	ไม่เกิน 50	51-200	ไม่เกิน 50	51-200
กิจการค้าส่ง	ไม่เกิน 25	26-50	ไม่เกิน 50	51-100
กิจการค้าปลีก	ไม่เกิน 15	16-30	ไม่เกิน 30	31-600
กิจการให้บริการ	ไม่เกิน 50	51-200	ไม่เกิน 50	51-200

ตารางที่ 2.2 ลักษณะธุรกิจ SMEs ที่กรมสรรพากรอาศัยอำนาจตามประมวลรัษฎากรออกกฎหมาย เพื่อสนับสนุน ส่งเสริมให้สิทธิประโยชน์ทางภาษี โดยมีหลักเกณฑ์ลักษณะใด ลักษณะหนึ่ง ดังนี้

ลำดับที่	ลักษณะ
1	เป็นบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่มีทุนจดทะเบียนชำระแล้วในวันสุดท้ายของรอบระยะเวลาบัญชี ไม่เกิน 5 ล้านบาท
2	เป็นบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่มีสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดิน ไม่เกิน 200 ล้านบาท และจ้างแรงงาน ไม่เกิน 200 คน
3	เป็นบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่นำหลักทรัพย์มาจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ MAI
4	เป็น VC (Venture Capital) ที่ถือหุ้นในบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่มีสินทรัพย์ถาวร ไม่รวมที่ดิน ไม่เกิน 200 ล้านบาท และจ้างแรงงานไม่เกิน 200 คน
5	เป็นกิจการขายสินค้าหรือให้บริการที่อยู่ในบังคับภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่มีรายรับไม่เกิน 1.8 ล้านบาทต่อปี หรือต่อรอบระยะเวลาบัญชี ไม่ต้องจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

2.1.1 ความสำคัญของ SMEs ต่อระบบเศรษฐกิจ

SMEs คือ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นวิสาหกิจที่มีความเหมาะสม มีความคล่องตัวในการปรับสภาพให้เข้ากับสถานการณ์ทั่วไปของประเทศ อีกทั้งยังเป็นวิสาหกิจที่ใช้เงินทุนในจำนวนที่ต่ำกว่าวิสาหกิจขนาดใหญ่ และยังช่วยรองรับแรงงานจากภาคเกษตรกรรมเมื่อ

หมวดฤดูกาลเพาะปลูก รวมถึงเป็นแหล่งที่สามารถรองรับแรงงานที่เข้ามาใหม่เป็นการป้องกันการอพยพของแรงงานเข้ามาหางานทำในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ซึ่งช่วยกระจายการกระจุกตัวของโรงงานกิจการวิสาหกิจในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลไปสู่ภูมิภาค ก่อให้เกิดการพัฒนาความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจทั้งในส่วนภูมิภาคและของประเทศอย่างยั่งยืนต่อไป

จากการรายงานของธนาคารกรุงเทพ ระบุว่าในปี 2541 วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises: SMEs) ซึ่งประกอบด้วย กิจการการผลิต การค้า และธุรกิจบริการ มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 311,518 ราย คิดเป็นสัดส่วน 92 % ของวิสาหกิจทั้งหมดในประเทศในจำนวนนี้เป็นวิสาหกิจประเภทการค้า (ค้าส่ง ค้าปลีก ภัตตาคารและโรงแรม) มากที่สุด 134,171 ราย คิดเป็น 43 % รองลงมาเป็นภาคการผลิต จำนวน 90,122 ราย คิดเป็น 82.9 % และการบริการ จำนวน 87,225 ราย คิดเป็น 28.7 %

กล่าวโดยสรุป SMEs มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ คือ

1. ช่วยการสร้างงาน
2. สร้างมูลค่าเพิ่ม
3. สร้างเงินตราต่างประเทศ
4. ช่วยประหยัดเงินตราต่างประเทศ โดยการผลิตเพื่อทดแทนการนำเข้าจากต่างประเทศ
5. เป็นจุดเริ่มต้นในการลงทุน และสร้างเสริมประสบการณ์
6. ช่วยเชื่อมโยงกับกิจกรรมขนาดใหญ่ และภาคการผลิตอื่น ๆ เช่น ภาคเกษตรกรรม
7. เป็นแหล่งพัฒนาทักษะฝีมือ

2.1.2 ปัญหาและข้อจำกัดของ SMEs ในภาพรวม

2.1.2.1. ปัญหาด้านการตลาด SMEs ส่วนใหญ่มักตอบสนองความต้องการของตลาดในท้องถิ่น หรือตลาด ภายในประเทศ ซึ่งยังขาดความรู้ความสามารถในด้านการตลาดในวงกว้าง โดยเฉพาะตลาดต่างประเทศเช่นเดียวกันความสะดวกรวดเร็วในการคมนาคมขนส่งตลอดจนการเปิดเสรีทางการค้า ทำให้วิสาหกิจขนาดใหญ่ รวมทั้งสินค้าจากต่างประเทศเข้ามาแข่งขันกับสินค้าในท้องถิ่นหรือในประเทศที่ผลิตโดยกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากขึ้น

2.1.2.2. ขาดแคลนเงินทุน SMEs มักประสบปัญหาการขอกู้เงินจากสถาบันการเงิน เพื่อมาลงทุนหรือขยายการลงทุนหรือเป็นเงินทุนหมุนเวียนทั้งนี้เนื่องจากการไม่มีการทำบัญชีอย่างเป็นระบบ และขาดหลักทรัพย์ค้ำประกันเงินกู้ทำให้ต้องพึ่งพาเงินกู้นอกระบบ และต้องจ่ายดอกเบี้ยในอัตราที่สูง

2.1.2.3. ปัญหาด้านแรงงาน แรงงานที่ทำงานใน SMEs จะมีปัญหาการเข้าออกสูง กล่าวคือ เมื่อมีฝีมือและมีความชำนาญมากขึ้นก็จะย้ายออกไปทำงานในโรงงานขนาดใหญ่ที่มีระบบและ

ผลตอบแทนที่ดีกว่า จึงทำให้คุณภาพของแรงงานไม่สม่ำเสมอการพัฒนาไม่ต่อเนื่องส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการผลิตและคุณภาพสินค้า

2.1.2.4. ปัญหาข้อจำกัดด้านเทคโนโลยีการผลิต โดยทั่วไป SMEs มักใช้เทคนิคการผลิตไม่ซับซ้อนเนื่องจากการลงทุนต่ำและผู้ประกอบการ/พนักงานขาดความรู้พื้นฐานที่รองรับเทคนิควิชาที่ทันสมัยจึงทำให้ขาดการพัฒนา รูปแบบผลิตภัณฑ์ตลอดจนการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานที่ดี

2.1.2.5. ข้อจำกัดด้านการจัดการ SMEs มักขาดความรู้ในการจัดการหรือการบริหารที่มีระบบใช้ประสบการณ์จากการเรียนรู้ โดยเรียนดูเรียนคิดเป็นหลักอาศัยบุคคลในครอบครัวหรือญาติพี่น้องมาช่วยงานการบริหารภายในลักษณะนี้แม้จะมีข้อดีในเรื่องการดูแลที่ทั่วถึง (หากธุรกิจไม่ใหญ่นัก) แต่เมื่อกิจการเริ่มขยายตัวหากไม่ปรับปรุงการบริหารจัดการ ไร้ระบบก็จะเกิดปัญหาเกิดขึ้นได้

2.1.2.6. ปัญหาการเข้าถึงบริการการส่งเสริมของรัฐ SMEs จำนวนมากเป็นการจัดตั้งกิจการที่มีรูปแบบไม่เป็นทางการ เช่น ผลิตตามบ้านผลิตในลักษณะโรงงานท้องถิ่นไม่มีการจดทะเบียนโรงงาน ทะเบียนพาณิชย์ หรือทะเบียนการค้าตั้งขึ้นกิจการ โรงงานเหล่านี้ จึงค่อนข้างปิดตัวเองในการเข้ามาใช้บริการของรัฐ เนื่องจากปฏิบัติไม่ค่อยถูกต้องเกี่ยวกับการเสียภาษี การรักษาสภาพสิ่งแวดล้อม หรือรักษาความปลอดภัยที่กำหนดตามกฎหมาย นอกจากนี้ในเรื่องการส่งเสริมการลงทุนก็เช่นเดียวกัน แม้ว่ารัฐจะได้ลดเงื่อนไขขนาดเงินทุนและการจ้างงาน เพื่อดึงใจให้ SMEs เพียง 8.1 % เท่านั้นที่มีโอกาสได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากรัฐ

2.1.2.7. ปัญหาข้อจำกัดด้านบริการส่งเสริมพัฒนาขององค์การภาครัฐและเอกชน การส่งเสริมพัฒนา SMEs ที่ผ่านมาได้ดำเนินการโดยหน่วยงานของรัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมขนาดย่อม บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย หอการค้าไทย สมาคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ตลอดจนสมาคมการค้าและอุตสาหกรรมต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม เนื่องจากอุตสาหกรรมขนาดกลางขนาดย่อมมีจำนวนมากและกระจายอยู่ทั่วประเทศ ประกอบกับข้อจำกัดของหน่วยงานดังกล่าว เช่น ในเรื่องบุคลากร งบประมาณ จำนวนสำนักงานสาขา ภูมิภาคการให้บริการส่งเสริมสนับสนุนด้านต่าง ๆ จึงไม่อาจสนองตอบได้ทั่วถึงและเพียงพอ

2.1.2.8. ปัญหาข้อจำกัดในการรับรู้ข่าวสารข้อมูล เนื่องจากปัญหาและข้อจำกัดต่าง ๆ ข้างต้น SMEs โดยทั่วไปจึงค่อนข้างมีจุดอ่อนในการรับรู้ข่าวสารด้านต่าง ๆ เช่น นโยบายและมาตรการของรัฐ ข้อมูลข่าวสารด้านการตลาด ฯลฯ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สสว., 2554)

2.1.3 ผลกระทบต่อ SMEs

จากวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นตั้งแต่กลางปี 2540 ซึ่งเริ่มจากสถาบันการเงินก่อนจะลุกลามไปสู่ธุรกิจเกือบทุกสาขาทั้งกิจการขนาดใหญ่และขนาดเล็กล้วนได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นด้วยกันทั้งสิ้น(สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สว., 2554)

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) โดยเฉพาะภาคอุตสาหกรรมซึ่งเป็นภาคการผลิตที่แท้จริงก็ได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจเช่นเดียวกัน กลุ่ม SMEs ล้วนประสบปัญหาขาดสภาพคล่องจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำทำให้อำนาจซื้อการบริโภคของประชาชนลดน้อยลงเป็นผลให้กิจการ SMEs ต้องชะลอหรือลดการผลิต การจำหน่ายหรือถึงขั้นปิดกิจการไปในที่สุด

โดยกลุ่มที่ได้รับผลกระทบมากที่สุดคือ กลุ่ม SMEs ที่เป็นการรับช่วงการผลิตจากกลุ่มอุตสาหกรรมสนับสนุน ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมขนาดกลางที่ใช้เทคโนโลยีฟุ้งพามาจากต่างประเทศ เช่น อุตสาหกรรมรถยนต์ เป็นต้น ส่วนกลุ่ม SMEs ที่พึ่งพาตนเองได้และมักจะใช้ภูมิปัญญาไทยเป็นพื้นฐานมาจากครอบครัวจะสามารถดำรงธุรกิจอยู่ได้ เนื่องจากกลุ่มนี้จะมีความคล่องตัวในเรื่องการจัดการ เทคนิคการผลิต การจำหน่าย ซึ่งมักจะมีความยืดหยุ่นในการปรับตัว เพื่อรับมือกับภาวะวิกฤติเศรษฐกิจได้ดีกว่ากลุ่ม SMEs ที่รับช่วงการผลิตจากบริษัทอุตสาหกรรมขนาดใหญ่และขนาดกลาง แต่อย่างไรก็ตามกลุ่ม SMEs โดยทั่วไปก็ยังได้รับผลกระทบจากอำนาจซื้อและการบริโภคที่น้อยลงของประชาชน และมีปัญหาคือสภาพคล่องทางการเงิน ที่กระจายไปทั่วระบบเศรษฐกิจ

หากภาครัฐไม่ยื่นมือเข้าไปช่วยเหลือผู้ประกอบการ SMEs เหล่านี้ก็จะทยอยปิดกิจการไปเรื่อย ๆ กระทั่งกลายเป็นปัญหาเรื้อรังทางเศรษฐกิจและส่งผลกระทบต่อปัญหาสังคมในที่สุด

2.1.4 ส่งเสริม SMEs

การพลิกฟื้นเศรษฐกิจของประเทศไทย รวมทั้งแนวทางการพัฒนาต่อไปในอนาคต ควรจะให้ความสำคัญกับ SMEs มากยิ่งขึ้น ซึ่งไม่ได้หมายความว่า กิจการขนาดใหญ่จะไม่ให้การสนับสนุนอีกต่อไป แต่ต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการส่งเสริมกิจการให้มีความเชื่อมโยงกันมากขึ้น โดยสร้างความแข็งแกร่งให้ SMEs ซึ่งส่วนใหญ่ยังมีจุดอ่อนโดยการให้ความช่วยเหลือหรือสนับสนุนด้านต่าง ๆ อย่างเป็นระบบและให้เกิดความต่อเนื่องเนื่องจากหากกลุ่มผู้ประกอบการ SMEs มีความแข็งแกร่งสามารถยืนหยัดและแข่งขันกับสินค้าต่างประเทศได้ก็จะกลายเป็นรากฐานสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยต่อไป โดยแนวทางการดำเนินงานเพื่อพัฒนา SMEs อย่างชัดเจนในภาพรวมดังนี้ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สว., 2554)

2.1.4.1 เพื่อบรรเทาปัญหาของ SMEs ที่กำลังประสบอยู่ในปัจจุบัน และช่วยพยุงกลุ่ม SMEs ให้ดำรงอยู่รอดพ้นจากวิกฤติเศรษฐกิจมีแนวทางดำเนินการ คือ

- 1) ปรับปรุงเพิ่มเติม เสริมแต่งในจุดที่ SMEs มีปัญหา
 - เทคโนโลยีการผลิตและการบริหาร
 - การเข้าถึงแหล่งเงินทุน
 - การพัฒนาบุคลากร
 - การเข้าถึงแหล่งข้อมูล
- 2) สร้างเครือข่ายการปฏิบัติงานของหน่วยงานปฏิบัติการ
- 3) สร้างเครือข่ายการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้สนับสนุนซึ่งกันและกัน
 - องค์กรภาครัฐ เอกชน ทั้งส่วนกลางและภูมิภาค
 - สถาบันอิสระเฉพาะทาง
 - สถาบันการศึกษา

2.1.4.2 พัฒนา SMEs ที่ดำเนินการอยู่แล้วให้ขยายตัวเจริญเติบโต และสามารถแข่งขันได้ทั้งในระดับประเทศและระดับโลกโดยมีความสามารถเทียบได้กับวิสาหกิจ SMEs ต่างชาติ และสามารถออกไปแข่งขันในต่างประเทศ มีแนวทางดำเนินการคือ

- 1) เน้นความเข้มข้นการพัฒนาไปสู่มาตรฐานสากล
 - มาตรฐานคุณภาพสินค้า
 - ความรวดเร็วในการส่งมอบสินค้า และการให้บริการ
 - มาตรฐานระบบการบริหารการผลิต เช่น ISO 9000 หรือ ISO 14000
 - มาตรฐานสุขอนามัย
 - การป้องกันสิ่งแวดล้อมและธรรมชาติ
 - การคุ้มครองแรงงาน และสิทธิมนุษยชน
- 2) เน้นกลไกการสนับสนุนเงินทุน การร่วมทุน (Venture Capital) และการระดมทุนในตลาดหลักทรัพย์สำหรับ SMEs
 - เพื่อปรับปรุงผลผลิต (Productivity)
 - เพื่อปรับปรุงเทคโนโลยีการผลิตและนวัตกรรม
 - เพื่อปรับปรุงระบบการจำหน่ายและบริการให้รวดเร็ว
 - เพื่อขยายกิจการ

2.1.4.3 สร้าง SMEs ที่มีอนาคต มีนวัตกรรม หรือเป็นกลุ่ม SMEs ด้านนโยบายการพัฒนาให้เกิดขึ้น และเติบโตอย่างยั่งยืนมีแนวทางดำเนินการคือ

- 1) เน้นในเรื่องข้อมูลข่าวสารการลงทุนสาขาที่มีศักยภาพ
- 2) เน้นกลไกการส่งเสริมอย่างใกล้ชิดและครบวงจรในลักษณะการบ่มเพาะ (Incubation)
- 3) เน้นกลไกสินเชื่อเพื่อการเริ่มต้นกิจการ (Start-up Loans)
- 4) เน้นกลุ่มเป้าหมายด้านนโยบาย เช่น
 - กลุ่มผู้มีความรู้และประสบการณ์การทำงาน
 - กลุ่มผู้จบการศึกษาใหม่ที่มีความสามารถเชิงนวัตกรรม
 - กลุ่มราษฎร หรือราษฎรอิสระ ที่จะจัดตั้งหน่วยผลิต หรือธุรกิจชุมชน

ด้วยธุรกิจ SMEs หรือธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises: SMEs) มีเป็นจำนวนมากและมีแนวโน้มที่จะขยายตัวเพิ่มขึ้นในอนาคตเพราะใช้เงินทุนในการจดทะเบียนที่ต่ำและเนื่องจากผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs นั้นโดยส่วนใหญ่แล้วไม่มีความรู้ความชำนาญในด้านบัญชี จึงทำให้ต้องใช้บริการของสำนักงานบัญชีเหตุผลหนึ่งก็เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานประจำ แต่ทัศนคติของ SMEs ที่มีต่อสำนักงานบัญชี จากบทความ จากหนังสือพิมพ์ Business Thai ของ ศิริรัฐ โชติเวชการ (2547) ทำให้ทราบว่า “เหตุผลส่วนใหญ่ที่ทำให้ธุรกิจ SMEs เลิกใช้บริการของสำนักงานบัญชีเพราะไม่สามารถตอบสนองความต้องการของกิจการได้” ด้วยเหตุนี้จึงทำการศึกษาถึงความต้องการด้านบริการของสำนักงานบัญชีที่ผู้ประกอบการ SMEs ต้องการ เพื่อเป็นการพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

2.2.1 ความหมายของการบริการ

การดำเนินชีวิตของคนเราในชีวิตประจำวันล้วนมีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่งแทบทั้งสิ้น เนื่องจากคนเราอยู่คนเดียวไม่ได้ ต้องพึ่งพาอาศัยคนอื่น ๆ ในสังคมด้วย เพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคม การที่คนเรากระทำสิ่งหนึ่งหรือปฏิบัติตนต่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจที่จะช่วยเหลืออำนวยความสะดวก เพียงเพื่อจะทำให้บุคคลนั้นรู้สึกพึงพอใจ เรียกได้ว่าเป็น “การบริการ” ถือเป็นกลยุทธ์สำคัญทางการตลาดสมัยใหม่ที่เน้นที่ลูกค้าหรือผู้บริโภคเป็นสำคัญ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2544: 7) การบริการ ไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการนั้น อันที่จะต้องสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง

ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและบริการต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไปมุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์ (2546: 13) การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะต่อไปพร้อมทั้งให้เกิดความพอใจแก่สมาชิก

จากที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการและเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นให้ได้รับความสุข ความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร ความมีน้ำใจเปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็วให้เป็นธรรมชาติและความเสมอภาค

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

องค์กรธุรกิจตั้งขึ้นมาเพื่อผลิตสินค้าและบริการออกขายให้ได้กำไรคุ้มกับเงินที่ลงทุนไป การที่สินค้าและบริการจะขายได้จนมีกำไรสูงสุด ก็ต้องมีคุณภาพ คือทำให้ลูกค้าพอใจใน ทุก ๆ ด้าน หากการบริการในด้านใดด้านหนึ่งไม่ดี ไม่มีคุณภาพ ส่วนแบ่งตลาดถูกคู่แข่งที่บริการดีกว่าแย่งไป จึงจำเป็นจะต้องมีการพิจารณาและปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อสนองความพอใจของลูกค้าและจะต้องกระทำตลอดเวลา ทั้งนี้เพื่อระดับความพึงพอใจของลูกค้านั้นมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นและแปรเปลี่ยนตามค่านิยมอยู่ตลอดเวลา การที่จะทำให้บริการเป็นที่พอใจจึงจำเป็นต้องมีการนำความต้องการของการให้บริการมาพิจารณาเพื่อปรับปรุงการให้บริการ ดังมีผู้วิจัยหลายท่านได้กล่าวเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ดังนี้

สุรศักดิ์ นานานุกุล (2533: 23) ได้กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึง ความพอใจของลูกค้า ผู้ใช้หรือผู้บริโภคหรือสิ่งที่ใช้อย่างเหมาะสม ได้แก่ ความรวดเร็ว ความเชื่อถือ ความต่อเนื่องของบริการที่ให้ ความเพียงพอของการบริการ ความปลอดภัยและทันสมัย ความยุติธรรมและความเท่าเทียมกันของบริการที่ให้บริการที่รูปแบบการบริการที่ดีและราคาบริการที่เหมาะสม

