

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง

**THE FACTORS AFFECTING THE SELECTION OF ACCOUNTING
FIRMS FOR SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES (SMEs)
IN THE CENTRAL REGION**

นภัสสินี เปรื่องการ
NAPASSINEE PRUENGKARN

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา 2562
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

**THE FACTORS AFFECTING THE SELECTION OF ACCOUNTING
FIRMS FOR SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES (SMEs)
IN THE CENTRAL REGION**

NAPASSINEE PRUENGKARN

**INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF ACCOUNTANCY SCHOOL OF ACCOUNTANCY
SRIPATUM UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2019
COPYRIGHT OF SRIPATUM UNIVERSITY**

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของ
ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง
THE FACTORS AFFECTING THE SELECTION OF
ACCOUNTING FIRMS FOR SMALL AND MEDIUM
ENTERPRISES (SMEs) IN THE CENTRAL REGION

นักศึกษา

นภัสสินี เปรื่องการ รหัส 62500550

หลักสูตร

บัญชีมหาบัณฑิต

คณะ

บัญชี

อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ

ดร.ชลิต ผลอินทร์หอม

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ


.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สาระพัด)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตาภรณ์ สิ้นจรูญศักดิ์)


.....กรรมการ
(ดร.ชลิต ผลอินทร์หอม)

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้นับการศึกษาค้นคว้าอิสระ ฉบับนี้เป็นส่วน
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

กณบดีคณะบัญชี



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตาภรณ์ สิ้นจรูญศักดิ์)

วันที่ 25 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2517



หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของ
คำสำคัญ	ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs)ในเขตภาคกลาง ผู้ใช้บริการ / สำนักงานบัญชี / ธุรกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อม
นักศึกษา	นภัสสินี เปรื่องการ รหัส 62500550
อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ดร.ชลิต ผลอินทร์หอม
หลักสูตร	บัญชีมหาบัณฑิต
คณะ	บัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2562

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง 2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง โดยทำการเก็บข้อมูลจากประชากร คือ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง กลุ่มตัวอย่างประชากรโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) จำนวน 400 ชุด เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบไปด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคกลางส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการดำเนินงานของกิจการระหว่าง 5-10 ปี มีรูปแบบของธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด และเป็นธุรกิจประเภทบริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก อันดับแรก ได้แก่ ด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 4.49$) รองลงมา คือ ด้านการเข้าถึงบริการ ($\bar{X} = 4.44$) ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.43$) และด้านราคา ($\bar{X} = 4.19$) ตามลำดับ และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีโดยรวมมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกด้าน

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ ครอบคลุมได้ด้วยความเมตตากรุณาอย่างสูง จาก ดร.จิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์ คณบดีคณะบัญชี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สารพัด ประธานกรรมการสอบ และ ดร.ประเวศ เพ็ญวุฒิกุล กรรมการสอบ ที่ได้ให้ความรู้และแนวทางในการดำเนินงานวิจัย เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ ดร.ชลิต ผลอินทร์หอม อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตรวจสอบ แก้ไข ตลอดจนชี้แนะแนวทาง รวมถึงคณาจารย์หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ผู้ให้ความรู้ ตลอดจนเจ้าของผลงานวิจัย วิทยานิพนธ์และเอกสารวิชาการทุกท่าน ที่ผู้ศึกษาได้นำมา เพื่อประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ทุกท่าน

ขอขอบคุณกรรมการผู้จัดการ กรรมการบริษัท เจ้าหน้าที่บัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง ที่สละเวลาในการให้ข้อมูลและกรอกข้อมูลตอบแบบสอบถาม เพื่อประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ร่วมหลักสูตรบัญชีทุกท่าน ที่คอยช่วยเหลือให้คำแนะนำและแบ่งปันประสบการณ์ ช่วยกันคิดหาแนวทางและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการจัดทำรายงานการค้นคว้าอิสระฉบับนี้จนสำเร็จเป็นที่เรียบร้อย

ท้ายนี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณมารดา นางชอุมา พึ่งสังข์ ที่คอยให้กำลังใจในการเรียน หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต และเป็นผู้ที่ให้การสนับสนุนค่าเทอม ค่าอุปกรณ์การเรียน ค่าเดินทาง ที่ช่วยให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

นภัสสินี เบื้องการ

สิงหาคม 2563

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
กิตติกรรมประกาศ.....	II
สารบัญ.....	III
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	VIII
บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	1
1.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	3
1.4 สมมติฐานของการศึกษา.....	4
1.5 ขอบเขตของการศึกษา.....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
1.7 นิยามศัพท์.....	7
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	
2.1 แนวคิดและทฤษฎี.....	8
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้.....	12
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้.....	16
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	35
3.2 เครื่องมือการศึกษา.....	35
3.3 แหล่งข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	
4.1 สัญลักษณ์และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	38
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	39
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปขององค์กร.....	40
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการ เลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์ ถดถอยพหุคูณ.....	42
4.3 การทดสอบสมมติฐาน.....	54
4.4 ข้อเสนอแนะ.....	63
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....	63
5 สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	64
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	64
5.2 การทดสอบสมมติฐาน.....	69
5.3 ผลการวิเคราะห์จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น.....	70
5.4 อภิปรายผล.....	71
5.5 ข้อเสนอแนะ.....	74
บรรณานุกรม.....	75
ภาคผนวก.....	79
ภาคผนวก ก จดหมายขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรง เชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย.....	80
ภาคผนวก ข จดหมายขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม....	84