2.3 การรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า)

ภายใต้หลักการที่ว่า การจัดทำบัญชีให้ถูกต้องครบถ้วนตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชีนั้น เป็นสิ่งสำคัญที่สามารถสะท้อนผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงินที่แท้จริงของกิจการได้ จากการสำรวจเบื้องต้น พบว่ามีนิติบุคคลจำนวนมากที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีและงบการเงิน กรมพัฒนาธุรกิจการค้า พิจารณาแล้วว่าสำนักงานบัญชีมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้ธุรกิจจัดทำงบการเงินอย่างครบถ้วน ถูกต้อง สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ก่อให้เกิดประโยชน์เชิงเศรษฐกิจแก่ผู้ใช้งบการเงินในด้านการตัดสินใจ การลงทุน ซึ่งจะเป็นผลกระทบในภาพรวมของเศรษฐกิจ ของประเทศให้เจริญเติบโตอย่างยั่งยืน

ดังนั้น เพื่อเป็นการส่งเสริมให้สำนักงานบัญชีปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐาน และเป็นที่ยอมรับต่อสาธารณชน และมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน โดยอ้างอิงจากมาตรฐานสากล กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจึงได้ผลักดันให้มีโครงการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีขึ้นมา เพื่อให้เกิดสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพ เป็นตัวอย่างสำนักงานบัญชีที่ดีอันควรยึดถือและปฏิบัติตาม นอกจากนี้ ยังเป็นการสร้างทางเลือกให้ธุรกิจได้มีโอกาสใช้บริการสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพ โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้าเปิดโอกาสให้สำนักงานบัญชีที่มีความพร้อม เข้าร่วมโครงการได้นับแต่วันที่มีประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี และข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี มีผลบังคับใช้

2.3.1 คุณสมบัติเบื้องต้นของสำนักงานบัญชีที่มีสิทธิ์จะเข้าร่วมโครงการ

2.3.1.1 สำนักงานบัญชีซึ่งรับทำบัญชีของธุรกิจ ไม่น้อยกว่า 30 ราย

2.3.1.2 หัวหน้าสำนักงานต้องมีคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชี และปฏิบัติงานเต็มเวลา มีประสบการณ์ด้านการทำบัญชีมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี และต้องแจ้งการเป็นผู้ทำบัญชีต่อกรมไว้แล้ว

2.3.1.3 มีผู้ช่วยผู้ทำบัญชี ที่มีคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชี และปฏิบัติงานเต็มเวลาอย่างน้อย 1 คน

2.3.1.4 มีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร

2.3.1.5 ประกอบธุรกิจสำนักงานบัญชีมาแล้วเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี

2.3.1.6 หัวหน้าสำนักงานต้องไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

2.3.1.7 ในกรณีที่สำนักงานบัญชีจัดตั้งในรูปคณะบุคคลหรือนิติบุคคล ผู้เป็นหุ้นส่วนหรือกรรมการ แล้วแต่กรณี ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านการให้บริการรับทำบัญชีต้องมีคุณสมบัติตาม 2 และ 6 ด้วย

2.3.2 สิทธิประโยชน์ที่สำนักงานบัญชีซึ่งผ่านการประเมินคุณภาพจะได้รับ

2.3.2.1 สำนักงานบัญชีจะได้รับหนังสือรับรอง ซึ่งมีกำหนดอายุ 3 ปี

2.3.2.2 กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจะเผยแพร่ชื่อ และที่อยู่ของสำนักงานบัญชีดังกล่าวให้สาธารณชนทราบ โดยผ่านสื่อต่างๆ เช่น Website กรมพัฒนาธุรกิจการค้า เป็นต้น

2.3.2.3 การที่สำนักงานบัญชีได้รับรองคุณภาพเท่ากับ เป็นการรับรองเบื้องต้นแล้วว่าสำนักงานบัญชีนี้นี้มีมาตรฐานการทำงานที่ดี สร้างความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นแก่ผู้ที่สนใจใช้บริการ ซึ่งอาจมีผลให้ได้รับงานเพิ่มขึ้น

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงมุมมองในการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

2.4.1 การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชี

จากการศึกษาบทคัดย่องานวิจัยเรื่องการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในการจัดทำบัญชีของธุรกิจของ นภาพร นิติกรมย์ชัย (2548) พบว่า ปัจจัยที่สำคัญในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี 3 อันดับ ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านกระบวนการ ในเรื่องการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว และทันเวลา และการเก็บรักษาความลับ ของลูกค้า 2) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในเรื่องความถูกต้องของรายงานการเงิน 3) ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ในเรื่องชื่อเสียงและความเชี่ยวชาญ ตามลำดับ

สถานที่ตั้งของกิจการที่แตกต่างกัน จะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการในเรื่องการรักษาความลับของลูกค้า และการให้บริการถูกต้องรวดเร็ว ทันเวลา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในเรื่องความสะดวกในการติดต่อและทำเลที่ตั้ง ปัจจัยด้านส่งเสริมทางการตลาด ในเรื่องการได้รับคำแนะนำจากหน่วยงานราชการ

ลักษณะกิจการที่แตกต่างกัน จะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการในเรื่อง การให้บริการถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา

ระยะเวลาดำเนินกิจการที่แตกต่างกันจะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในเรื่องบริการด้านภาษี และปัจจัยด้านราคาในเรื่องอัตราค่าบริการ และเงินทุนจดทะเบียนของกิจการที่แตกต่างกันจะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในเรื่องบริการจดทะเบียนจัดตั้งกิจการ การจัดหาผู้สอบบัญชี บริการด้านภาษี การจัดทำรายงานการเงินที่ถูกต้องและรวดเร็ว ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในเรื่องความสะดวกในการติดต่อและทำเลที่ตั้ง ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ในเรื่องชื่อเสียงและความเชี่ยวชาญ ระยะเวลาดำเนินกิจการ ปัจจัยด้านกระบวนการ ใน

เรื่องการรักษาความลับลูกค้า และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ในเรื่อง การมีอุปกรณ์ สำนักงานที่ทันสมัย

ซึ่งจากงานวิจัยของ สุธิมา แยมละมุด (2547) ได้ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้นักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อม พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมส่วนใหญ่เลือกจ้างสำนักงานบัญชีมากกว่าที่จะจ้างพนักงาน บัญชีประจำสถานประกอบการ ด้วยเหตุผลทางด้านบุคลากรแล้วการจ้างสำนักงานบัญชี ไม่ต้องรับผิดชอบเรื่องการจัดหาบุคคลที่มีความสามารถและดูแลสวัสดิการพนักงาน ด้านการเงิน การจ้างสำนักงานบัญชีประหยัดกว่าการจ้างพนักงาน ด้านวัสดุอุปกรณ์ ไม่ต้องหาเพิ่มเติม ซึ่งต้องสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาและเนื้อที่ในการประกอบธุรกิจ ด้านการจัดการ สำนักงานบัญชีมีความน่าเชื่อถือและจัดการแทนผู้ประกอบการ ได้ดีกว่าที่ผู้ประกอบการจะดำเนินการเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มนตรี สมานวงศ์สถิตย์ (2546) ที่ว่าปัจจัยที่ธุรกิจขนาดย่อมให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกในการพิจารณา คือ ค่าใช้จ่ายในการสอบบัญชี เมื่อพิจารณาจากรูปแบบธุรกิจพบว่า ธุรกิจการให้บริการจะให้ความสำคัญต่อหมวดปัจจัยค่าใช้จ่ายในการสอบบัญชีและหมวดปัจจัยความสัมพันธ์และลักษณะการให้บริการของผู้สอบบัญชีน้อยกว่าประเภทธุรกิจอื่น ธุรกิจผลิตสินค้าเพื่อขายจะให้ความสำคัญต่อหมวดปัจจัยความน่าเชื่อถือในการสอบบัญชีมากกว่าธุรกิจอื่น ส่วนธุรกิจขนาดเล็กจะให้ความสำคัญต่อปัจจัยค่าใช้จ่ายในการสอบบัญชีมากกว่าธุรกิจขนาดใหญ่ ในขณะที่ธุรกิจขนาดใหญ่จะให้ความสำคัญต่อปัจจัยความน่าเชื่อถือมากกว่าธุรกิจขนาดเล็ก ธุรกิจที่มีผู้ถือหุ้นเป็นสัญชาติไทยจะให้ความสำคัญต่อหมวดปัจจัยค่าใช้จ่ายในการสอบบัญชี ในขณะที่ธุรกิจที่มีผู้ถือหุ้นเป็นสัญชาติต่างประเทศให้ความสำคัญต่อหมวดปัจจัยความน่าเชื่อถือในการสอบบัญชีมากที่สุด

ต่างจากงานวิจัยของ พูลกฤตย์ ดินะนิธิกุล (2546) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสำนักงานให้บริการจัดทำบัญชีได้ให้ความสำคัญด้านคุณสมบัติของผู้ให้บริการมากที่สุด กล่าวคือ ให้ความสำคัญกับตัวบุคคลที่ให้บริการมากกว่า งานบริการที่เสนอ โดยต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์ในวิชาชีพสูง และมีความรับผิดชอบงานและมีความรับผิดชอบในฐานะเป็นผู้ทำบัญชีตามกฎหมาย สามารถให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี ผลการศึกษาส่วนของงานบริการที่มี อัตราค่าบริการ ทำเลที่ตั้ง และสภาพของสำนักงาน ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญเกณฑ์เฉลี่ยในระดับมาก

2.4.2 คุณภาพการบริการและดำเนินเงินของสำนักงานบัญชี

จากการศึกษางานวิจัยของ เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552: 97) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อต้องการทราบคุณสมบัติ นโยบาย คุณภาพของการบริการ และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพ

การบริการของสำนักงานบัญชี ผลจากการวิจัยพบว่า ความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีในการกำหนดทิศทางและเป้าหมายที่ชัดเจนของสำนักงานบัญชี มีการมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบให้กับพนักงานอย่างเหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ใช้วิธีการสื่อสารที่เข้าใจง่ายและรวดเร็วทันเวลา รวมไปถึงความผิดพลาดถูกนำมาทบทวนหาวิธีแก้ไข จะทำให้สำนักงานบัญชีปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของสำนักงานบัญชี

การปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีเป็นตัวผลักดันให้สำนักงานบัญชีทำงานให้ลูกค้าอย่างตรงไปตรงมา ไม่รับทำงานให้ลูกค้าโดยขาดความอิสระในการพิจารณาเนื้อหาที่ถูกต้อง ครบถ้วน นำไปใช้ประโยชน์ได้จริง และยังเป็น การกระตุ้นสำนักงานบัญชีให้มีจิตสำนึกต่อวิชาชีพ ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการบัญชีและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีไม่เห็นแก่ประโยชน์หรือผลตอบแทนจนไม่คำนึงถึงความรู้ความสามารถที่จะทำงานให้ลูกค้าได้ ซึ่งจะ ทำให้ไม่เกิดความเสียหายแก่ลูกค้าในภายหลัง

กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี การปฏิบัติงานและการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี เป็นแนวทางที่ทำให้สำนักงานบัญชีสามารถทำงานให้ลูกค้าได้ตามข้อตกลงและสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้าได้อย่างครบถ้วน สามารถตรวจสอบงานและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันเวลา

คุณสมบัติ ผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ในด้านความรู้ในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี และค่านิยม จรรยาบรรณในวิชาชีพผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากความรู้ในวิชาชีพผู้ทำบัญชีทำให้ผู้ทำบัญชีสามารถ จัดทำบัญชีให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ตามมาตรฐานการบัญชีและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี ภายใต้กรอบจรรยาบรรณของนักบัญชีที่พึงปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบต่อลูกค้าและสาธารณะชน

ในด้านความต้องการของลูกค้าจากงานวิจัยของ เบญจมาภรณ์ เทพวิญญูกิจ (2545) ที่ได้ศึกษาปัญหาการให้บริการการจัดทำบัญชี ของสำนักงานบัญชีในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ทำให้ทราบว่า ความต้องการของลูกค้าในการใช้บริการการจัดทำบัญชีจากสำนักงานบัญชีในระดับมากที่สุด คือ เพื่อยื่นเสียภาษีต่อสรรพากร และเพื่อนำส่งงบประจำปีต่อสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ส่วนด้านการคิดอัตราค่าบริการจะพิจารณาจากปริมาณงานมากที่สุด ส่วนสำนักงานบัญชีมีปัญหาในด้านมาตรฐานการบัญชี และมีปัญหาด้านลูกค้า มากที่สุด ปัญหาด้านอื่นๆ อยู่ในระดับ ปานกลาง ซึ่งได้แก่ปัญหาด้านภาษีอากร ปัญหาการให้บริการเกี่ยวกับการติดต่อทางราชการ ปัญหาความรับผิดชอบต่อผู้ทำบัญชี ปัญหาด้านบุคลากรของสำนักงาน ปัญหาเทคโนโลยีสารสนเทศ และ

ปัญหาด้านการให้บริการ โดยได้แนะแนวทางในการแก้ไข คือ แนะนำให้ปฏิบัติให้ถูกต้อง ใช้การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของลูกค้าแต่ละรายที่พบ รวมถึงการศึกษาเพิ่มเติมจากแหล่งข้อมูลที่ต้องการ เข้าร่วมอบรมสัมมนา และแนะนำให้ลูกค้าเข้าร่วมอบรมสัมมนา เพื่อให้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของแต่ละหน่วยงานต้องการด้วย

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นทำให้ทราบว่าปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีก็คือจำนวนค่าใช้จ่ายที่จ่ายให้แก่สำนักงานบัญชีก่อนเป็นอันดับแรก ซึ่งเหตุผลหนึ่งที่กิจการหันมาเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีก็เพราะมีค่าใช้จ่ายที่น้อยกว่าการจ้างพนักงานประจำ อันเนื่องมาจากกิจการที่มีขนาดเล็กจึงไม่ต้องการเพิ่มค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น แต่หากกิจการมีการดำเนินงานมาได้ในชั่วระยะเวลาหนึ่งและมีการขยายตัวทำให้มีรายได้ที่เพิ่มมากขึ้นก็จะเริ่มหันมาให้ความสนใจด้านบัญชีมากขึ้นเพื่อใช้ในการบริหารงาน ทำให้หันมาใส่ใจด้านความสามารถของสำนักงานบัญชีว่าตอบสนองความต้องการของตนมากน้อยเพียงใด อ้างอิงจากงานวิจัยของ มนตรี สมานวงศ์สถิตย์ (2546) ซึ่งผู้วิจัยต้องการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงาน บัญชีของกิจการขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้เกี่ยวข้องหรือผู้สนใจในการนำไปประยุกต์ปรับปรุงการบริการหรือกำหนดนโยบายในการจัดทำบัญชีให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา มุมมองในการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และศึกษาปัญหาที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงการใช้บริการจัดทำบัญชีของผู้ประกอบธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีวิธีการดำเนินการศึกษาดังนี้คือ

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 รูปแบบการศึกษา เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Study) โดยวิเคราะห์ถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ซึ่งประกอบด้วย

ปัจจัยทั่วไป ด้านประเภทของกิจการ ทุนจดทะเบียน การชำระทุนจดทะเบียน ตำแหน่งลักษณะของธุรกิจ ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการ จำนวนพนักงานของกิจการ การใช้ข้อมูลทางด้านบัญชีในการบริหารงาน ผู้รับผิดชอบด้านบัญชีเช่นแผนกบัญชีหรือการใช้บริการจัดทำบัญชีกับทางสำนักงาน ด้านอำนาจในการตัดสินใจ วิธีการเลือกใช้บริการกับทางสำนักงานบัญชี องค์ประกอบที่มีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชี ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมในการให้บริการของสำนักงานบัญชี

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชี ลักษณะความต้องการในสำนักงานบัญชี ซึ่งเป็นการศึกษาที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูล จากการแจกแบบสอบถาม

3.1.2 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ครั้งนี้ได้แก่ ผู้ประกอบการบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ที่เป็นธุรกิจขนาดเล็กและธุรกิจขนาดกลาง ได้จดทะเบียนกับสำนักงาน ทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และมีสำนักงานแห่งใหญ่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จากฐานข้อมูลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ในการส่งงบการเงินประจำปี 2553 มีจำนวน 174,337 ราย แบ่งเป็นกรุงเทพ 134,833 ราย และปริมณฑลคือนนทบุรี 14,858 ราย ปทุมธานี 10,641 ราย สมุทรปราการ 14,005 ราย จำนวน 400 ราย

สุ่มตัวอย่างตามฐานข้อมูลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ในการส่งงบการเงินประจำปี 2553 มีจำนวน 174,337 ราย แบ่งเป็นกรุงเทพ 134,833 ราย และปริมณฑลคือนนทบุรี 14,858 ราย ปทุมธานี 10,641 ราย สมุทรปราการ 14,005 ราย โดยใช้สูตร Yamane

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของกลุ่มประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง

แทนค่า

$$n = \frac{174337}{1+174337(.05)^2}$$

$$n = 400 \text{ ราย}$$

จากการใช้สูตร Yamane ผลคำนวณได้ผลลัพธ์คือ 400 ราย ดังนั้นจำนวนประชากรที่ใช้ในงานวิจัยในครั้งนี้จำนวน 400 ราย และส่งแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 ฉบับ การเลือกกลุ่มประชากรเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ใช้บริการการสอบบัญชีมากที่สุดเมื่อเทียบกับบริษัทมหาชน ดังนั้นจึงเป็นกลุ่มตัวอย่างที่น่าจะให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และเกี่ยวกับหัวข้อที่ต้องการศึกษา

3.1.3 การสุ่มตัวอย่าง ในการศึกษครั้งนี้ผู้ศึกษาได้สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบความสะดวก (Convenience Sampling) ตามแนวคิดของ Yamane (วิลัย ทองแผ่. 2542: 97) ด้วยการส่งแบบสอบถามออนไลน์ตาม E-Mail ของห้างหุ้นส่วนจำกัดและบริษัทจำกัดที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลให้ครบตามจำนวนที่ได้องการคือ 400 ราย โดยมีระยะเวลากำหนดในการตอบกลับ 15 วัน เพื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่มีการตอบกลับแบบสมบูรณ์

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ใช้เครื่องมือ แบบสอบถาม จากงานวิจัยของ สุกัญญา จันทระประภาพ (2542: 85) ซึ่งนำมาปรับปรุงสร้างเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้ปรับปรุงขึ้น โดยการตั้งคำถามจากการศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อความ เหมาะสมกับการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบธุรกิจ ในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีลักษณะตาม วัตถุประสงค์ที่ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษา โดยได้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ ประเภทนิติบุคคล ทุนจดทะเบียน การชำระทุนจดทะเบียน ตำแหน่ง ลักษณะของธุรกิจ ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการ จำนวน พนักงานของกิจการ การใช้ข้อมูลทางด้านบัญชีในการบริหารงาน ผู้รับผิดชอบด้านบัญชีเช่นแผนก บัญชีหรือการใช้บริการจัดทำบัญชีกับทางสำนักงาน ด้านอำนาจในการตัดสินใจ วิธีการเลือกใช้บริการกับทางสำนักงานบัญชี องค์ประกอบที่มีผลต่อการเลือกใช้อำนาจสำนักงานบัญชี ความเหมาะสม ของค่าธรรมเนียมในการให้บริการของสำนักงานบัญชี

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบธุรกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ลักษณะความต้องการในสำนักงานบัญชี

ลักษณะการให้บริการ ประกอบด้วยข้อคำถามที่ให้เลือกตอบประกอบด้วยคำตอบ ใน การแบ่งระดับคะแนนแบบ Rating Scale ของ Likert มี 5 ระดับความสำคัญ คือ ต้องการมากที่สุด ต้องการมาก ต้องการปานกลาง ต้องการน้อย ไม่ต้องการ โดยมีเกณฑ์ การให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับความสำคัญ	คะแนน
ต้องการมากที่สุด	5
ต้องการมาก	4
ต้องการปานกลาง	3
ต้องการน้อย	2
ไม่ต้องการ	1

และได้กำหนดคะแนนตามระดับความสำคัญ เป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	จัดอยู่ในระดับ	ต้องการมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	จัดอยู่ในระดับ	ต้องการมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	จัดอยู่ในระดับ	ต้องการปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	จัดอยู่ในระดับ	ต้องการน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	จัดอยู่ในระดับ	ไม่ต้องการ

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้ดำเนินการ เก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องประเด็นที่ศึกษา
2. สร้างแบบสอบถาม
3. เสนอประธานที่ปรึกษาหลักและที่ปรึกษาร่วมพิจารณาความถูกต้องเพื่อแก้ไขในงานวิจัย
4. เสนอผู้เชี่ยวชาญพิจารณาถึงความถูกต้องความเที่ยงตรงของคำถามแต่ละข้อ
5. นำผลของการพิจารณาปรับปรุงข้อคำถามให้เหมาะสม
6. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยเก็บตามหลักความสะดวก ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ตอบกลับ 108 ฉบับ เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งสิ้น 108 ฉบับ และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรม SPSS 17.0 วิเคราะห์ข้อมูล
7. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงทุติยภูมิ (Secondary data) ซึ่งมาจากการเก็บข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าทางเอกสาร และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการเลือกสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดย่อม และงานวิจัยที่เกี่ยวกับความคาดหวังที่มีต่อสำนักงานบัญชี

3.4 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง วันที่ 1 มกราคม 2555 ถึง วันที่ 15 มีนาคม 2555

3.5 การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมาช่วยในการประมวลผลทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสัมประสิทธิ์ความแปรผัน (Coefficient Variation: C.V.) และสรุปข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประเภทนิติบุคคล ทุนจดทะเบียน การชำระทุนจดทะเบียน ตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของธุรกิจ ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการ จำนวนพนักงานของกิจการ การใช้ข้อมูลทางด้านบัญชีในการบริหารงาน การใช้บริการจัดทำบัญชีกับทางสำนักงาน การชำระค่าทำบัญชี การปิดงบการเงิน อำนาจในการตัดสินใจ วิธีการเลือกใช้บริการกับทางสำนักงานบัญชี องค์กรประกอบที่มีผลต่อ ปัจจัยการเลือกสำนักงาน ค่าธรรมเนียม เลือกใช้การวิเคราะห์โดยการแสดงจำนวน ร้อยละ (Percentage) เพื่อให้ทราบถึงสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามและกิจการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่ส่งผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลประกอบด้วยปัจจัยด้านลักษณะความต้องการในสำนักงานบัญชี โดยการแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าสัมประสิทธิ์ความแปรผัน (Coefficient Variation: C.V.) เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยความต้องการในการรูปแบบบริการของสำนักงานบัญชีที่กิจการต้องการมากที่สุด ได้แก่ 1) ผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญ 2) ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบ 3) ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้ได้ 4) ผู้ให้บริการสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ 5) ผู้ให้บริการมีความสามารถจัดทำบัญชีเสร็จภายในกำหนดเวลาตาม กฎหมาย 6) ผู้ให้บริการมีความสามารถจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้องไม่มีปัญหา กับกรมสรรพากร 7) ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาที่ อาจเกิดขึ้นภายหลังกับกรมสรรพากรได้ 8) ผู้ให้บริการมีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า 9) มีการคิดค่าบริการที่เหมาะสม 10) ผู้ให้บริการให้บริการถึงสถานประกอบการของลูกค้า 11) การติดต่อสื่อสารสามารถติดต่อได้สะดวก 12) ปฏิบัติตามมาตรฐานบัญชีและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 13) สถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชีมีความสะดวกในการติดต่อ 14) มีการบริการที่ครบวงจร 15) ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 16) ผู้ให้บริการสามารถเก็บความลับ ของลูกค้าได้ 17) ผู้ให้บริการมีการอธิบายแนะนำลักษณะงาน 18) จัดทำบัญชีพร้อมรายงานงบการเงินและปิดบัญชีให้ทุกเดือน

หลังจากที่ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รวบรวมแบบสอบถามจะทำให้ทราบถึงประเด็นที่สำคัญของงานวิจัย หลังจากได้รวบรวมข้อมูลและประมวลผลข้อมูลออกมา และทำการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อจัดกลุ่มปัจจัยที่ส่งผลต่อการต่อการเลือกสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งข้อมูลที่ได้นั้นผู้วิจัยจะนำไปใช้ในการปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีและในอนาคตอาจใช้เป็นข้อมูลศึกษาต่อไปในงานวิจัยอื่น

3.5.1 ค่าเฉลี่ย (Mean) μ

$$\mu = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ μ = คะแนนเฉลี่ยหรือค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)

X = ระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม

N = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นประชากรสำหรับงานวิจัย

เกณฑ์การวัดระดับค่าเฉลี่ย (Mean) เมื่อนำมาแปลความหมายของข้อมูลการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประกอบด้วย 5 อันตรภาคชั้น ซึ่งสามารถคำนวณได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น(Mean)} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

3.5.2 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) หรือ σ

$$\sigma = \frac{\sum (X - \mu)^2}{N}$$

เมื่อ σ = ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) S.D.

μ = คะแนนเฉลี่ยหรือค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)

X = ระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม

N = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นประชากรสำหรับงานวิจัย

3.5.3 ค่าสัมประสิทธิ์ความแปรผัน (Coefficient Variation: C.V.)

$$\text{C.V. ของประชากร} = \frac{\sigma}{\mu}$$

เมื่อ σ = ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) S.D.
 μ = คะแนนเฉลี่ยหรือค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)

3.5.4 การทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

การทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบทดสอบที่ใช้เป็นเครื่องมือวัดค่าตัวแปรแบบสอบถามชนิดประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้ Cronbach's Alpha ค่าความเชื่อถือได้ต้องมากกว่า 0.6 จึงจะถือว่ามีความเชื่อถือได้ (Gliem and Gliem, 2003)

เกณฑ์การแปลผลความเชื่อมั่นมีดังนี้ (เกียรติสุดา ศรีสุข, 2552: 144)

0.00 – 0.20	ความเชื่อมั่นต่ำมาก/ไม่มีเลย
0.21 – 0.40	ความเชื่อมั่นต่ำ
0.41 – 0.70	ความเชื่อมั่นปานกลาง
0.71 – 1.00	ความเชื่อมั่นสูง

3.5.5 สถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics)

ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor analysis) เพื่อสกัดปัจจัย และเลือกค่า Loading ที่มีค่ามากที่สุดอยู่ในแต่ละปัจจัย ซึ่งค่า Loading ที่เลือกจะต้องมีค่ามากกว่า 0.3 ขึ้นไป (รสริน ศรีริกา นนท์, 2550)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีของธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ในการศึกษาได้ทำการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจากผู้ประกอบธุรกิจที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัดและห้างหุ้นส่วนจำกัด ที่จดทะเบียนต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ดำเนินการศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย ซึ่งได้รับการตอบกลับมาจำนวน 108 ราย หรือคิดเป็น 27% ของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอของ (Aaker, Kumar and Say, 2001) ที่เห็นว่าการส่งแบบสอบถามต้องได้รับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงเป็นที่ยอมรับได้ แล้วนำแบบสอบถามมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์เพื่อหาค่าสถิติต่างๆ สำหรับตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้แสดงผลการวิจัยในรูปแบบของตารางและการบรรยายประกอบ โดยเรียงลำดับผลการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ ประเภทนิติบุคคล ทุนจดทะเบียน การชำระทุนจดทะเบียน ตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของธุรกิจ ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการ จำนวนพนักงานของกิจการ การใช้ข้อมูลทางด้านบัญชีในการบริหารงาน การใช้บริการจัดทำบัญชีกับทางสำนักงาน การชำระค่าทำบัญชี การปิดงบการเงิน อำนาจในการตัดสินใจ วิธีการเลือกใช้บริการกับทางสำนักงานบัญชี องค์ประกอบที่มีผลต่อ ปัจจัยการเลือกสำนักงาน ค่าธรรมเนียม โดยการแสดงจำนวน ร้อยละ ดังตารางที่ 4.1 ถึงตารางที่ 4.15

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่ส่งผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลประกอบด้วยปัจจัยด้านลักษณะความต้องการในสำนักงานบัญชี โดยการแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าสัมประสิทธิ์ความแปรผัน (Coefficient Variation: C.V.) ดังตารางที่ 4.16 ถึงตารางที่ 4.17

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

อธิบายผลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทนิติบุคคล

ประเภทนิติบุคคล	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	21	19.44
บริษัทจำกัด	87	80.56
รวม	108	100.00

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมากกว่าร้อยละ 50 เป็นบริษัทจำกัด โดยมีจำนวน 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.56 รองลงมาเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด โดยมีจำนวน 21 รายคิดเป็นร้อยละ 19.44 ตามลำดับ จากผลพบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่จดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามทุนจดทะเบียน

ทุนจดทะเบียน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไม่เกิน 1,000,000 บาท	54	50
สูงกว่า 1,000,000 บาท แต่ไม่เกิน 5,000,000 บาท	54	50
รวม	108	100.00

จากตารางที่ 4.2 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้อยู่ที่ ทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000 บาท และทุนจดทะเบียนสูงกว่า 1,000,000 บาท แต่ไม่เกิน 5,000,000 บาท มีจำนวนเท่ากัน ในอัตราร้อยละ 50 จากผลพบว่ากิจการของผู้ตอบแบบสอบถามนั้นประกอบกิจการทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000 บาท และทุนจดทะเบียนสูงกว่า 1,000,000 บาท แต่ไม่เกิน 5,000,000 บาท มีจำนวนเท่ากัน

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามทุนจดทะเบียนดังกล่าวท่านชำระจริงหรือไม่

ทุนจดทะเบียนดังกล่าวท่านชำระจริงหรือไม่	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ชำระจริงตามทุนจดทะเบียน	74	68.52
ชำระบางส่วน 25%ขึ้นไป	29	26.85
ชำระน้อยกว่า 25%	5	4.63
รวม	108	100.00

จากตารางที่ 4.3 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ มีทุนจดทะเบียนชำระจริงตามทุนจดทะเบียนมากที่สุด จำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 68.52 รองลงมาชำระบางส่วน 25% ขึ้นไป มีจำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.85 และชำระน้อยกว่า 25% มีจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.63 ตามลำดับ จากผลพบว่ากิจการมีการชำระทุนจดทะเบียนตามจริง อาจเป็นเพราะทุนที่จดทะเบียนของกิจการนั้นมีมูลค่าไม่สูงนักเพราะเป็นธุรกิจขนาดเล็ก

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กรรมการผู้จัดการ/หุ้นส่วนผู้จัดการ	56	51.85
ผู้จัดการทั่วไป	26	24.07
หุ้นส่วนผู้จัดการ	9	8.33
ผู้ถือหุ้น	17	15.74
รวม	108	100.00

จากตารางที่ 4.4 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบว่าเป็นกรรมการผู้จัดการ/หุ้นส่วนผู้จัดการ จำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.85 รองลงมาเป็นผู้จัดการทั่วไปจำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.07 ผู้ถือหุ้น จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.74 และหุ้นส่วนผู้จัดการจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.33 ตามลำดับ จากผลสำรวจพบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีตำแหน่งเป็นกรรมการผู้จัดการหรือหุ้นส่วนผู้จัดการซึ่งเป็นผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจในการเลือกใช้นักงานบัญชี

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะของธุรกิจ

ลักษณะของธุรกิจ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
พาณิชย์กรรม	28	25.93
อุตสาหกรรม	8	7.41
ให้บริการ	67	62.04
อื่นๆ ระบุ	5	4.63
รวม	108	100.00

จากตารางที่ 4.5 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมากกว่าที่สุด ประกอบธุรกิจให้บริการ โดยมีจำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.04 รองลงมาคือธุรกิจพาณิชย์กรรม จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.93 ธุรกิจอุตสาหกรรม จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.41 และมีธุรกิจอื่นๆ จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.63 ตามลำดับ จากผลสำรวจพบว่าลักษณะของธุรกิจที่มีการตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือธุรกิจให้บริการ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการ

ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	5	4.63
1 - 5 ปี	43	39.81
5 - 10 ปี	38	35.19
มากกว่า 10 ปี	22	20.37
รวม	108	100.00

จากตารางที่ 4.6 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามพบว่าประชากรส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามระยะเวลาที่ประกอบกิจการ 1-5 ปี จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.81 รองลงมาระยะเวลาที่ประกอบกิจการ 5-10 ปี จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.19 ระยะเวลาที่ประกอบกิจการมากกว่า 10 ปี จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.37 และระยะเวลาที่ประกอบกิจการต่ำกว่า 1

ปี จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.63 ตามลำดับ จากผลสำรวจพบว่าระยะเวลาดำเนินงานของของ
กิจการตั้งแต่ 1- 5 ปี ในปัจจุบันมีมากที่สุด

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนพนักงานของกิจการ

จำนวนพนักงานของกิจการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10 คน	47	43.52
10 - 20 คน	17	15.74
21 - 50 คน	14	12.96
มากกว่า 51 คน	30	27.78
รวม	108	100.00

จากตารางที่ 4.7 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามพบว่าประชากรส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวนพนักงานของกิจการ ต่ำกว่า 10 คน จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.52 รองลงมามีจำนวนพนักงานของกิจการ มากกว่า 51 คน จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.78 มีจำนวนพนักงานของกิจการ 10 - 20 คน จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.74 และมีจำนวนพนักงานของกิจการ 21 - 50 คน จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.96 ตามลำดับ จากผลสำรวจพบว่าจำนวนของพนักงานในกิจการอยู่ในระดับที่ต่ำกว่า 10 คน เป็นส่วนใหญ่ เหตุผลหนึ่งอาจเป็นเพราะธุรกิจที่มีขนาดเล็กทำให้ไม่จำเป็นต้องใช้พนักงานในจำนวนมากดังเช่นกิจการที่ประกอบโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะธุรกิจส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นธุรกิจให้บริการ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้ข้อมูลทางด้านบัญชีในการบริหารงานหรือเพื่อใช้ในการตัดสินใจในการประกอบธุรกิจ

การใช้ข้อมูลทางด้านบัญชีในการบริหารงาน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไม่ใช้	14	12.96
ใช้	94	87.04
รวม	108	100.00

จากตารางที่ 4.8 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามพบว่ามากกว่าร้อยละ 50 ที่ตอบแบบสอบถามมีการใช้ข้อมูลทางด้านบัญชีในการบริหารงานหรือเพื่อใช้ในการตัดสินใจในการประกอบธุรกิจ จำนวน 94 ราย คิดเป็นร้อยละ 87.04 รองลงมาไม่มีการใช้ข้อมูลทางด้านบัญชีในการบริหารงานหรือเพื่อใช้ในการตัดสินใจในการประกอบธุรกิจ จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.96 ตามลำดับจากผลสำรวจพบว่ากิจการส่วนใหญ่ได้นำข้อมูลทางบัญชีในการบริหารงาน ซึ่งส่วนน้อยที่ไม่ได้ใช้ในการบริหารงานนั้นอาจเป็นเพราะไม่เห็นความจำเป็นที่ต้องใช้ หากมีการจัดทำข้อมูลทางบัญชีก็เพื่อใช้ในการงานราชการเพื่อการส่งงบการเงินหรือยื่นเสียภาษีเท่านั้น

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้บริการจัดทำบัญชีกับทางสำนักงานรับทำบัญชี

การใช้บริการจัดทำบัญชีกับทางสำนักงานรับทำบัญชี	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไม่ใช้บริการ	18	16.67
ใช้บริการ	90	83.33
รวม	108	100.00

จากตารางที่ 4.9 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามพบว่ามากกว่าร้อยละ 50 ที่ตอบแบบสอบถามมีการใช้บริการจัดทำบัญชีกับทางสำนักงานรับทำบัญชี จำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.33 รองลงมาไม่มีการใช้บริการจัดทำบัญชีกับทางสำนักงานรับทำบัญชี จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.67 ตามลำดับจากผลสำรวจพบว่ากิจการมีการใช้บริการจัดทำบัญชีกับสำนักงานบัญชีเป็นส่วนใหญ่

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการจ่ายชำระค่าธรรมเนียมให้กับสำนักงานรับทำบัญชี

ชำระค่าธรรมเนียม	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
รายเดือน	81	75.00
รายปี	22	20.37
อื่นๆ ระบุ	5	4.63
รวม	108	100.00

จากตารางที่ 4.10 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามพบว่าประชากรส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามชำระค่าธรรมเนียมให้กับสำนักงานรับทำบัญชีเป็นรายเดือน จำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.00 ชำระค่าธรรมเนียมให้กับสำนักงานรับทำบัญชีเป็นรายปี จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.37 และชำระค่าธรรมเนียมให้กับสำนักงานรับทำบัญชีในรูปแบบอื่นๆ จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.63 ตามลำดับ จากผลสำรวจพบว่ากิจการนั้นได้เสียค่าใช้จ่ายในการทำบัญชีแก่สำนักงานบัญชีเป็นรายเดือนมากที่สุด และน้อยที่สุดคือจ่ายนอกเหนือจากรายเดือนและรายปี ในที่นี้อาจจะเป็นการตกลงในการทำบัญชีเป็นครั้งคราว ซึ่งมีการตกลงการชำระตามความพอใจของทั้งสองฝ่าย

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการปิดบัญชีและรายงานทางการเงินในทุกเดือน

สำนักงานต้องปิดบัญชีรายเดือนให้ทุกเดือน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ใช่	57	52.78
ไม่ใช่	51	47.22
รวม	108	100.00

จากตารางที่ 4.11 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามพบว่ามากกว่าร้อยละ 50 ที่ตอบแบบสอบถามสำนักงานบัญชีต้องปิดบัญชีและรายงานทางการเงินให้ในทุกเดือน จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.78 รองลงมาสำนักงานบัญชีไม่มีการปิดบัญชีและรายงานทางการเงินให้ในทุกเดือน จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.22 ตามลำดับ จากผลสำรวจพบว่าสำนักงานบัญชีต้องปิดบัญชีให้แก่กิจการในทุกเดือน ซึ่งในส่วนของกิจการที่ไม่ได้ปิดบัญชีเป็นรายเดือนนั้นมีระดับที่น้อยกว่าเล็กน้อย อาจเป็นเพราะกิจการยังไม่จำเป็นต้องใช้รายงานทางการเงินจึงไม่ให้เกิดการปิดบัญชีในทุกสิ้นเดือน หรือเหตุผลหนึ่งคือกลัวที่จะเสียค่าใช้จ่ายในการปิดบัญชีเพิ่ม

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามผู้มีอำนาจในการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการกับทางสำนักงานบัญชี

ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการกับทางสำนักงานบัญชี	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
กรรมการผู้จัดการ/หุ้นส่วนผู้จัดการ	80	74.07
ผู้จัดการทั่วไป	7	6.48
ผู้ถือหุ้น/หุ้นส่วน	20	18.52
สมุห์บัญชี/พนักงานบัญชี	1	00.93
รวม	108	100.00

จากตารางที่ 4.12 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามพบว่าประชากรส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามผู้มีอำนาจในการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการกับทางสำนักงานบัญชีคือ กรรมการผู้จัดการ/หุ้นส่วนผู้จัดการ จำนวน 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.07 รองลงมา ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการกับทางสำนักงานบัญชีคือ ผู้ถือหุ้น/หุ้นส่วน จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.52 ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการกับทางสำนักงานบัญชีคือ ผู้จัดการทั่วไป จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.48 และผู้มีอำนาจในการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการกับทางสำนักงานบัญชีคือสมุห์บัญชี/พนักงานบัญชี จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 00.93 ตามลำดับ จากผลสำรวจพบว่า ผู้ที่มีหน้าที่และอำนาจในการตัดสินใจเลือกสำนักงานบัญชีเพื่อใช้บริการนั้นคือ กรรมการผู้จัดการ/หุ้นส่วนผู้จัดการ ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะกิจการนั้นมีผู้ที่มีอำนาจในกิจการเพียงคนเดียว นั่นคือเจ้าของกิจการจึงไม่จำเป็นต้องขอความคิดเห็นของผู้ใดในการตัดสินใจ

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับสำนักงานบัญชี

การตัดสินใจในการเลือกใช้บริการกับทางสำนักงานบัญชีด้วยวิธีใด	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
จากการแนะนำของผู้อื่น	69	63.89
จากสื่อโฆษณา	4	3.70
จากการส่งเสริมของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง	10	9.26
จากกิจการในเครือของบริษัทลูกค้าเดิม	25	23.15
รวม	108	100.00

จากตารางที่ 4.13 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามพบว่าประชากรส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับสำนักงานบัญชีมาจากการแนะนำของผู้อื่น จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.89 รองลงมาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับสำนักงานบัญชีมาจากกิจการในเครือของบริษัทลูกค้าเดิม จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.15 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับสำนักงานบัญชีมาจากการส่งเสริมของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.26 และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับสำนักงานบัญชีมาจากสื่อโฆษณา จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.70 ตามลำดับ จากผลสำรวจพบว่ากิจการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีจากการแนะนำของผู้อื่นมากที่สุด เหตุผลอาจเป็นเพราะผู้ที่แนะนำเป็นบุคคลที่รู้จักและใช้บริการในสำนักงานบัญชีนั้นอยู่ซึ่งมีบริการที่ทำให้พึงพอใจจึงแนะนำหรือบอกต่อ

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม องค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อปัจจัยในการเลือกใช้สำนักงานบัญชี

องค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อปัจจัยในการเลือกใช้สำนักงานบัญชี	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
รูปแบบธุรกิจของสำนักงานเป็นนิติบุคคลหรือคณะบุคคล	14	12.96
สำนักงานได้รับการรับรองจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้าเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ	29	26.85
เจ้าของสำนักงานบัญชีหรือผู้บริหารมีความน่าเชื่อถือ	41	37.96
ราคาที่คิดค่าธรรมเนียม	24	22.22
รวม	108	100.00

จากตารางที่ 4.14 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามพบว่าประชากรส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถาม องค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อปัจจัยในการเลือกใช้สำนักงานบัญชีคือเจ้าของสำนักงานบัญชีหรือผู้บริหารมีความน่าเชื่อถือ จำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.96 รองลงมาองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อปัจจัยในการเลือกใช้สำนักงานบัญชีคือสำนักงานได้รับการรับรองจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้าเป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.85 องค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อปัจจัยในการเลือกใช้สำนักงานบัญชีคือราคาที่คิดค่าธรรมเนียม จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.22 และ องค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อปัจจัยในการเลือกใช้

สำนักงานบัญชีคือรูปแบบธุรกิจของสำนักงานเป็นนิติบุคคลหรือคณะบุคคล จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.96 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ ข้อมูลข้างต้นของ องค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อปัจจัยในการเลือกใช้สำนักงานบัญชีมากที่สุดนั้น มา จากเจ้าของสำนักงานบัญชีหรือผู้บริหารสำนักงานบัญชีมีความน่าเชื่อถือ ทั้งนี้ที่กิจการเลือกสำนักงานบัญชีจากองค์ประกอบอาจเป็นเพราะภาพลักษณ์ที่แสดงความน่าเชื่อนั้นทำให้กิจการรู้ถึงความไว้วางใจและคาดหวังได้มากกว่าองค์ประกอบด้านอื่น

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความต้องการหลักเกณฑ์การคิดค่าธรรมเนียมในการให้บริการของสำนักงานบัญชี

หลักเกณฑ์การคิดค่าธรรมเนียมในการให้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ประเภทของกิจการ	28	25.93
เงินทุนจดทะเบียน	2	1.85
ปริมาณเอกสารที่ลงบัญชี	51	47.22
รายได้ของกิจการ	27	25.00
รวม	108	100.00

จากตารางที่ 4.15 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามพบว่าประชากรส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามต้องการหลักเกณฑ์การคิดค่าธรรมเนียมในการให้บริการของสำนักงานบัญชีจากปริมาณเอกสารที่ลงบัญชี จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.22 รองลงมาต้องการหลักเกณฑ์การคิดค่าธรรมเนียมในการให้บริการของสำนักงานบัญชีจากประเภทของกิจการ จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.93 ต้องการหลักเกณฑ์การคิดค่าธรรมเนียมในการให้บริการของสำนักงานบัญชีจากรายได้ของกิจการ จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 และต้องการหลักเกณฑ์การคิดค่าธรรมเนียมในการให้บริการของสำนักงานบัญชีจากเงินทุนจดทะเบียน จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.85 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นที่มีอัตราร้อยละสูงที่สุดของหลักการในการคิดค่าธรรมเนียมในการให้บริการ ทำให้ทราบ ว่ากิจการส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามต้องการให้คิดค่าธรรมเนียมจากปริมาณเอกสารที่ลงบัญชีของกิจการ ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยขนาดของกิจการที่มีขนาดเล็กดังนั้นเอกสารจึงมีปริมาณน้อยตามไปด้วย การที่ให้คิดค่าธรรมเนียมจากหลักเกณฑ์

ปริมาณเอกสารจะทำให้กิจการนั้นเสียค่าธรรมเนียมในจำนวนน้อยถือเป็นการลดค่าใช้จ่ายได้ อีกทาง ต่างจากหลักเกณฑ์ด้านอื่นที่อาจส่งผลทำให้ค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีอัตราที่สูงกว่า

สรุปว่า ผู้มีอำนาจในการเลือกใช้นักงานบัญชีส่วนใหญ่เป็นกรรมการผู้จัดการหรือหุ้นส่วนผู้จัดการบริษัทจำกัดซึ่งมีการจดทะเบียนทุนไม่เกิน 1,000,000 บาทหรือสูงกว่า 1,000,000 บาท แต่ไม่เกิน 5,000,000 บาท มีการชำระทุนจดทะเบียนตามจริงโดยเป็นธุรกิจให้บริการที่มีระยะเวลาที่ดำเนินงาน 1 – 5 ปี มีพนักงานภายในบริษัทต่ำกว่า 10 คน ใช้ข้อมูลด้านบัญชีในการบริหารงานและให้บริการทำบัญชีจากสำนักงานบัญชีในการปิดบัญชีทุกเดือนโดยเสียค่าใช้จ่ายเป็นรายเดือนที่คิดจากปริมาณเอกสารที่ลงบัญชี ซึ่งตัดสินใจในการเลือกใช้นักงานบัญชีจากการแนะนำของผู้อื่นและความน่าเชื่อถือของเจ้าของสำนักงานบัญชี

4.2 การวิเคราะห์มุมมองในการเลือกใช้นักงานบัญชีของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

อธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้นักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยการแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าสัมประสิทธิ์ความแปรผัน (Coefficient Variation: C.V.)

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้นักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (n=108)

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้นักงานบัญชี	ระดับความต้องการ					Mean	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับที่ต้องการ
	5 ต้องการ มากที่สุด	4 ต้องการ มาก	3 ต้องการ ปานกลาง	2 ต้องการ น้อย	1 ไม่ต้องการ			
16.1 ผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญ	87 (80.56)	20 (18.52)	1 (0.93)	0	0	4.80	0.42	มากที่สุด
16.2 ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบ	91 (84.26)	15 (13.89)	2 (1.85)	0	0	4.82	0.42	มากที่สุด

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ สำนักงานบัญชี	ระดับความต้องการ					Mean	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับที่ ต้องการ
	5 ต้องกา รมาก ที่สุด	4 ต้อง การ มาก	3 ต้องการ ปาน กลาง	2 ต้อง การ น้อย	1 ไม่ ต้อง การ			
16.3 ผู้ให้บริการสามารถ แก้ไขปัญหาให้ได้	75 (69.44)	30 (27.78)	3 (2.78)	0	0	4.67	0.53	มากที่สุด
16.4 ผู้ให้บริการสามารถ สร้างความเชื่อมั่นและ ความไว้วางใจ	82 (75.93)	24 (22.22)	2 (1.85)	0	0	4.74	0.48	มากที่สุด
16.5 ผู้ให้บริการมี ความสามารถจัดทำบัญชี เสร็จภายในกำหนดเวลา ตามกฎหมาย	74 (68.52)	30 (27.78)	3 (2.78)	1 (0.93)	0	4.64	0.58	มากที่สุด
16.6 ผู้ให้บริการมี ความสามารถจัดทำบัญชี ได้อย่างถูกต้องไม่มีปัญหา กับกรมสรรพากร	80 (74.07)	21 (19.44)	7 (6.48)	0	0	4.68	0.59	มากที่สุด
16.7 ผู้ให้บริการสามารถ แก้ไขปัญหาที่ อาจเกิดขึ้น ภายหลังกับกรมสรรพากร ได้	73 (67.59)	27 (25.00)	8 (7.41)	0	0	4.60	0.62	มากที่สุด
16.8 ผู้ให้บริการมีความ เข้าใจถึงความต้องการของ ลูกค้า	55 (50.93)	43 (39.81)	9 (8.33)	1 (0.93)	0	4.41	0.68	มากที่สุด
16.9 มีการคิดค่าบริการที่ เหมาะสม	65 (60.19)	32 (29.63)	11 (10.19)	0	0	4.50	0.67	มากที่สุด

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้นักงานบัญชี	ระดับความต้องการ					Mean	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับที่ต้องการ
	5 ต้องการมากที่สุด	4 ต้องการมาก	3 ต้องการปานกลาง	2 ต้องการน้อย	1 ไม่ต้องการ			
16.10 ผู้ให้บริการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการของลูกค้า	45 (41.67)	36 (33.33)	23 (21.30)	4 (3.70)	0	4.13	0.87	มาก
16.11 การติดต่อสื่อสารสามารถติดต่อได้สะดวก	64 (59.26)	30 (27.78)	13 (12.04)	1 (0.93)	0	4.45	0.73	มากที่สุด
16.12 ปฏิบัติตามมาตรฐานบัญชีและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	68 (62.96)	25 (23.15)	11 (10.19)	4 (3.70)	0	4.45	0.82	มากที่สุด
16.13 สถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชีมีความสะดวกในการติดต่อ	46 (42.59)	36 (33.33)	22 (20.37)	4 (3.70)	0	4.15	0.87	มาก
16.14 มีการบริการที่ครบวงจร	44 (40.74)	35 (32.41)	25 (23.15)	3 (2.78)	1 (0.93)	4.09	0.91	มาก
16.15 ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	61 (56.48)	31 (28.70)	13 (12.04)	3 (2.78)	0	4.39	0.81	มากที่สุด
16.16 ผู้ให้บริการสามารถเก็บความลับของลูกค้าได้	81 (75.00)	20 (18.52)	7 (6.48)	0	0	4.69	0.59	มากที่สุด
16.17 ผู้ให้บริการมีการอธิบายแนะนำลักษณะงาน	59 (54.63)	33 (30.56)	15 (13.89)	1 (0.93)	0	4.39	0.75	มากที่สุด
16.18 จัดทำบัญชีพร้อมรายงานงบการเงินและปิดบัญชีให้ทุกเดือน	56 (51.85)	31 (28.70)	17 (15.74)	3 (2.78)	1 (0.93)	4.28	0.89	มากที่สุด
รวม						4.49	0.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 แสดงให้เห็นถึงระดับความสำคัญของปัจจัยการเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล โดยผลการวิเคราะห์ผลพบว่าอยู่ในระดับความสำคัญที่มากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 โดยมีปัจจัยเรื่องความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ได้รับความรู้ความชำนาญ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 สามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 สามารถเก็บความลับของลูกค้าได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 สามารถจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้องไม่มีปัญหา กับกรมสรรพากร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 สามารถจัดทำบัญชีเสร็จภายในกำหนดเวลาตาม กฎหมาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 สามารถแก้ไขปัญหาที่ อาจเกิดขึ้นภายหลังกับกรมสรรพากรได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดค่าบริการที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 การติดต่อสื่อสารสามารถติดต่อได้สะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ปฏิบัติตามมาตรฐานบัญชีและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ผู้ให้บริการมีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ผู้ให้บริการมีการอธิบายแนะนำลักษณะงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 จัดทำบัญชีพร้อมรายงานงบการเงิน และปิดบัญชีให้ทุกเดือน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 สถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชีมีความสะดวกในการติดต่อ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ผู้ให้บริการให้บริการถึงสถานประกอบการของลูกค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 มีการบริการที่ครบวงจร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

จากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้นักสำนักงานบัญชีทำให้ทราบว่าปัจจัยที่ส่งผลให้กิจการเลือกใช้นักสำนักงานบัญชีเป็นอันดับแรกคือความรับผิดชอบต่อลูกค้าซึ่งในที่นี้อาจหมายถึงคอยดูแลและให้บริการตลอดระยะเวลาที่จ้างโดยไม่ทิ้งงานไปกลางคัน และปัจจัยที่มีผลน้อยที่สุดคือการบริการที่ครบวงจร อาจด้วยเพราะกิจการนั้นต้องการงานในเฉพาะด้านจึงไม่สนใจในการบริการด้านอื่นนอกจากด้านที่ตนต้องการ

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์ความแปรผัน ของความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่าง เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (n=108)

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชี	ค่าเฉลี่ย Mean	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ค่าสัมประสิทธิ์ ความแปรผัน
16.1 ผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญ	4.80	0.42	0.09
16.2 ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบ	4.82	0.42	0.09
16.3 ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้ได้	4.67	0.53	0.11
16.4 ผู้ให้บริการสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ	4.74	0.48	0.10
16.5 ผู้ให้บริการมีความสามารถจัดทำบัญชีเสร็จภายในกำหนดเวลาตามกฎหมาย	4.64	0.58	0.13
16.6 ผู้ให้บริการมีความสามารถจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้องไม่มีปัญหากับกรมสรรพากร	4.68	0.59	0.13
16.7 ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาที่ อาจเกิดขึ้น ภายหลังกับกรมสรรพากรได้	4.60	0.62	0.13
16.8 ผู้ให้บริการมีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า	4.41	0.68	0.15
16.9 มีการคิดค่าบริการที่เหมาะสม	4.50	0.67	0.15
16.10 ผู้ให้บริการให้บริการถึงสถานประกอบการของลูกค้า	4.13	0.87	0.21
16.11 การติดต่อสื่อสารสามารถติดต่อได้สะดวก	4.45	0.73	0.16
16.12 ปฏิบัติตามมาตรฐานบัญชีและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	4.45	0.82	0.18
16.13 สถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชีมีความสะดวกในการติดต่อ	4.15	0.87	0.21

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้นักงานบัญชี	ค่าเฉลี่ย Mean	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ค่าสัมประสิทธิ์ ความแปรผัน
16.14 มีการบริการที่ครบวงจร	4.09	0.91	0.22
16.15 ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.39	0.81	0.18
16.16 ผู้ให้บริการสามารถเก็บความลับ ของลูกค้าได้	4.69	0.59	0.13
16.17 ผู้ให้บริการมีการอธิบายแนะนำลักษณะงาน	4.39	0.75	0.17
16.18 จัดทำบัญชีพร้อมรายงานงบการเงินและปิดบัญชีให้ทุกเดือน	4.28	0.89	0.21
รวม	4.49	0.68	0.15

จากตารางที่ 4.17 ผลจากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยการเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล ที่ต้องการมากที่สุดคือ ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบ และผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ความแปรผัน 0.09 คิดเป็นร้อยละ 9.00 อันดับที่สองคือ ผู้ให้บริการสามารถสร้างความ เชื่อมั่นและความไว้วางใจ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ความแปรผัน 0.10 คิดเป็นร้อยละ 10.00 และปัจจัยการเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่ต้องการน้อยที่สุดคือมีการบริการที่ครบวงจร ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ความแปรผัน 0.22 คิดเป็นร้อยละ 22.00 อันดับที่สองคือ ผู้ให้บริการให้บริการถึงสถานประกอบการของลูกค้า สถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชีมีความสะดวกในการติดต่อ และจัดทำบัญชีพร้อมรายงานงบการเงินและปิดบัญชีให้ทุกเดือน ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ความแปรผัน 0.21 คิดเป็นร้อยละ 21.00

จากผลการวิเคราะห์แสดงว่าปัจจัยการเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีในเขต กรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล ที่ต้องการมากที่สุดคือ ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ความแปรผัน 0.09 คิดเป็นร้อยละ 9 ซึ่งต่ำกว่าความต้องการด้านอื่น มีความน่าเชื่อถือว่าจะเป็นปัจจัยในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีมากที่สุด ซึ่งทำให้เห็นว่า ความรับผิดชอบต่อลูกค้าและความรู้ความชำนาญเป็นสิ่งที่จะทำให้กิจการเลือกใช้นักงานบัญชีมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พูลกฤตย์ ลีนะนิธิกุล (2546) ที่

พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสำนักงานให้บริการจัดทำบัญชีได้ให้ความสำคัญด้านคุณสมบัติของผู้ให้บริการมากที่สุด

จากการวิเคราะห์ข้างต้น ที่พบว่าความรับผิดชอบต่อลูกค้าและความรู้ความชำนาญเป็น สิ่งที่จะทำให้กิจการ เลือกใช้ สำนักงานบัญชีมากที่สุดนั้น หากสำนักงานบัญชีมีการพัฒนาในด้าน ดังกล่าวอาจส่งผลให้มีการเพิ่มยอดลูกค้าให้มากขึ้น ทั้งนี้สำนักงานบัญชีย่อม ต้องพัฒนาและ ปรับเปลี่ยนปัจจัยในด้านอื่นๆ ด้วยไม่ว่าจะด้านราคา ด้านการสื่อสาร หรือด้านการมีมนุษย์สัมพันธ์ เพราะหากไม่มีปัจจัยอื่นๆ ในการเสริมเข้ามาย่อมทำให้กิจการมีการเปลี่ยนสำนักงานบัญชีใน ภายหลัง

4.3 การทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.18 การวัดความน่าเชื่อถือของปัจจัยทั้งหมดในแบบสอบถาม

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.936	.914	18

จากตารางที่ 18 การวัดความน่าเชื่อถือของปัจจัยทั้งหมดในแบบสอบถาม ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.936 แสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นสูง (เกียรติสุดา ศรีสุข , 2552 : 144)

ตารางที่ 4.19 KMO and Bartlett's Test

KMO and Bartlett's Test	
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.902
Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square	5210.427
df	703
Sig.	.000

การใช้ KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) เพื่อวัดความเหมาะสมของข้อมูล จากตารางที่ 19 พบว่าค่า KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) เท่ากับ .902 ซึ่งมากกว่า .5 และเข้าใกล้ 1 จึงสรุปได้ว่าปัจจัยที่นำมาวิเคราะห์เหมาะสมที่จะใช้เทคนิค Factor Analysis

ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรที่นำมาศึกษา โดย Bartlett's Test of Sphericity มีการแจกแจงโดยประมาณแบบ Chi-Square = 5,210.427 ได้ค่า Significance = .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 จึงสรุปว่าปัจจัยที่เป็นตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กัน เหมาะสมที่จะใช้ Factor Analysis วิเคราะห์ต่อไป (กลัยา วาณิชยบัญชา, 2549: 23)

สำหรับการทำวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ Factor Analysis ในการวิเคราะห์ตัวแปรของปัจจัยที่สร้างขึ้นจากแบบสอบถาม ซึ่งมีทั้งหมด 1 ปัจจัย ประกอบด้วย 18 ตัวแปร คือปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ สำนักงานบัญชี โดยนำปัจจัยทั้งหมดมาวัดค่าปัจจัยด้วย Factor Analysis และเลือกวิธีการสกัดปัจจัยด้วยวิธี Principal Component Analysis (PCA) เพื่อให้ได้จำนวนตัวแปรใหม่น้อยที่สุด ซึ่งเป็นการนำตัวแปรที่มีจำนวนตัวแปรมากๆ มาสกัดไว้ในปัจจัยที่มีเพียงไม่กี่ปัจจัย โดยใช้โปรแกรม SPSS

ตารางที่ 4.20 ค่า Total Variance Explained

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	8.451	49.557	49.557	8.451	49.557	49.557	8.440	49.523	49.523
2	3.501	20.533	70.089	3.501	20.533	70.089	3.557	18.834	68.357
3	1.042	6.109	76.199	1.042	6.109	76.199	2.062	7.842	76.199
4	0.725	4.250	80.449						
5	0.450	2.640	83.089						
6	0.362	2.125	85.214						
7	0.349	2.043	87.257						
8	0.329	1.932	89.189						
9	0.271	1.589	90.777						
10	0.261	1.527	92.304						
11	0.233	1.366	93.670						
12	0.212	1.244	94.915						
13	0.181	1.064	95.979						
14	0.171	1.002	96.980						
15	0.141	0.828	97.808						
16	0.132	0.772	98.579						
17	0.123	0.724	99.303						
18	0.119	0.697	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

จากตารางที่ 4.20 แสดงค่าสถิติสำหรับแต่ละ Factor ทั้งก่อนและหลังสกัดปัจจัย โดยวิธี Principal Component ซึ่งสกัดปัจจัยให้มีจำนวนปัจจัยเท่ากับจำนวนตัวแปร ในการวิจัยครั้งนี้มี 18 ตัวแปร จึงมี 18 ปัจจัยหรือ 18 Component เมื่อทำการหมุนแกนปัจจัยด้วยวิธี Varimax จะได้ค่า Eigenvalue, % of Variance และ Cumulative % ของปัจจัย ซึ่งได้ปัจจัยออกมาใหม่ 3 ปัจจัย โดยพิจารณาจากค่าความแปรปรวน (Eigenvalue) ซึ่งจะต้องมีค่ามากกว่า 1 เท่านั้น จึงจะนำมาพิจารณา จากตารางที่ 20 พบว่ามีเพียง Component ที่ 1 ถึง 3 ที่มีค่า Eigenvalue มากกว่า 1 จึงควรมีเพียง 3 ปัจจัยเท่านั้น ที่นำมาอธิบายค่าความแปรปรวนของข้อมูลได้มากที่สุดโดยปัจจัยที่ 1 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูลได้มากที่สุดเท่ากับ 49.523% รองลงมาคือปัจจัยที่ 2 อธิบายได้ 18.834% ปัจจัยที่ 3 อธิบายได้ 7.842% ปัจจัยที่ 4 อธิบายได้ 7.031% สรุปได้ว่าปัจจัยทั้ง 3 อธิบายความแปรปรวนได้ทั้งหมด 76.199%

ตารางที่ 4.21 Rotated Component Matrix^a

	Component		
	1	2	3
ผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญ:ระดับความต้องการ:ท่านมีความต้องการให้สำนักงานบัญชี	.183	.096	.878
ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบ:ระดับความต้องการ:ท่านมีความต้องการให้สำนักงานบัญชี	.079	.207	.847
ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้ได้:ระดับความต้องการ:ท่านมีความต้องการให้สำนักงาน	.201	.500	.469
ผู้ให้บริการสามารถสร้างความ_เชื่อมั่นและความไว้วางใจ:ระดับความต้องการ:ท่านมีความ	.347	.027	.839
ผู้ให้บริการมีความสามารถจัดทำบัญชีเสร็จภายในกำหนดเวลาตาม_กฎหมาย:ระดับความต้องการ	.412	.711	.156
ผู้ให้บริการมีความสามารถจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้องไม่มีปัญหา_กับกรมสรรพากร:ระดับ	.382	.829	.089
ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาที่_อาจเกิดขึ้นภายหลังกับกรมสรรพากรได้:ระดับความต้อ	.400	.786	.068

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

	Component		
	1	2	3
ผู้ให้บริการมีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า:ระดับความต้องการ:ท่านมีความต้อง	.680	.142	.241
มีการคิดค่าบริการที่เหมาะสม:ระดับความต้องการ:ท่านมีความต้องการให้สำนักงานบัญชี	.608	.509	.124
ผู้ให้บริการให้บริการถึงสถานประกอบการของลูกค้า:ระดับความต้องการ:ท่านมีความต้องก	.722	.054	.155
การติดต่อสื่อสารสามารถติดต่อได้สะดวก:ระดับความต้องการ:ท่านมีความต้องการให้สำนัก	.791	.277	.058
ปฏิบัติตามมาตรฐานบัญชีและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง:ระดับความต้องการ:ท่านมีความต้องการ	.826	.175	.109
สถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชีมีความสะดวกในการติดต่อ:ระดับความต้องการ:ท่านมีความตี่	.881	.037	.059
มีการบริการที่ครบวงจร:ระดับความต้องการ:ท่านมีความต้องการให้สำนักงานบัญชีให้บริการ	.765	.148	.034
ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี:ระดับความต้องการ:ท่านมีความต้องการให้สำนักงาน	.822	.243	.046
ผู้ให้บริการสามารถเก็บความลับ_ของลูกค้าได้:ระดับความต้องการ:ท่านมีความต้องการให้	.463	.379	.162
ผู้ให้บริการมีการอธิบายแนะนำลักษณะงาน:ระดับความต้องการ:ท่านมีความต้องการให้สำนัก	.749	.276	.174
จัดทำบัญชีพร้อมรายงานงบการเงินและปิดบัญชีให้ทุกเดือน:ระดับความต้องการ:ท่านมีความ	.688	.050	-.014

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

จากการสกัดปัจจัยสามารถจัดกลุ่มปัจจัยใหม่ที่เกิดขึ้นตามตารางที่ 4.21 Rotated Component Matrix^(a) ประกอบด้วยตัวแปร 18 ตัวแปร สรุปค่าน้ำหนักปัจจัยของแต่ละตัวแปรโดยจัดกลุ่มใหม่ตามปัจจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ Factor Analysis ได้เป็น 3 ปัจจัยดังนี้

ตารางที่ 4.22 Factor 1 ด้านความรู้ความสามารถของสำนักงานบัญชี

คำถามที่	ตัวแปร	Factor Loading
16.1	ผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญ	.878
16.2	ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบ	.847
16.4	ผู้ให้บริการสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ	.839

จากตารางที่ 4.22 ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ด้วย Factor Analysis ปัจจัยที่ 1 ด้านความรู้ความสามารถของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย 3 ตัวแปรซึ่งตัวแปรที่มีค่า Factor Loading สูงที่สุดคือ ด้านการผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญ

ตารางที่ 4.23 Factor 2 ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

คำถามที่	ตัวแปร	Factor Loading
16.3	ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้ได้	.500
16.5	ผู้ให้บริการมีความสามารถจัดทำบัญชีเสร็จภายในกำหนดเวลาตามกฎหมาย	.711
16.6	ผู้ให้บริการมีความสามารถจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้องไม่มีปัญหากับกรมสรรพากร	.829
16.7	ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นภายหลังกับกรมสรรพากรได้	.786

จากตารางที่ 4.23 ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ด้วย Factor Analysis ปัจจัยที่ 2 ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย 4 ตัวแปรซึ่งตัวแปรที่มีค่า Factor Loading สูงที่สุดคือ ด้านผู้ให้บริการมีความสามารถจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้องไม่มีปัญหากับกรมสรรพากร

ตารางที่ 4.24 Factor 3 ด้านการให้บริการของสำนักงานบัญชี

คำถามที่	ตัวแปร	Factor Loading
16.8	ผู้ให้บริการมีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า	.680
16.9	มีการคิดค่าบริการที่เหมาะสม	.608
16.10	ผู้ให้บริการให้บริการถึงสถานประกอบการของลูกค้า	.722
16.11	การติดต่อสื่อสารสามารถติดต่อได้สะดวก	.791
16.12	ปฏิบัติตามมาตรฐานบัญชีและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	.826
16.13	สถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชีมีความสะดวกในการติดต่อ	.881
16.14	มีการบริการที่ครบวงจร	.765
16.15	ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	.822
16.16	ผู้ให้บริการสามารถเก็บความลับของลูกค้าได้	.463
16.17	ผู้ให้บริการมีการอธิบายแนะนำลักษณะงาน	.749
16.18	จัดทำบัญชีพร้อมรายงานงบการเงินและปิดบัญชีให้ทุกเดือน	.688

จากตารางที่ 24 ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ด้วย Factor Analysis ปัจจัยที่ 3 ด้านการให้บริการของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย 11 ตัวแปรซึ่งตัวแปรที่มีค่า Factor Loading สูงที่สุดคือ ด้านสถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชีมีความสะดวกในการติดต่อ

จากการจัดกลุ่มตัวแปร ใหม่ เข้ากับปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัย ผู้วิจัยจึงทำการวัดค่าความเชื่อถือได้ Cronbach's Alpha ของทั้ง 3 ปัจจัยใหม่อีกครั้ง ซึ่งแสดงผลดังนี้

ตารางที่ 4.25 Reliability Statistics

Construct	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถของสำนักงานบัญชี	.873	.875	3
ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี	.866	.864	4
ปัจจัยด้านการให้บริการของสำนักงานบัญชี	.934	.935	11

จากตารางที่ 4.25 แสดงผลการวัดค่า Cronbach's Alpha ของทั้ง 3 ปัจจัยใหม่ โดยทำการวัดค่า Cronbach's Alpha ที่แต่ละปัจจัย พบว่ามีค่า Cronbach's Alpha มีความเชื่อถือได้ที่ยอมรับได้อยู่ 3 ปัจจัย เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวมีค่าเกิน .70 ขึ้นไป ซึ่งถือว่ามีความเชื่อมั่นสูง (เกียรตินาค ศรีสุข , 2552: 144) จึงทำให้ทราบว่ากลุ่มตัวแปรนี้สำคัญกับปัจจัยดังกล่าว

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง มุมมองในการเลือกใช้นักงานบัญชีของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อวิเคราะห์ลำดับความสำคัญปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้นักงานบัญชีใน การจัดทำบัญชี และเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การศึกษานี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ประเภทนิติบุคคล ทุนจดทะเบียน การชำระทุนจดทะเบียน ตำแหน่ง ลักษณะของธุรกิจ ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการ จำนวนพนักงานของกิจการ การใช้ข้อมูลทางด้านบัญชีในการบริหารงาน การใช้บริการจัดทำบัญชีกับทางสำนักงาน การชำระค่าทำบัญชี การปิดงบการเงิน อำนาจในการตัดสินใจ วิธีการเลือกใช้บริการกับทางสำนักงานบัญชี องค์ประกอบที่มีผลต่อการเลือกเลือกสำนักงาน ค่าธรรมเนียม การศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

จากผลการวิเคราะห์ตารางข้อมูลที่เกี่ยวข้องในบทที่ 4 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ จำนวน 108 รายพบว่ากลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ ส่วนใหญ่เป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด ร้อยละ 80.56 มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000 บาท และทุนจดทะเบียนสูงกว่า 1,000,000 บาท แต่ไม่เกิน 5,000,000 บาท มีจำนวนเท่ากันในอัตรา ร้อยละ 50.00 ทุนจดทะเบียนชำระจริงตามทุนจดทะเบียน ร้อยละ 68.52 มีตำแหน่งเป็นกรรมการผู้จัดการหรือหุ้นส่วนผู้จัดการ ร้อยละ 51.85 ลักษณะของธุรกิจให้บริการ ร้อยละ 60.19 มีระยะดำเนินกิจการ 1-5 ปี ร้อยละ 39.81 จำนวนพนักงานของ กิจการต่ำกว่า 10 คน ร้อยละ 43.52 ใช้ข้อมูลทางด้านบัญชีในการบริหารงานหรือเพื่อใช้ในการตัดสินใจในการประกอบธุรกิจ ร้อยละ 87.04 โดยใช้บริการจัดทำบัญชีกับทางสำนักงานรับทำบัญชี ร้อยละ 83.33 ชำระค่าธรรมเนียมในการทำบัญชีเป็นรายเดือน ร้อยละ 75.00 ซึ่งปิดบัญชีและรายงานงบการเงินทุกเดือน ร้อยละ 52.78 ผู้

มีอำนาจในการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการกับทางสำนักงานบัญชีกรรมการ คือผู้จัดการ/หุ้นส่วน ผู้จัดการ ร้อยละ 74.07 ตัดสินใจในการเลือกใช้บริการกับทางสำนักงานบัญชีจากการแนะนำของผู้อื่น ร้อยละ 63.89 ปัจจัยในการเลือกใช้สำนักงานบัญชีมากที่สุด คือเจ้าของสำนักงานบัญชีหรือผู้บริหารมีความน่าเชื่อถือ ร้อยละ 37.96 ค่าธรรมเนียมในการให้บริการของสำนักงานบัญชีควรคิดจากหลักเกณฑ์ ปริมาณเอกสารที่ลงบัญชี ร้อยละ 47.22

จากการวิเคราะห์ข้างต้นของ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำให้ทราบว่าผู้ประกอบการหรือกิจการส่วนใหญ่เน้นจดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด และมีทุนมีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000 บาท หรือทุนจดทะเบียน สูงกว่า 1,000,000 บาท แต่ไม่เกิน 5,000,000 บาท โดยชำระทุนตามจริง และเป็นธุรกิจให้บริการที่มีอายุกิจการ 1-5 ปี และมีพนักงานต่ำกว่า 10 คน ส่วนใหญ่ใช้ข้อมูลทางบัญชีในการบริหารงานโดยใช้สำนักงานบัญชีในการทำบัญชี โดยมีผู้จัดการหรือหุ้นส่วนผู้จัดการเป็นผู้ที่เลือกใช้สำนักงานซึ่งจะตัดสินใจเลือกสำนักงานจากคำแนะนำของผู้อื่นในที่ นี้อาจหมายถึงลูกค้าหรือว่าญาติ และต้องการให้มีการคิดค่าธรรมเนียมในการให้บริการจากเอกสารที่มีเพราะเป็นบริษัทขนาดเล็กจึงมีเอกสารที่น้อยซึ่งทำให้เสียค่าใช้จ่ายน้อยไปด้วย

ในด้านความสำคัญของปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในการเลือกสำนักงานบัญชี จากผลงานวิจัย โดยการใช้ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นั้นพบว่าส่วนใหญ่เน้นให้ความสำคัญกับปัจจัยโดยเรียงลำดับความสำคัญสูงสุด 5 อันดับแรกได้ดังต่อไปนี้

1. ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบ
 2. ผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญ
 3. ผู้ให้บริการสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ
 4. ผู้ให้บริการสามารถเก็บความลับของลูกค้าได้
 5. ผู้ให้บริการมีความสามารถจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้องไม่มีปัญหาเกี่ยวกับกรมสรรพากร
- ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ ค่าสัมประสิทธิ์ความแปรผัน (Coefficient Variation: C.V.)

วิเคราะห์ได้ว่าปัจจัยการเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่ต้องการมากที่สุดคือ ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบ และผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ความแปรผัน 0.09 คิดเป็นร้อยละ 9 ซึ่งต่ำกว่าความต้องการด้านอื่น มีความน่าเชื่อถือว่าจะเป็นปัจจัยในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีมากที่สุด

จากการวิเคราะห์ข้างต้นของความสำคัญของปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในการเลือกสำนักงานบัญชี คือความรับผิดชอบต่อลูกค้าและความรู้ความชำนาญเป็นสิ่งที่จะทำให้กิจการเลือกใช้สำนักงานบัญชีมากที่สุดซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พูลกฤตย์ ถิ่นะนิธิกุล (2546) ที่พบว่า

“ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสำนักงานให้บริการจัดทำบัญชีได้ให้ความสำคัญด้านคุณสมบัติของผู้ให้บริการมากที่สุด...”

ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มปัจจัยใหม่จากตัวแปรของมุมมองที่มีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อธิบายผลการวิเคราะห์และสรุปกลุ่มปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชีจากตัวแปร 18 ตัวได้ 3 กลุ่มปัจจัยดังนี้

1) ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วยตัวแปร 3 ตัว

ผลจากการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุดจะเป็นด้าน ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.82 รองลงมาคือ ผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 ผู้ให้บริการสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.74 ซึ่งตัวแปรทั้ง 3 มีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชีในระดับ มากที่สุด

2) ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วยตัวแปร 4 ตัว

ผลจากการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุดจะเป็นด้าน ผู้ให้บริการมีความสามารถจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้องไม่มีปัญหาเกี่ยวกับกรมสรรพากร มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.68 รองลงมาคือ ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้ได้ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.67 ผู้ให้บริการมีความสามารถจัดทำบัญชีเสร็จภายในกำหนดเวลาตามกฎหมาย มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.64 และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นภายหลังกับกรมสรรพากรได้ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.60 ซึ่งตัวแปรทั้ง 4 มีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชีในระดับ มากที่สุด

3) ปัจจัยด้านการให้บริการของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วยตัวแปร 11 ตัว

ผลจากการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุดจะเป็นด้าน ผู้ให้บริการสามารถเก็บความลับของลูกค้าได้ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.69 รองลงมาคือ มีการคิดค่าบริการที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.50 การติดต่อสื่อสารสามารถติดต่อได้สะดวกและปฏิบัติตามมาตรฐานบัญชีและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.45 ผู้ให้บริการมีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.41 ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และผู้ให้บริการมีการอธิบายแนะนำลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.39 จัดทำบัญชีพร้อมรายงานงบการเงินและปิดบัญชีให้ทุกเดือน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.28 สถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชีมีความสะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.15 ผู้ให้บริการให้บริการถึงสถานประกอบการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.13 มีการบริการที่ครบวงจร มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.09 ซึ่งมีตัวแปร 8 ตัวที่มีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชีในระดับ มากที่สุด และตัวแปร 3 ตัวที่มีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชีในระดับ มาก

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.2.1 จากการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา

การให้บริการของผู้ทำบัญชีที่มีความรับผิดชอบนั้น เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการต้องการเป็นอย่างมากอาจมีความเป็นไปได้เนื่องจากกิจการดำเนินธุรกิจมาได้ในช่วงระยะเวลาหนึ่งทำให้เห็นถึงความต้องการทางบัญชีจากสำนักงานบัญชีเพิ่มมากขึ้น จากข้อมูลอายุการดำเนินงานกิจการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 1 – 5 ปี ขึ้นไป

ในการเริ่มประกอบการของผู้ประกอบการในตอนแรกนั้นอาจจะมีการวางแผนไว้ล่วงหน้าแล้วที่จะเลือกสำนักงานบัญชีที่ใดเป็นผู้ทำบัญชี จากการแนะนำของคนรู้จัก ซึ่งในช่วงเริ่มแรกของนั้น กิจการมักจะให้ความสำคัญกับการบริหารงานมากกว่าการพิจารณาถึงความเหมาะสมของผู้ทำบัญชีที่ใช่ บริการอยู่ และคิดว่า ไม่มีความจำเป็นที่จะทำการศึกษาถึงความเหมาะสม จนกระทั่งได้รับการปิดบัญชีประจำปีจึงได้เห็นถึงข้อดีและข้อเสีย และอาจตัดสินใจเปลี่ยนหรือเลือกใช้ผู้ทำบัญชีรายอื่นในภายหลัง

เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยในครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นกิจการที่ ประกอบธุรกิจตั้งแต่ 1-5 ปี จึงมีความเป็นไปได้ว่าได้เห็นถึงข้อดีและข้อเสียของสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการอยู่หลังจากที่ใช้บริการในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นด้านการบริการทางบัญชีที่ได้รับ ความรู้ ความชำนาญในการทำงาน รวมทั้งการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่กิจการ ตามที่แสดงให้เห็นถึงปัจจัย 5 อันดับแรกที่กิจการใช้เป็นเหตุผลในการตัดสินใจเลือกสำนักงานบัญชีนั่นเอง

5.1.2 จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านปัจจัย

พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้ทำบัญชีของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ คุณสมบัติของผู้ทำบัญชีที่ผู้ประกอบการต้องการ สาเหตุนี้้นอาจจะมีผลสืบเนื่องมาจากข้อมูลในการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนาที่ระบุว่า การให้บริการที่มีความรับผิดชอบของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่สุดต่อปัจจัยในการเลือกสำนักงานบัญชี จึงทำให้ปัจจัยนี้มีค่าหรือความสำคัญมากนั่นเอง ทั้งนี้หากสำนักงานบัญชีสามารถปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานของตนให้มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าให้มากขึ้นและพัฒนาความรู้ทางบัญชีให้สูงขึ้นย่อมทำให้แข่งขันกับสำนักงานบัญชีอื่นๆ ได้ ดังนั้นจึงต้องการให้ผู้ทำบัญชีนี้อย่างส่วนใหญ่เป็นนักบัญชี พัฒนาตนเองด้านคุณวุฒิทางการศึกษาให้สูงกว่าเดิม พัฒนาทักษะด้านต่างๆให้ทันสมัยตลอดเวลา และสะสมประสบการณ์ให้มากที่สุด รวมทั้งมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า เพื่อที่ในอนาคตจะสามารถตั้งสำนักงานบัญชีเป็นของตนเองและได้อยู่ในแนวทางของสายอาชีพ

5.3 ข้อจำกัดของงานวิจัย

เนื่องจากงานวิจัยในเรื่องนี้ กลุ่มตัวอย่างหรือผู้ที่ตอบแบบสอบถามคือ ผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจในการเลือกใช้ผู้ทำบัญชี ซึ่งบุคคลเหล่านั้นมักจะเป็นผู้ที่มีตำแหน่งในองค์กรที่อยู่ในระดับสูง ดังนั้นการความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจึงน้อยตามไปด้วย กล่าวคือแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว ไม่สามารถได้รับคืนมาในจำนวนที่เหมาะสมจากการคาดคะเนไว้ในเริ่มแรกก่อนที่จะมีการแจกแบบสอบถาม นี่จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้การประเมินผลและการสรุปงานวิจัยมีค่าความคลาดเคลื่อนมากกว่าที่ได้ประมาณการเอาไว้

ในเรื่องระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นมีเวลาเพียง 15 วัน ซึ่งอาจจะทำให้แบบทดสอบที่มีการตอบกลับนั้นมีน้อยกว่าที่ควรหากมีการเพิ่มเวลาในการรอรับแบบสอบถามเพิ่มขึ้นทางผู้วิจัยคาดว่าจะมีผู้ที่ตอบแบบสอบถามกลับมาเพิ่มขึ้นอีก เช่นเดียวกับช่องทางการส่งแบบสอบถามนั้นเป็นแบบออนไลน์ที่มีการส่งแบบสอบถามทางอีเมล ซึ่งกิจการอาจไม่ได้ให้ความสนใจในการตอบแบบสอบถามเพราะคิดว่าเป็นการเสียเวลา ทางผู้วิจัยคาดว่าหากมีการแจ้งเตือนก่อนล่วงหน้าย่อมทำให้มีการตอบแบบสอบถามเพิ่ม

5.4 ข้อเสนอแนะ

5.4.1 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจมีการเพิ่มหัวข้อของปัญหาที่ก่อให้เกิดการเลิกจ้างของสำนักงานบัญชี เพื่อที่จะได้ทราบถึงข้อบกพร่องที่ควรแก้ไข และเพิ่มประสิทธิภาพของสำนักงานบัญชีให้มากขึ้น รวมทั้งระยะเวลาในการรวบรวมแบบสอบถามอาจมีการเพิ่มระยะเวลาจาก 15 วัน เป็น 30 วัน

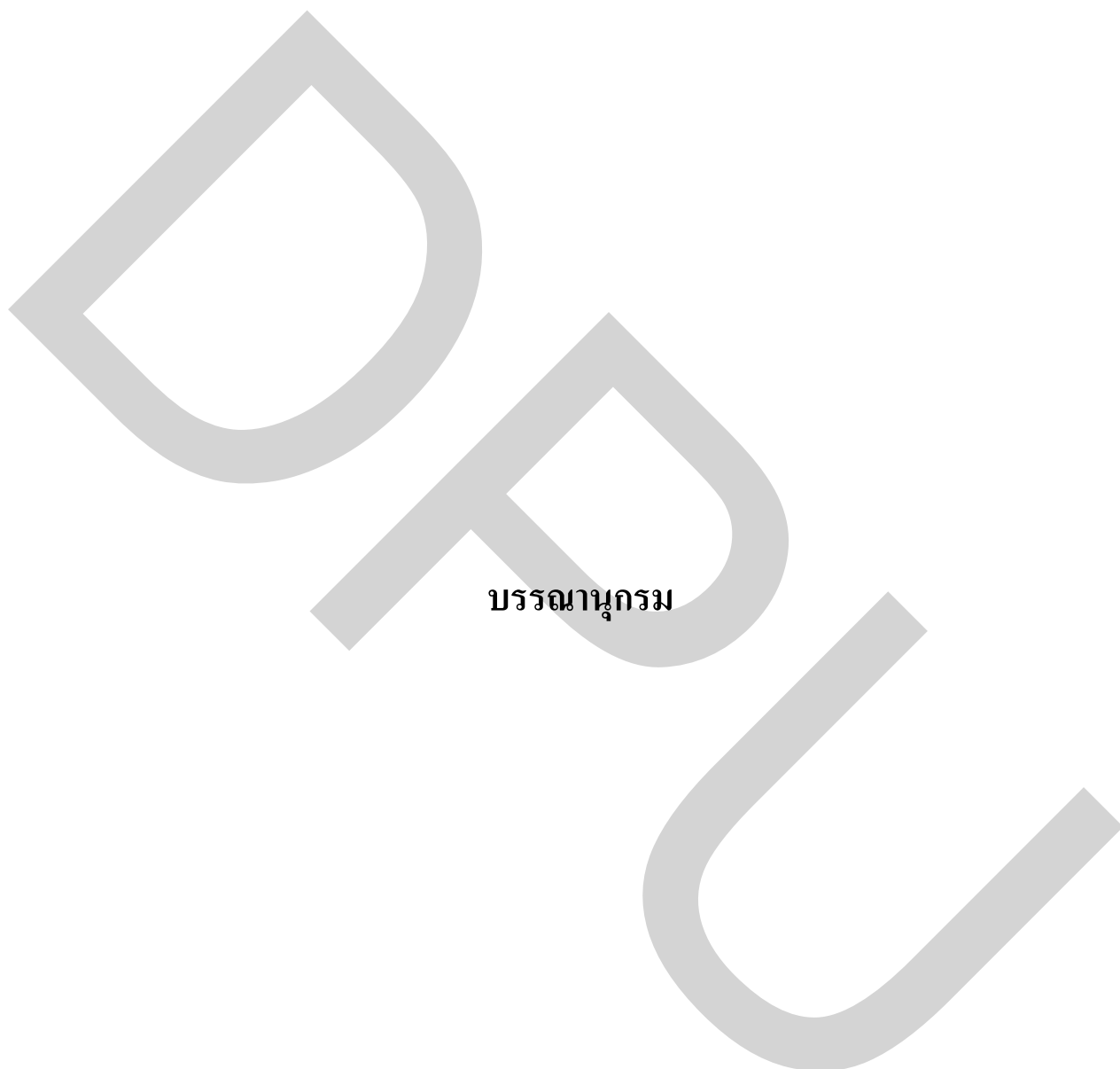
5.4.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่ต้องการศึกษาเพิ่มเติมในอนาคต

5.4.2.1 ศึกษาถึงแนวทางที่ส่งผลกระทบต่อผู้ทำบัญชีที่มีการคาดหวังจากกิจการ ในด้านความรู้ความสามารถที่จะรับผิดชอบในส่วนงาน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการกระทำที่ผิดต่อข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

5.4.2.2 ศึกษาถึงคุณสมบัติในด้านอื่นๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการเพื่อส่งเสริมให้ตนเองมีความได้เปรียบต่อโอกาสในการประกอบอาชีพของตนเอง

5.4.2.3 ศึกษาถึงปัญหาของการเลิกจ้างและเปลี่ยนแปลงสำนักงานบัญชี

5.4.2.4 ศึกษาทัศนคติของธุรกิจ SMEs ในด้านการใช้บัญชีเพื่อบริหารงาน



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์. (2543). พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543. กรุงเทพมหานคร: สวัสดิการกรมทะเบียนการค้า.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2549). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- เกียรติสุดา ศรีสุข. (2552). ระเบียบวิธีวิจัย. เชียงใหม่: โรงพิมพ์ครองช้าง.
- จิตตินันท์ เดชคุปต์. (2544). จิตวิทยาการบริการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช.
- นิธิดา สกุลจิตจินดา. (2551). วารสารวิชาชีพบัญชี. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ . (2548). การตลาดบริการ . กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- _____. (2549). การตลาดบริการ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์. (2546). วิจัยธุรกิจยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิไล ทองแผ่. (2542). ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการวิจัย. ลพบุรี: สถาบันราชภัฏเทพสตรี.
- ศิริรัฐ โชติเวชการ. (2547). หนังสือพิมพ์บิสิเนสไทย. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอ.อาร์. บิสิเนสเพรส จำกัด.
- สุรศักดิ์ นานานุกูล. (2533). การเพิ่มคุณภาพ และผลผลิตภาพ. กรุงเทพมหานคร: ภูมิบัณฑิต.

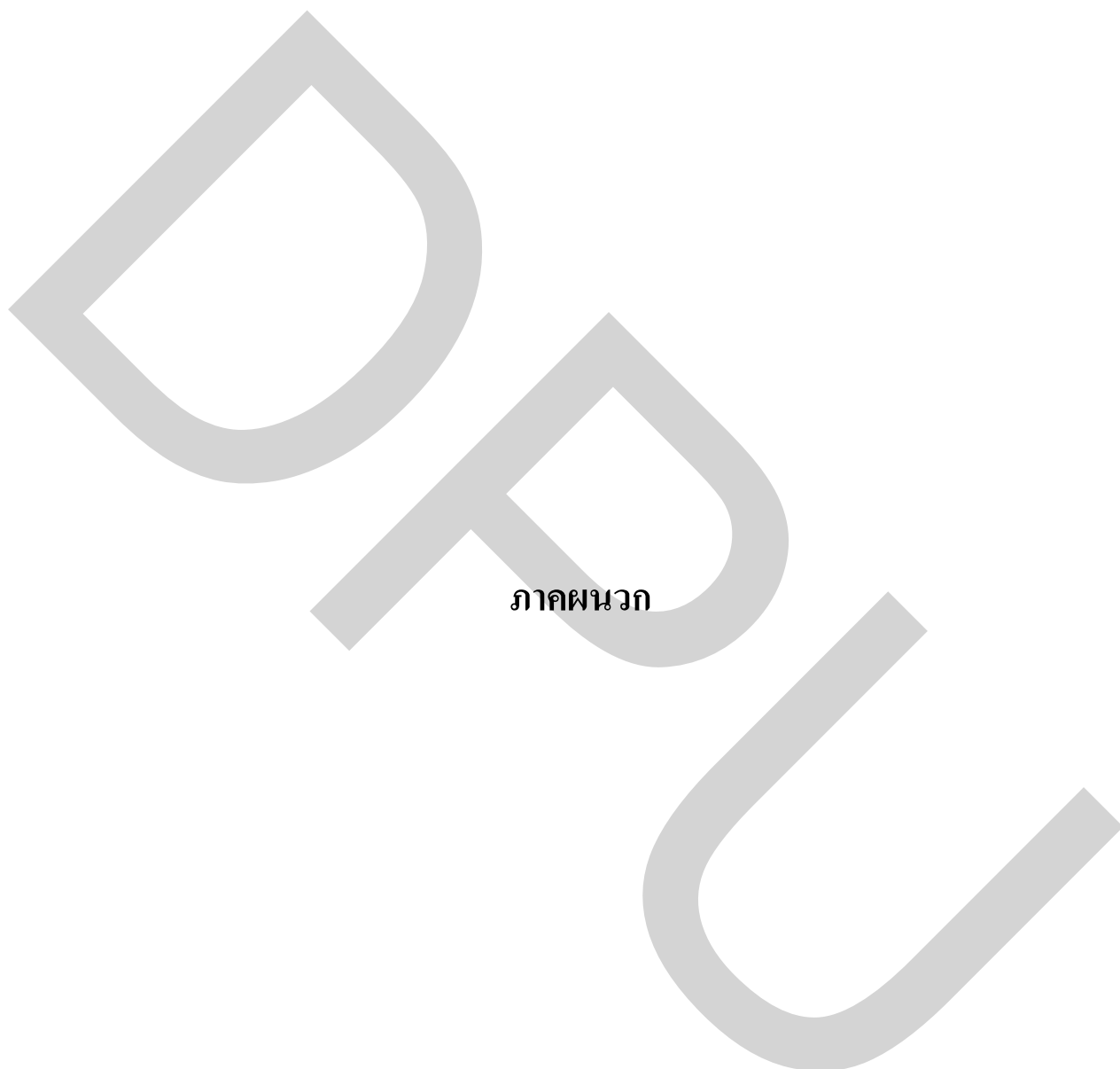
วิทยานิพนธ์

- นภาพร นิตภิรมย์ชัย. (2548). การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจ ในเขตอำเภอ เมืองและอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี. รายงานการวิจัยคณะบริหารศาสตร์. อุบลราชธานี.: มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.

- เบญจมาภรณ์ เทพวิญญากิจ. (2545). ปัญหาการให้บริการการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีใน
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง การศึกษาอิสระ. บัญชีมหาบัณฑิต. (การบัญชี). เชียงใหม่.:
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีใน
ประเทศไทย. บัญชีมหาบัณฑิต. (การบัญชี). กรุงเทพมหานคร.: มหาวิทยาลัยธุรกิจ
บัณฑิต.
- พลกฤตย์ สีนะนิธิกุล. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสำนักงานให้บริการจัดทำบัญชี
กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต . บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต . (บริหารธุรกิจ). สงขลา .
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- มนตรี สมนวงส์ถิตย์. (2546). ปัจจัยในการเลือกผู้สอบบัญชีของธุรกิจขนาดย่อม.
เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์). กรุงเทพมหานคร.:
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุกัญญา จันทระประภาพ. (2542). ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีในการ
จัดทำบัญชีของธุรกิจในอำเภอเมือง. จังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาอิสระ. บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต. (บริหารธุรกิจ). มหาสารคาม.: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุธิมา เข้มละมุล. (2547). ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ
ธุรกิจขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. การศึกษาอิสระ. บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). มหาสารคาม.: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

- รสริน ศรีรักษานนท์. (2550). การวิเคราะห์องค์ประกอบ Factor Aualysis.
สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม 2555 จาก
<http://www.saruthipong.com/port/document/299-705/299-705-8.pdf>
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(สสว.). (2554). นิยามของ SME.
สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม 2555 จาก
<http://www.sme.go.th/Pages/home.aspx#page=page-act>



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543

พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึง มุมมองในการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทย ได้มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีที่เจ้าของกิจการและนักบัญชีจะต้องทราบถึงหลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติในการจัดทำบัญชี ของธุรกิจซึ่งกฎหมายดังกล่าวก็คือ พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ที่ได้บังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 14 สิงหาคม 2543 โดยกำหนดหลักเกณฑ์ที่สำคัญในการจัดทำบัญชีของธุรกิจ ดังต่อไปนี้ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์. 2543 : 1)

1. ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี

ในการจัดทำบัญชีของธุรกิจกฎหมายได้กำหนดให้ "ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี " จะเป็นผู้รับผิดชอบที่ต้องจัดให้มีการทำบัญชีสำหรับการประกอบธุรกิจของตนเอง ซึ่งผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีตามพระราชบัญญัติ ได้แก่

1.1 ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน

1.2 บริษัทจำกัด

1.3 บริษัทมหาชนจำกัด

1.4 นิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายของต่างประเทศที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทย

1.5 กิจการร่วมค้าตามประมวลรัษฎากร

1.6 ในกรณีที่ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี ประกอบธุรกิจเป็นประจำในสถานที่หลายแห่ง แยกจากกันให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการธุรกิจในสถานที่นั้นเป็นผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี

1.7 ในกรณีที่ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีเป็นกิจการร่วมค้าตามประมวลรัษฎากรให้บุคคล ซึ่งรับผิดชอบในการดำเนินการของกิจการนั้นเป็นผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี

1.8 รัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี มีอำนาจกำหนดให้บุคคลธรรมดา ใดหรือห้างหุ้นส่วนที่ได้จดทะเบียนประกอบธุรกิจในประเทศไทย ตามเงื่อนไขใดเป็นผู้มีหน้าที่ จัดทำบัญชี โดยให้ประกาศล่วงหน้าเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือนก่อนวันใช้บังคับ

2. วันเริ่มทำบัญชี

ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีต้องจัดให้มีการทำบัญชีนับแต่วันเริ่มทำบัญชี ดังต่อไปนี้

2.1 ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนบริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัด ให้เริ่มทำบัญชี นับแต่วันที่ยื่นหุ้นส่วนจดทะเบียนบริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัดนั้น ได้รับการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย

2.2 นิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายของต่างประเทศ ที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทย ให้เริ่มทำบัญชีนับแต่วันที่นิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศนั้น ได้เริ่มต้นประกอบธุรกิจในประเทศไทย

2.3 กิจการร่วมค้าตามประมวลรัษฎากร ให้เริ่มทำบัญชีนับแต่วันที่กิจการร่วมค้านั้น ได้เริ่มต้นประกอบกิจการ

2.4 สถานที่ประกอบธุรกิจเป็นประจำในสถานที่หลายแห่งแยกจากกันให้เริ่มทำบัญชีนับแต่วันที่สถานประกอบธุรกิจเป็นประจําเริ่มต้้นประกอบกิจการ

3. การปิดบัญชี

ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีต้องปิดบัญชีครั้งแรกภายใน 12 เดือน นับแต่วันเริ่มทำบัญชี และ ปิดบัญชีในรอบ 12 เดือนนับแต่วันปิดบัญชีครั้งก่อน เว้นแต่

3.1 เมื่อได้รับอนุญาตจากสารวัตรใหญ่บัญชี หรือสารวัตรบัญชีให้เปลี่ยนรอบปีบัญชี แล้วอาจปิดบัญชีก่อนครบรอบ 12 เดือน ก็ได้

3.2 ในกรณีมีหน้าที่จัดทำบัญชีประกอบธุรกิจเป็นประจำ มีสถานประกอบการ หลายแห่งให้ปิดบัญชีพร้อมกับสำนักงานใหญ่

4. การจัดทำงบการเงิน

ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีซึ่งเป็นห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศ และกิจการร่วมค้าตามประมวลรัษฎากร ต้องจัดทำงบการเงินและยื่นงบการเงินดังกล่าวต่อสำนักงานกลางบัญชี หรือสำนักงานบัญชีประจำท้องที่ภายใน 5 เดือน นับแต่วันปิดบัญชี สำหรับกรณีบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด ที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย ให้ยื่นภายใน 1 เดือน นับแต่วันที่งบการเงินนั้นได้รับอนุมัติในที่ประชุมใหญ่ ทั้งนี้เว้นแต่มีเหตุจำเป็นทำให้ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีไม่สามารถจะปฏิบัติตามกำหนดเวลาดังกล่าวได้ อธิบดีอาจพิจารณาสั่งให้ขยายหรือเลื่อนกำหนดเวลายื่นงบการเงินออกไปอีกตามความจำเป็นแล้วแต่กรณีได้

“งบการเงิน” หมายถึง รายงานผลการดำเนินงาน ฐานะการเงิน หรือการเปลี่ยนแปลง ฐานะการเงินของกิจการไม่ว่าจะรายงานด้าน งบดุล งบกำไรขาดทุน งบกำไรสะสม งบกระแสเงินสด งบแสดงการเปลี่ยนแปลงของผู้ถือหุ้น งบประกอบ หรือหมายเหตุประกอบงบการเงิน หรือคำอธิบายอื่น ซึ่งระบุไว้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงิน

งบการเงินดังกล่าวจะต้องมีรายการย่อตามที่อธิบดีประกาศกำหนด โดยความเห็นชอบ ของคณะรัฐมนตรี เว้นแต่กรณีที่ได้อีกกฎหมายเฉพาะกำหนดเพิ่มเติมจากรายการย่อของงบการเงินที่อธิบดีกำหนดไว้แล้ว ให้ใช้รายการย่อตามที่กำหนดในกฎหมายเฉพาะนั้น งบการเงินจะต้องได้รับการตรวจสอบและแสดงความเห็น โดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เว้นแต่งบการเงินของผู้มีหน้าที่

5. บัญชีและเอกสาร

5.1 ในการจัดทำบัญชี ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีจะต้องส่งมอบเอกสารที่ต้องใช้ ประกอบการลงบัญชีให้แก่ผู้ทำบัญชีให้ถูกต้องครบถ้วน เพื่อให้บัญชีที่จัดทำขึ้นแสดงผลการดำเนินงาน ฐานการเงินหรือการเปลี่ยนแปลงฐานการเงินที่เป็นอยู่ตามความเป็นจริงและตามมาตรฐานการบัญชี

5.2 ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีต้องเก็บรักษาบัญชี และเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีไว้ ณ สถานที่ทำการ หรือสถานที่ที่ใช้เป็นที่ทำการผลิตหรือเก็บสินค้าเป็นประจำ หรือ สถานที่ที่ใช้เป็นที่ทำการเป็นประจำวันแต่ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี จะได้รับอนุญาตจากสารวัตรใหญ่ บัญชีหรือสารวัตรบัญชีให้เก็บรักษาบัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีไว้ ณ สถานที่อื่นได้ การขออนุญาตดังกล่าวให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่อธิบดีกำหนด และในระหว่าง รอกการอนุญาตให้ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีเก็บรักษาบัญชี และเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีไว้ในสถานที่ที่ขึ้นขออนุญาตชั่วคราวก่อนได้ ในกรณีจัดทำบัญชีด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือเครื่องมืออื่นใดในสถานที่อื่นใดในราชอาณาจักรที่มีใช้สถานที่ดังกล่าว แต่มีการเชื่อมโยงเครือข่าย คอมพิวเตอร์ หรือเครื่องมืออื่นมายังสถานที่ดังกล่าวให้ถือว่ามีการเก็บรักษาบัญชีไว้ ณ สถานที่นั้นแล้ว

5.3 ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีต้องเก็บรักษาบัญชี และเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีไว้เป็นเวลาไม่น้อยกว่า 5 ปี นับแต่วันปิดบัญชีหรือจนกว่าจะมีการส่งมอบบัญชีและ เอกสาร ในกรณีที่เห็นสมควรเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบบัญชีของกิจการประเภทใดประเภทหนึ่งให้อธิบดี โดยความเห็นชอบของรัฐมนตรีมีอำนาจกำหนดให้ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีเก็บรักษาบัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีไว้เกิน 5 ปี แต่ต้องไม่เกิน 7 ปีก็ได้

5.4 ถ้าบัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีสูญหายหรือเสียหาย ให้ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีแจ้งต่อสารวัตรใหญ่บัญชี หรือสารวัตรบัญชีตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่อธิบดีกำหนด ภายใน 15 วันนับแต่วันที่ทราบหรือควรทราบถึงการสูญหายหรือเสียหายนั้น

5.5 ในกรณีที่สารวัตรใหญ่บัญชี หรือสารวัตรบัญชีตรวจพบว่าผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีมิได้เก็บรักษาบัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีซึ่งเป็นสาระสำคัญแก่การจัดทำบัญชีไว้ในที่ปลอดภัย ให้สันนิษฐานว่า ผู้มีหน้าที่จัดทำมีเจตนาทำให้เสียหาย ทำลาย ซ่อนเร้น หรือ ทำให้สูญหาย หรือทำให้ไร้ประโยชน์ซึ่งบัญชีหรือเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีนั้น

5.6 ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีเลิกประกอบธุรกิจด้วยเหตุใด ๆ โดยมีได้มีการชำระบัญชี ให้ส่งมอบบัญชีและเอกสารที่ค้างใช้ประกอบการลงบัญชีแก่สารวัตรใหญ่บัญชี หรือสารวัตรบัญชี ภายใน 90 วัน นับแต่วันเลิกประกอบธุรกิจ และให้สารวัตรใหญ่บัญชี หรือสารวัตรบัญชี เก็บรักษาบัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีดังกล่าวไว้ไม่น้อยกว่า 5 ปี เมื่อผู้มีหน้าที่ จัดทำบัญชีร้องขอให้สารวัตรใหญ่บัญชีหรือสารวัตรบัญชีมีอำนาจขยายเวลาการส่งมอบบัญชีและเอกสารได้

แต่ระยะเวลาที่ขยายเมื่อรวมกันแล้วต้องไม่เกิน 180 วัน นับแต่วันเลิกประกอบธุรกิจ ในกรณีที่ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีส่งมอบบัญชีและเอกสารประกอบการลงบัญชีไม่ครบถ้วนถูกต้อง สารวัตรใหญ่บัญชี หรือสารวัตรบัญชีมีอำนาจเรียกให้ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีส่งมอบบัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีให้ครบถ้วนถูกต้องภายในเวลาที่กำหนด

5.7 งบการเงิน บัญชี และเอกสารที่สารวัตรใหญ่บัญชี หรือสารวัตรบัญชีได้รับและ เก็บรักษาไว้ผู้มีส่วนได้เสียหรือบุคคลทั่วไปอาจขอตรวจดู หรือขอภาพถ่ายสำเนาได้ โดยเสียค่าใช้จ่ายตามที่อธิบดีกำหนด

6. ผู้ทำบัญชี

ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีต้องจัดให้มี “ผู้ทำบัญชี” ซึ่งเป็นผู้มีคุณสมบัติตามที่อธิบดีกำหนด เพื่อจัดทำบัญชีตามพระราชบัญญัตินี้ และมีหน้าที่ควบคุมดูแลผู้ทำบัญชีให้จัดทำบัญชีให้ตรงต่อความเป็นจริงและถูกต้องตามพระราชบัญญัตินี้ ในกรณีที่ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี ซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาจะเป็นผู้ทำบัญชีสำหรับกิจการของตนเองก็ได้ ผู้ทำบัญชีต้องจัดทำบัญชีเพื่อให้มีการแสดงผลการดำเนินงาน ฐานะการเงินหรือการเปลี่ยนแปลงฐานะการเงินของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีที่เป็นอยู่ตามความจริงและตามมาตรฐานการบัญชีโดยมีเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีให้ถูกต้องครบถ้วน

7. การลงรายการบัญชี

ผู้ทำบัญชีจะต้องปฏิบัติในการลงรายการบัญชี ดังนี้

7.1 ลงรายการเป็นภาษาไทยหากลงรายการเป็นภาษาต่างประเทศให้มีภาษาไทยกำกับหรือลงรายการเป็นรหัสบัญชีให้มีคู่มือคำแปลรหัสที่เป็นภาษาไทยไว้

7.2 เขียนด้วยหมึก ดิจิพิมพ์ ดีพิมพ์ หรือทำด้วยวิธีอื่นใดที่ได้ผลในทำนองเดียวกัน

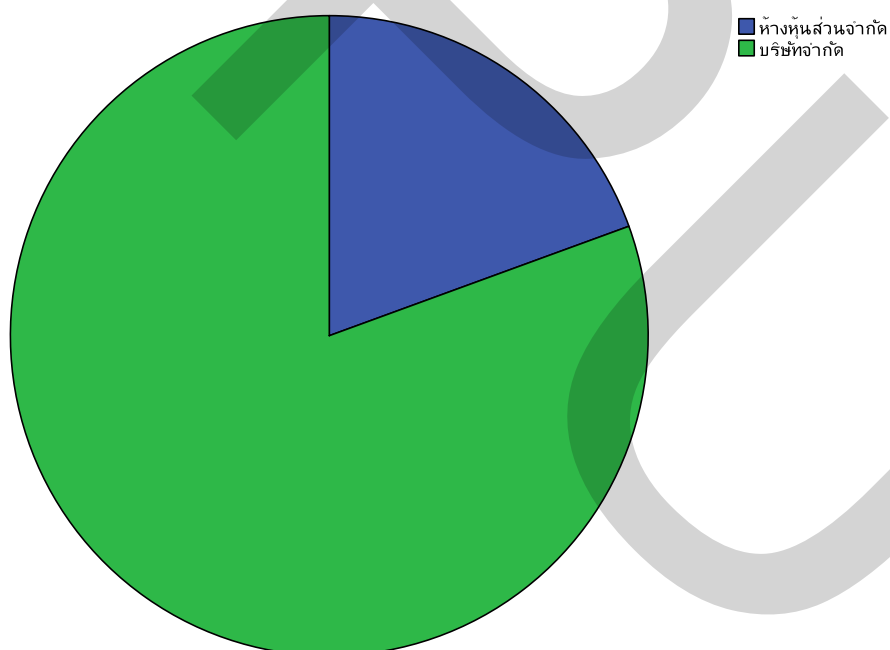
ภาคผนวก ข
การวิเคราะห์ข้อมูลทางคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูลทางคอมพิวเตอร์

ประเภทนิติบุคคล

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	21	19.4	19.4	19.4
	บริษัทจำกัด	87	80.6	80.6	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

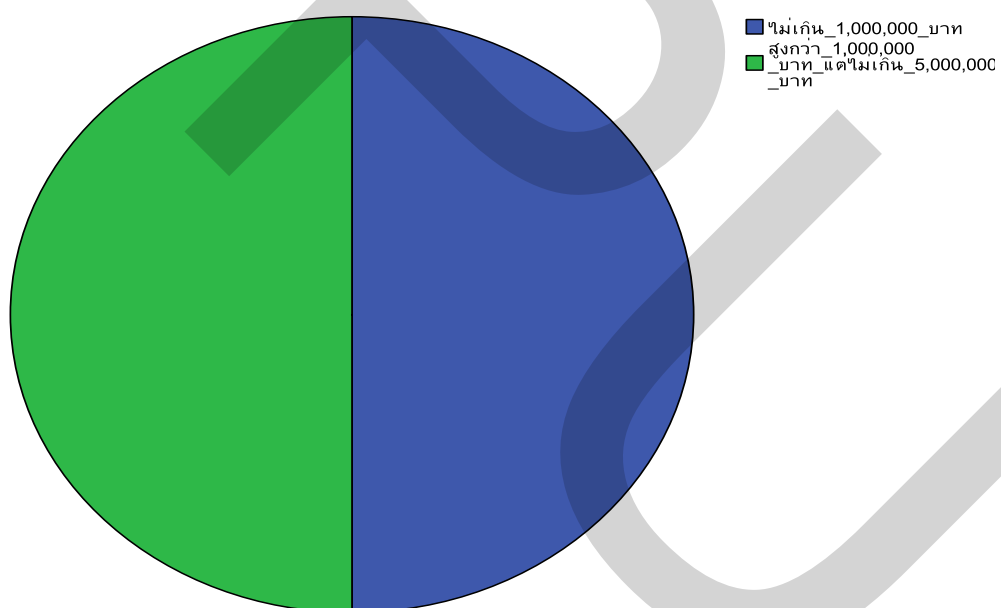
ประเภทนิติบุคคล



ทุนจดทะเบียน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่เกิน_1,000,000_บาท	54	50.0	50.0	50.0
สูงกว่า_1,000,000_บาท_แต่ไม่เกิน_5,000,000_บาท	54	50.0	50.0	100.0
Total	108	100.0	100.0	

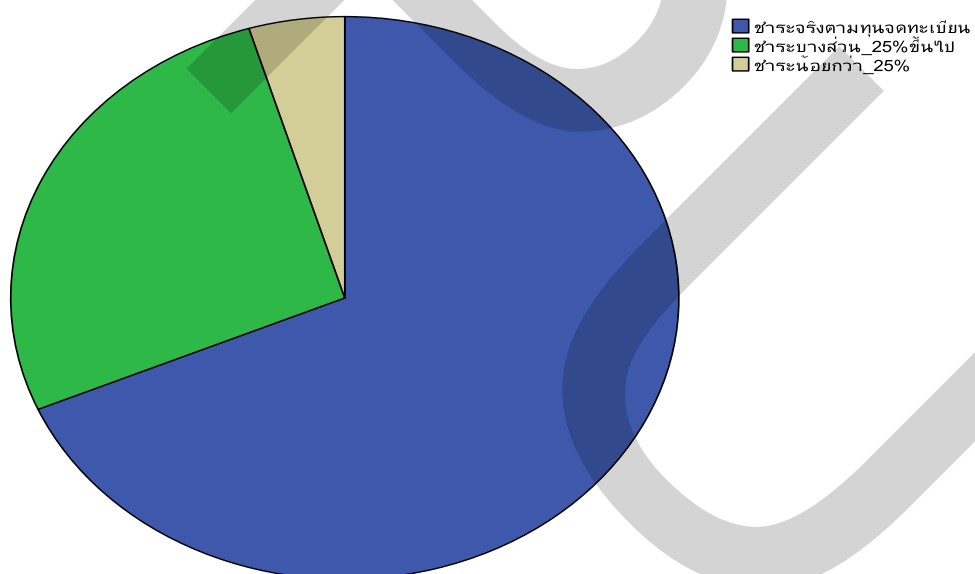
ทุนจดทะเบียน



ทุนจดทะเบียนดังกล่าวท่านชำระจริงหรือไม่

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ชำระจริงตามทุนจดทะเบียน	74	68.5	68.5	68.5
ชำระบางส่วน_25%ขึ้นไป	29	26.9	26.9	95.4
ชำระน้อยกว่า_25%	5	4.6	4.6	100.0
Total	108	100.0	100.0	

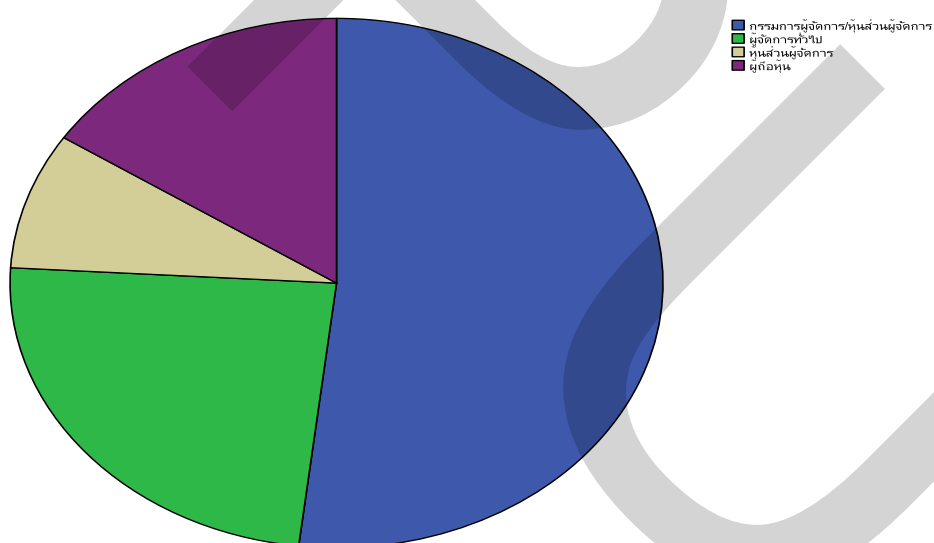
ทุนจดทะเบียนดังกล่าวท่านชำระจริงหรือไม่



ตำแหน่ง

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	กรรมการผู้จัดการ/หุ้นส่วน ผู้จัดการ	56	51.9	51.9	51.9
	ผู้จัดการทั่วไป	26	24.1	24.1	75.9
	หุ้นส่วนผู้จัดการ	9	8.3	8.3	84.3
	ผู้ถือหุ้น	17	15.7	15.7	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

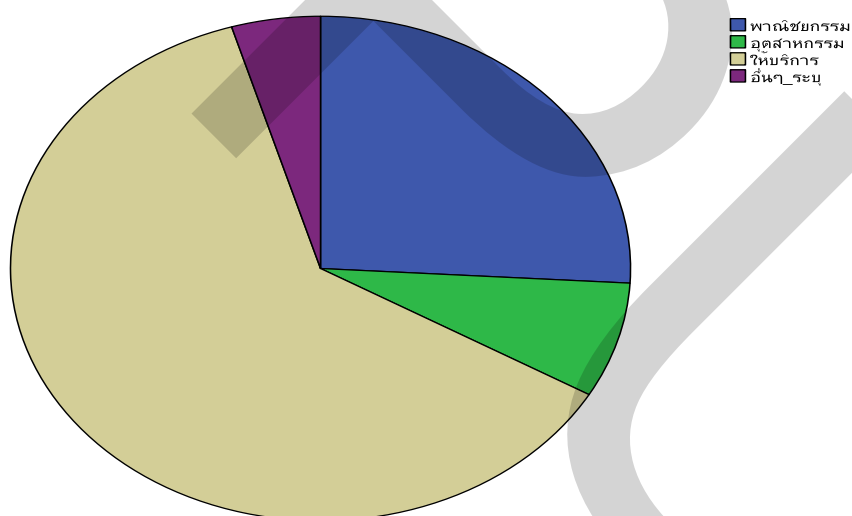
ตำแหน่ง



ลักษณะของธุรกิจ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	พาณิชย์กรรม	28	25.9	25.9	25.9
	อุตสาหกรรม	8	7.4	7.4	33.3
	ให้บริการ	67	62.0	62.0	95.4
	อื่นๆ_ระบุ	5	4.6	4.6	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

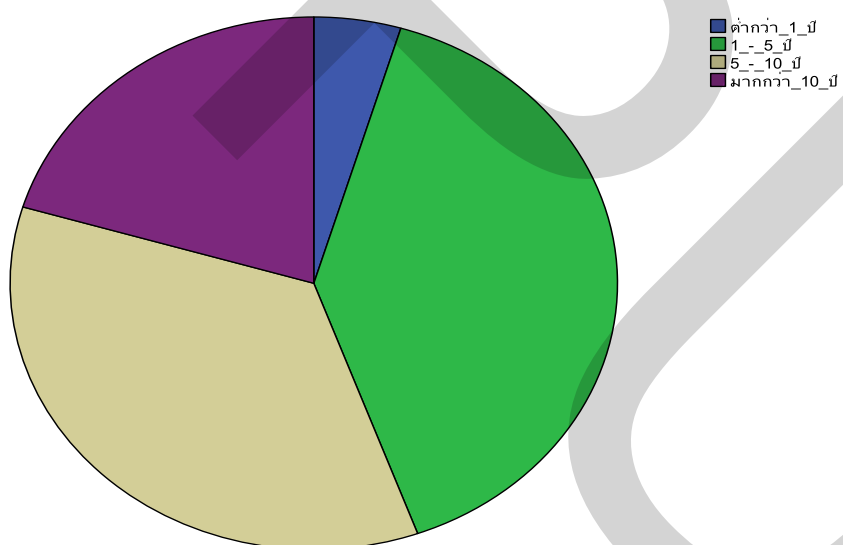
ลักษณะของธุรกิจ



ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่า_1_ปี	5	4.6	4.6	4.6
1_-_5_ปี	43	39.8	39.8	44.4
5_-_10_ปี	38	35.2	35.2	79.6
มากกว่า_10_ปี	22	20.4	20.4	100.0
Total	108	100.0	100.0	

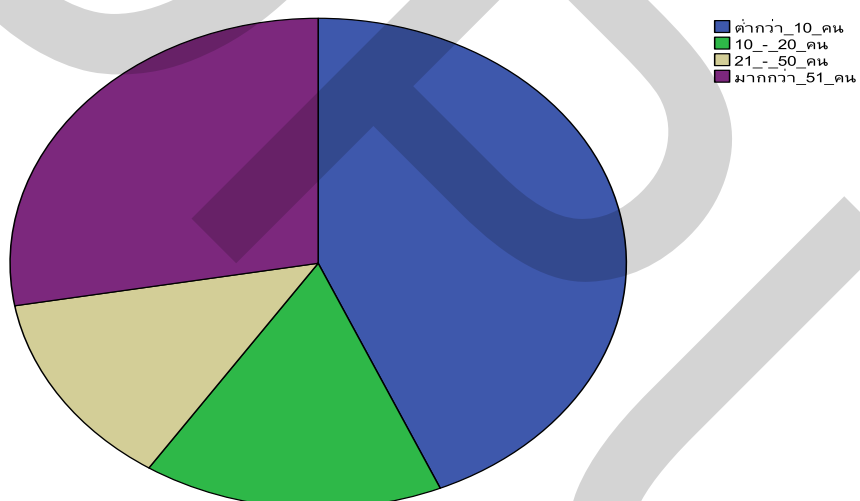
ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการ



จำนวนพนักงานของกิจการ

Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
47	43.5	43.5	43.5
17	15.7	15.7	59.3
14	13.0	13.0	72.2
30	27.8	27.8	100.0
108	100.0	100.0	

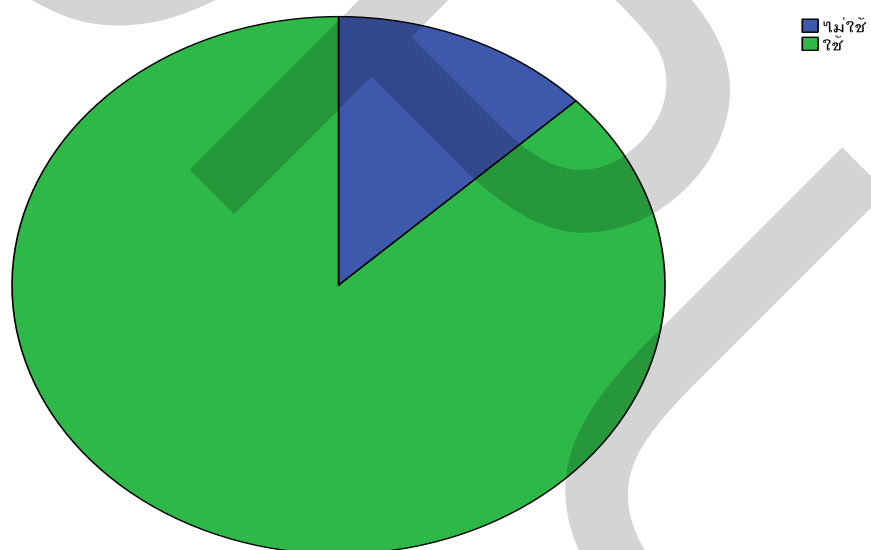
จำนวนพนักงานของกิจการ



ท่านใช้ข้อมูลทางด้านบัญชีในการบริหารงานหรือเพื่อใช้ในการตัดสินใจในการประกอบธุรกิจ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ไม่ใช้	14	13.0	13.0	13.0
ใช้	94	87.0	87.0	100.0
Total	108	100.0	100.0	

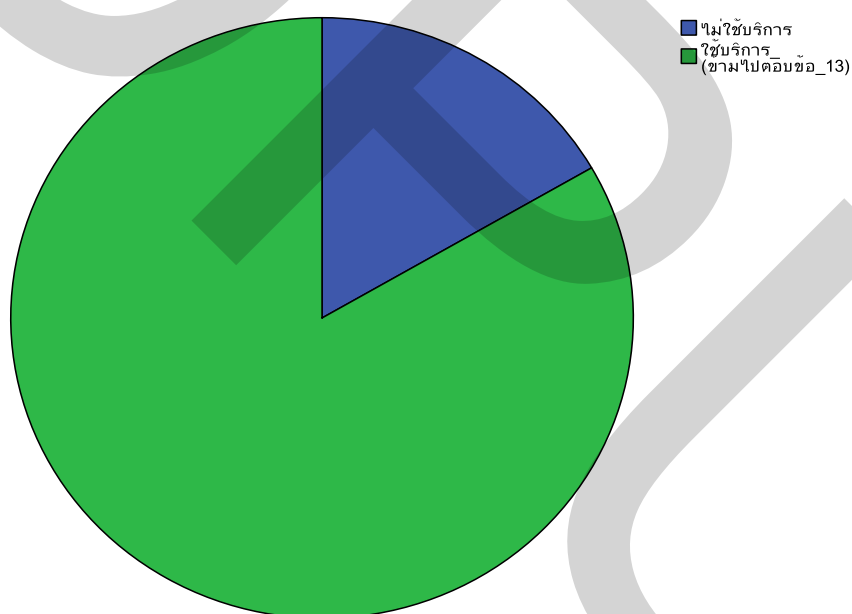
ท่านใช้ข้อมูลทางด้านบัญชีในการบริหารงานหรือเพื่อใช้ในการตัดสินใจในการประกอบธุรกิจ



ท่านใช้บริการจัดทำบัญชีกับทางสำนักงานรับทำบัญชีหรือไม่

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ไม่ใช้บริการ	17	15.7	15.7	15.7
ใช้บริการ	91	84.3	84.3	100.0
Total	108	100.0	100.0	

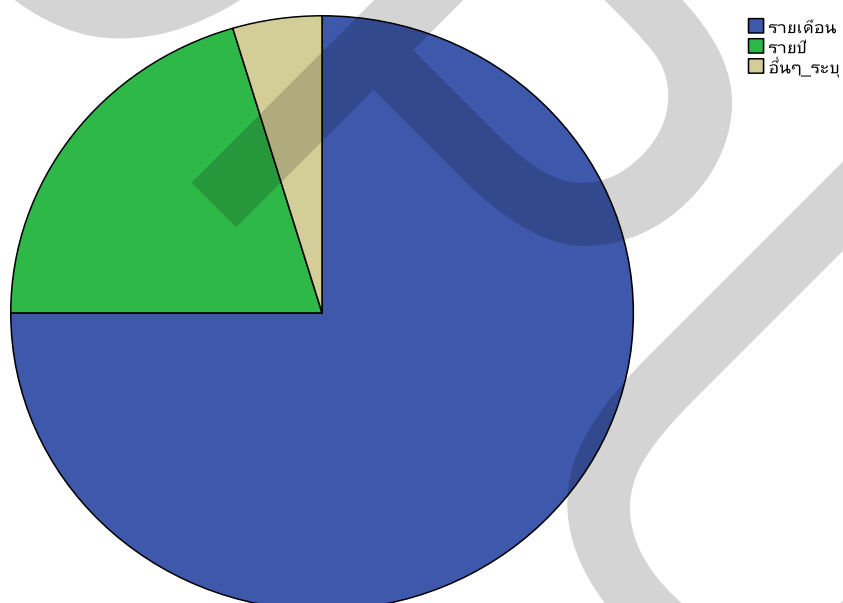
ท่านใช้บริการจัดทำบัญชีกับทางสำนักงานรับทำบัญชีหรือไม่



ท่านจ่ายค่าธรรมเนียมให้กับสำนักงานรับทำบัญชี_แบบใด

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid รายเดือน	81	75.0	75.0	75.0
รายปี	22	20.4	20.4	95.4
อื่นๆ_ระบุ	5	4.6	4.6	100.0
Total	108	100.0	100.0	

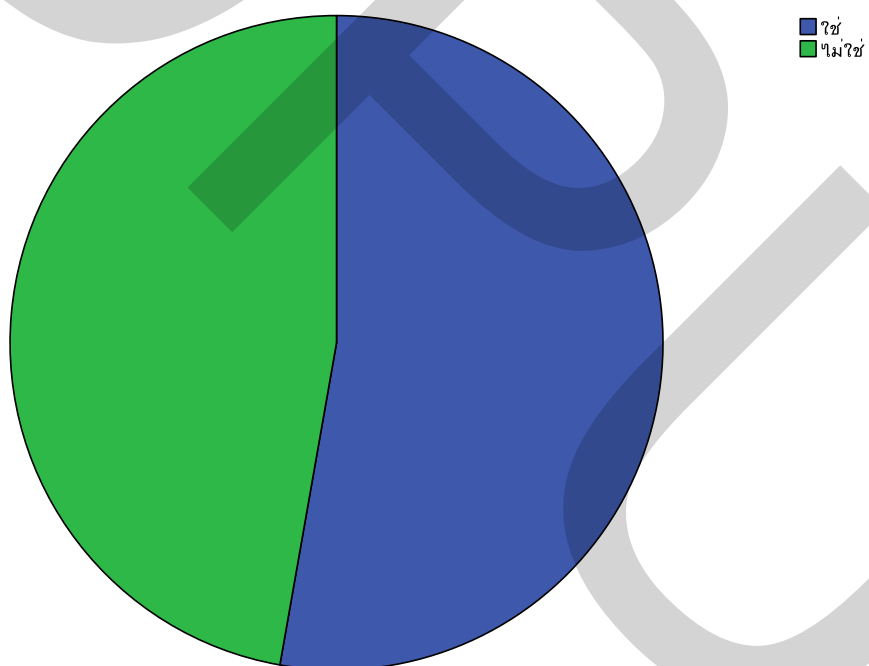
ท่านจ่ายค่าค่าธรรมเนียมให้กับสำนักงานรับทำบัญชี_แบบใด



สำนักงานต้องปิดบัญชีและรายงานงบการเงินให้ท่านท่านหรือไม่

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ใช่	57	52.8	52.8	52.8
ไม่ใช่	51	47.2	47.2	100.0
Total	108	100.0	100.0	

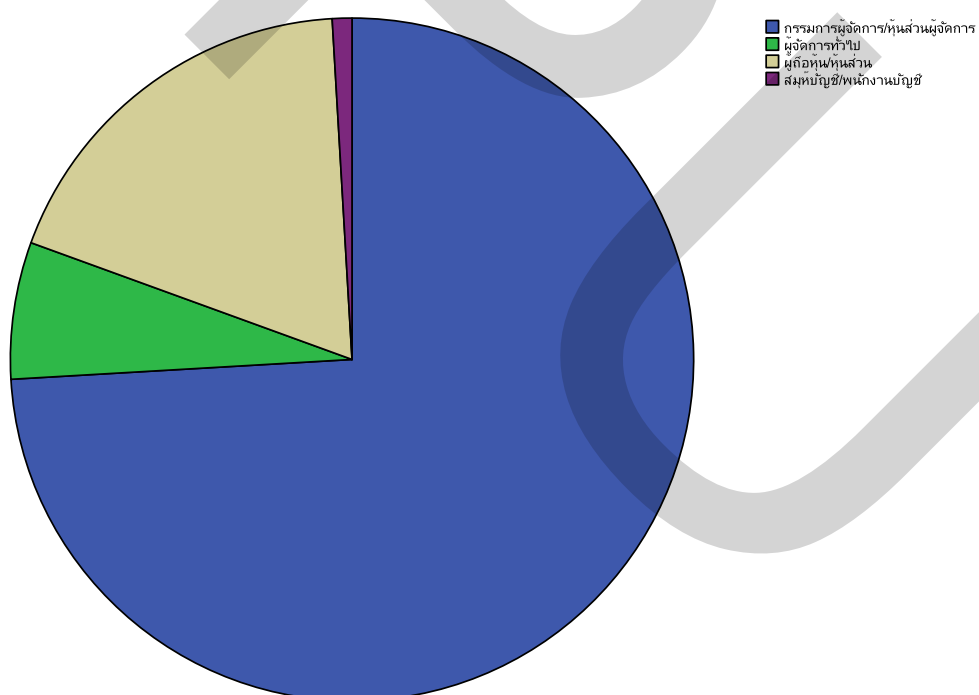
ในกรณีที่ท่านจ่ายชำระเป็นรายเดือน_สำนักงานต้องปิดบัญชีและรายงานงบการเงินให้ท่านท



ใครคือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการกับทางสำนักงานบัญชี

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid กรรมการผู้จัดการ/หุ้นส่วนผู้จัดการ	80	74.1	74.1	74.1
ผู้จัดการทั่วไป	7	6.5	6.5	80.6
ผู้ถือหุ้น/หุ้นส่วน	20	18.5	18.5	99.1
สมุหบัญชี/พนักงานบัญชี	1	.9	.9	100.0
Total	108	100.0	100.0	

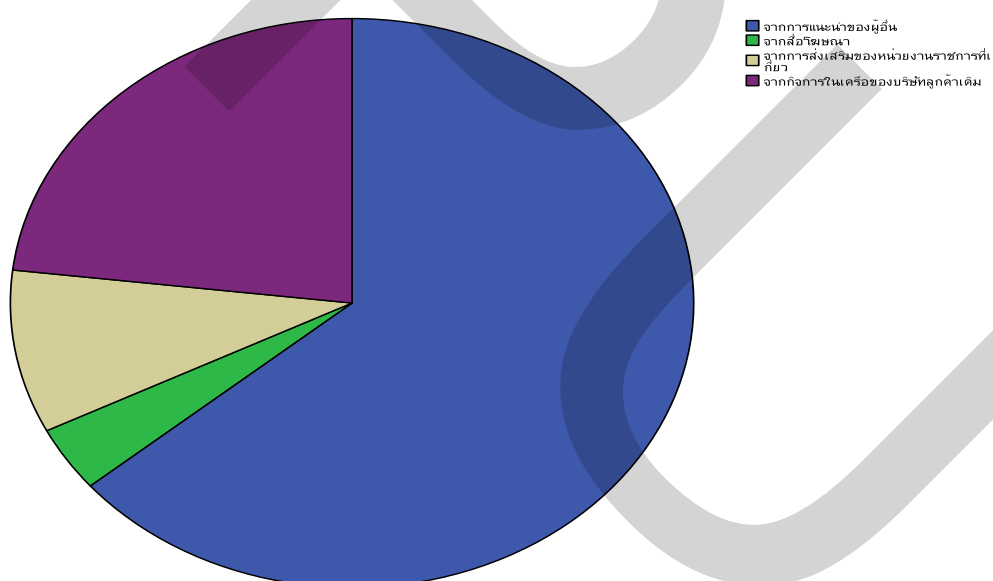
ใครคือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการกับทางสำนักงานบัญชี



ท่านตัดสินใจในการเลือกใช้บริการกับทางสำนักงานบัญชีด้วยวิธีใด

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid จากการแนะนำของผู้อื่น	69	63.9	63.9	63.9
จากสื่อโฆษณา	4	3.7	3.7	67.6
จากการส่งเสริมของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง	10	9.3	9.3	76.9
จากกิจการในเครือของบริษัทลูกค้าเดิม	25	23.1	23.1	100.0
Total	108	100.0	100.0	

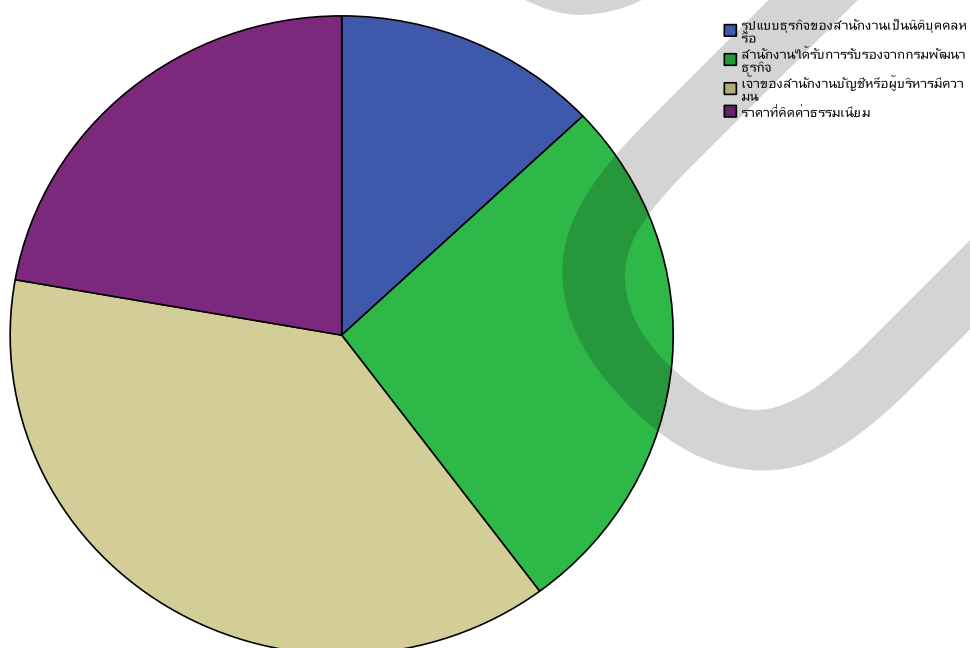
ท่านตัดสินใจในการเลือกใช้บริการกับทางสำนักงานบัญชีด้วยวิธีใด



องค์ประกอบใดต่อไปนี้นี้ที่ท่านคิดว่ามีผลต่อปัจจัยในการเลือกใช้สำนักงานบัญชีมากที่สุด

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
รูปแบบธุรกิจของสำนักงานเป็นนิติบุคคลหรือ	14	13.0	13.0	13.0
สำนักงานได้รับการรับรองจากกรมพัฒนาธุรกิจ	29	26.9	26.9	39.8
เจ้าของสำนักงานบัญชีหรือผู้บริหารมีความ	41	38.0	38.0	77.8
ราคาที่ดินค่าธรรมนิยม	24	22.2	22.2	100.0
Total	108	100.0	100.0	

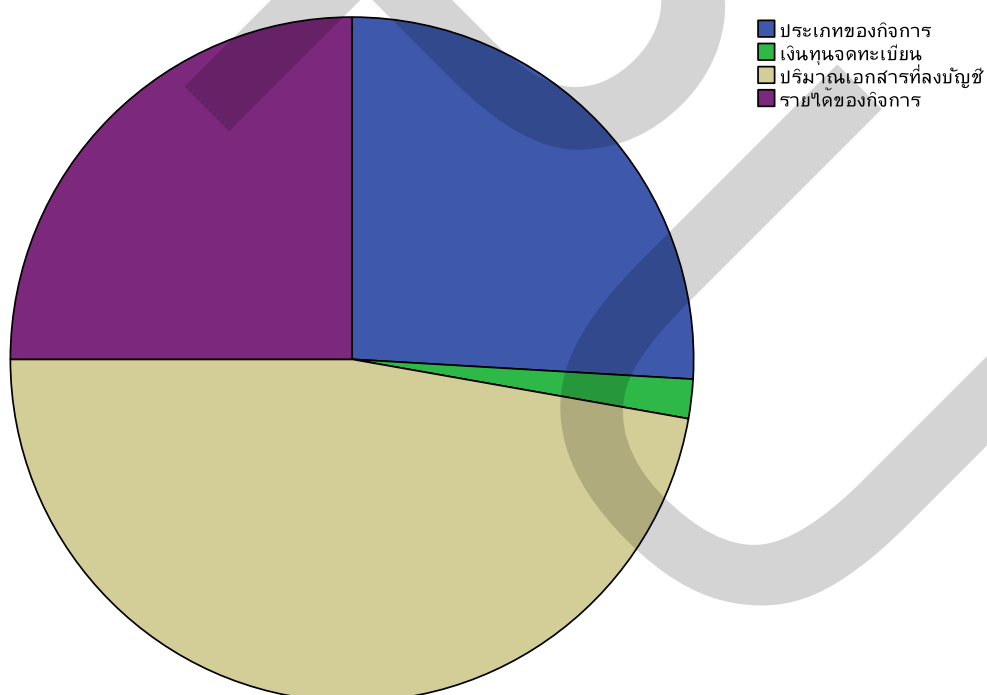
องค์ประกอบใดต่อไปนี้ที่ท่านคิดว่ามีผลต่อปัจจัยในการเลือกใช้สำนักงานบัญชีมากที่สุด



ท่านคิดว่าค่าธรรมเนียมในการให้บริการของสำนักงานบัญชีควรคิดจากหลักเกณฑ์ใด

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ประเภทของกิจการ	28	25.9	25.9	25.9
เงินทุนจดทะเบียน	2	1.9	1.9	27.8
ปริมาณเอกสารที่ลงบัญชี	51	47.2	47.2	75.0
รายได้ของกิจการ	27	25.0	25.0	100.0
Total	108	100.0	100.0	

ท่านคิดว่าค่าธรรมเนียมในการให้บริการของสำนักงานบัญชีควรคิดจากหลักเกณฑ์ใด



Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
ผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญ:ระดับความต้องการ:ท่านมีความต้องการให้สำนักงาน บัญชี	108	4.80	0.42
ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบ:ระดับความต้องการ:ท่านมีความต้องการให้สำนักงาน บัญชี	108	4.82	0.42
ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้ได้:ระดับความต้องการ:ท่านมีความต้องการให้สำนัก งา	108	4.67	0.53
ผู้ให้บริการสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ:ระดับความต้องการ:ท่านมีความ	108	4.74	0.48
ผู้ให้บริการมีความสามารถจัดทำบัญชีเสร็จภายในกำหนดเวลาตาม_กฎหมาย:ระดับความ ต้องการ	108	4.64	0.58
ผู้ให้บริการมีความสามารถจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้องไม่มีปัญหา_กับกรมสรรพากร: ระดับ	108	4.68	0.59
ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาที่_อาจเกิดขึ้นภายหลังกับกรมสรรพากรได้:ระดับความ ดี	108	4.60	0.62
ผู้ให้บริการมีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า:ระดับความต้องการ:ท่านมีความต้อง มีการคิดค่าบริการที่เหมาะสม:ระดับความต้องการ:ท่านมีความต้องการให้สำนักงาน บัญชี	108	4.41	0.68
ผู้ให้บริการให้บริการถึงสถานประกอบการของลูกค้า:ระดับความต้องการ:ท่านมีความต้อง งก	108	4.50	0.67
การติดต่อสื่อสารสามารถติดต่อได้สะดวก:ระดับความต้องการ:ท่านมีความต้องการให้ สำนัก	108	4.13	0.87
ปฏิบัติตามมาตรฐานบัญชีและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง:ระดับความต้องการ:ท่านมีความ ต้องการ	108	4.45	0.73
สถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชีมีความสะดวกในการติดต่อ:ระดับความต้องการ:ท่านมี ความดี	108	4.45	0.82
มีการบริการที่ครบวงจร:ระดับความต้องการ:ท่านมีความต้องการให้สำนักงานบัญชี ให้บริการ	108	4.15	0.87
ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี:ระดับความต้องการ:ท่านมีความต้องการให้สำนักงาน	108	4.09	0.91
ผู้ให้บริการสามารถเก็บความลับ_ของลูกค้าได้:ระดับความต้องการ:ท่านมีความต้องการ ให้	108	4.39	0.81
ผู้ให้บริการมีการอธิบายแนะนำลักษณะงาน:ระดับความต้องการ:ท่านมีความต้องการให้ สำนัก	108	4.69	0.59
จัดทำบัญชีพร้อมรายงานงบการเงินและปิดบัญชีให้ทุกเดือน:ระดับความต้องการ:ท่าน มีความ	108	4.39	0.75
Valid N (listwise)	108	4.28	0.89

Frequencies

ผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญ:ระดับความต้องการ:ท่านมีความต้องการให้สำนักงานบัญชี

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	.9	.9	.9
	4	20	18.5	18.5	19.4
	5	87	80.6	80.6	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบ:ระดับความต้องการ:ท่านมีความต้องการให้สำนักงานบัญชี

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	1.9	1.9	1.9
	4	15	13.9	13.9	15.7
	5	91	84.3	84.3	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้ได้:ระดับความต้องการ:ท่านมีความต้องการให้สำนักงาน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	2.8	2.8	2.8
	4	30	27.8	27.8	30.6
	5	75	69.4	69.4	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

ผู้ให้บริการสามารถสร้างความ_เชื่อมั่นและความไว้วางใจ::ระดับความต้องการ:ท่านมีควา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	1.9	1.9	1.9
	4	24	22.2	22.2	24.1
	5	82	75.9	75.9	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

ผู้ให้บริการมีความสามารถจัดทำบัญชีเสร็จภายในกำหนดเวลาตาม_กฎหมาย::ระดับความต้องกา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.9	.9	.9
	3	3	2.8	2.8	3.7
	4	30	27.8	27.8	31.5
	5	74	68.5	68.5	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาที่_อาจเกิดขึ้นภายหลังกับกรมสรรพากรได้::ระดับความต้อ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	8	7.4	7.4	7.4
	4	27	25.0	25.0	32.4
	5	73	67.6	67.6	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

ผู้ให้บริการมีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า: ระดับความต้องการ: ท่านมีความต้อง

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.9	.9	.9
	3	9	8.3	8.3	9.3
	4	43	39.8	39.8	49.1
	5	55	50.9	50.9	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

มีการติดต่อบริการที่เหมาะสม: ระดับความต้องการ: ท่านมีความต้องการให้สำนักงานบัญชี

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	11	10.2	10.2	10.2
	4	32	29.6	29.6	39.8
	5	65	60.2	60.2	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

ผู้ให้บริการให้บริการถึงสถานประกอบการของลูกค้า: ระดับความต้องการ: ท่านมีความต้องการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	3.7	3.7	3.7
	3	23	21.3	21.3	25.0
	4	36	33.3	33.3	58.3
	5	45	41.7	41.7	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

การติดต่อสื่อสารสามารถติดต่อได้สะดวก: ระดับความต้องการ: ท่านมีความต้องการให้สำนัก

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.9	.9	.9
	3	13	12.0	12.0	13.0
	4	30	27.8	27.8	40.7
	5	64	59.3	59.3	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

ปฏิบัติตามมาตรฐานบัญชีและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง: ระดับความต้องการ: ท่านมีความต้องการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	3.7	3.7	3.7
	3	11	10.2	10.2	13.9
	4	25	23.1	23.1	37.0
	5	68	63.0	63.0	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

สถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชีมีความสะดวกในการติดต่อ: ระดับความต้องการ: ท่านมีความต้องการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	3.7	3.7	3.7
	3	22	20.4	20.4	24.1
	4	36	33.3	33.3	57.4
	5	46	42.6	42.6	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

มีการบริการที่ครบวงจร: ระดับความต้องการ: ท่านมีความต้องการให้สำนักงานบัญชีให้บริการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.9	.9	.9
	2	3	2.8	2.8	3.7
	3	25	23.1	23.1	26.9
	4	35	32.4	32.4	59.3
	5	44	40.7	40.7	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี::ระดับความต้องการ:ท่านมีความต้องการให้สำนักงาน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	2.8	2.8	2.8
	3	13	12.0	12.0	14.8
	4	31	28.7	28.7	43.5
	5	61	56.5	56.5	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

ผู้ให้บริการสามารถเก็บความลับ_ของลูกค้าได้::ระดับความต้องการ:ท่านมีความต้องการให้

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	6.5	6.5	6.5
	4	20	18.5	18.5	25.0
	5	81	75.0	75.0	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

ผู้ให้บริการมีการอธิบายแนะนำลักษณะงาน::ระดับความต้องการ:ท่านมีความต้องการให้สำนัก

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.9	.9	.9
	3	15	13.9	13.9	14.8
	4	33	30.6	30.6	45.4
	5	59	54.6	54.6	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

จัดทำบัญชีพร้อมรายงานงบการเงินและปิดบัญชีให้ทุกเดือน::ระดับความต้องการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	.9	.9	.9
	2	3	2.8	2.8	3.7
	3	17	15.7	15.7	19.4
	4	31	28.7	28.7	48.1
	5	56	51.9	51.9	100.0
	Total	108	100.0	100.0	

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

ปริญญญา แก้วเจริญ

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2535 บัณฑิต มหาวิตยาลัยกรุงเทพมหานคร

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

พ.ศ. 2555 บัณฑิตมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
กรรมการผู้จัดการ บริษัท เอ็ม แท็ค เอาท์ซอสซิ่ง จำกัด