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก ค เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	86
ภาคผนวก ง แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC.....	92
ประวัติผู้ศึกษา.....	98

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 รูปแบบธุรกิจ SMEs.....	1
2 สรุปรงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง.....	24
3 สักระยะที่ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี.....	34
4 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	39
5 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	39
6 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ระดับการศึกษา.....	40
7 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปขององค์กร จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงาน ของกิจการ.....	40
8 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปขององค์กร จำแนกตามรูปแบบของธุรกิจ.....	41
9 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปขององค์กร จำแนกตามประเภทของธุรกิจ.....	41
10 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผลและ การจัดอันดับของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง.....	42
11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงาน บัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง จำแนกตาม ระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจ.....	44
12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงาน บัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง จำแนกตาม รูปแบบของธุรกิจ.....	47
13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงาน บัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง จำแนกตาม ประเภทของธุรกิจ.....	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
14 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจด้านระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชี.....	54
15 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจด้านรูปแบบของธุรกิจมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชี.....	55
16 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจด้านประเภทของธุรกิจมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชี.....	56
17 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้.....	57
18 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านรูปแบบของธุรกิจที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้.....	57
19 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประเภทของธุรกิจที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้.....	58
20 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ..	59
21 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา.....	60
22 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการ	61
23 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ.....	62

สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	4

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2562 : ออนไลน์) ซึ่งมีการประกาศเมื่อวันที่ 4 พฤษภาคม พ.ศ.2543 แต่มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม พ.ศ.2543 สำหรับการจัดทำบัญชีตลอดจนการกำหนดให้ผู้ทำบัญชีต้องมีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชีหรือเทียบเท่าจากสถาบันการศึกษาและต้องได้รับการฝึกอบรมตามที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากำหนด จึงทำให้ธุรกิจจำเป็นต้องจัดให้มีการจัดทำบัญชี แต่เนื่องด้วยธุรกิจส่วนใหญ่ขาดความชำนาญในการจัดทำบัญชีให้ถูกต้องตามมาตรฐานทางการบัญชีหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นกิจการทั้งขนาดกลางและขนาดย่อมจึงนิยมใช้บริการของสำนักงานบัญชีเพราะจะได้รับความสะดวกมากกว่า และยังเกี่ยวเนื่องไปถึงการจัดเก็บข้อมูลทางการบัญชีซึ่งเป็นการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นตัวเลขซึ่งมีความสำคัญกับธุรกิจซึ่งข้อมูลทางการบัญชีที่ได้นั้นจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้อย่างเต็มที่ที่ต่อเมื่อข้อมูลที่ใช้ในการบันทึกบัญชานั้นเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ซึ่งถ้าหากผู้ประกอบการขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องของหลักการทำบัญชี ไม่มีความชำนาญเฉพาะในสาขาวิชาชีพการบัญชี ไม่สามารถจัดทำบัญชีที่ถูกต้องตามหลักการบัญชีและข้อกำหนดตามกฎหมายได้เองจะทำให้การจัดทำบัญชีกลายเป็นปัญหาที่ยุ่งยากสำหรับผู้บริหารและธุรกิจขึ้นมาทันที

ปัจจุบันประเทศไทยมีบริษัทขนาดกลาง ขนาดย่อมและห้างหุ้นส่วนจัดตั้งขึ้นเป็นจำนวนมาก โดยการลงทุนทำธุรกิจนั้นสามารถทำกิจการในรูปแบบบริษัทหรือจะร่วมกันลงทุนทำธุรกิจแบบห้างหุ้นส่วนก็ได้ แล้วแต่จะเลือกทำกิจการแบบใด ด้วยเหตุนี้เองบริษัทขนาดกลาง ขนาดย่อม และห้างหุ้นส่วนนั้นจึงเลือกที่จะใช้บริการจากสำนักงานบัญชีเพื่อช่วยดำเนินการในเรื่องการจดทะเบียน จัดตั้งบริษัท แสดงให้เห็นว่าการเลือกใช้บริการจากสำนักงานบัญชีมีจำนวนมากทำให้การแข่งขันของสำนักงานบัญชานั้นสูงตามความต้องการไปด้วย ทั้งนี้บริษัทขนาดใหญ่ไปจนถึงบริษัทขนาดย่อมต่างต้องสร้างความแตกต่างให้แก่การบริการเพื่อรักษาลูกค้าไว้

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ได้ให้ความหมายของสำนักงานบัญชี หมายถึง สำนักงานที่ให้บริการด้านการทำบัญชี ซึ่งสำนักงานบัญชีอาจจัดตั้งในรูปแบบบุคคลธรรมดา คณะบุคคล หรือ นิติบุคคลก็ได้โดยหัวหน้าสำนักงานบัญชีหรือผู้เป็นหุ้นส่วน หรือเป็นกรรมการแล้วแต่กรณี ซึ่งเป็น ผู้รับผิดชอบงานด้านการให้บริการรับทำบัญชีในสำนักงานอย่างน้อย 1 คน ต้องมีคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชีปฏิบัติงานเต็มเวลาและแจ้งการเป็นผู้ทำบัญชีต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ไว้แล้ว และมีผู้ช่วยผู้ทำบัญชีที่มีคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชีอย่างน้อย 1 คนปฏิบัติงานเต็มเวลาดังกล่าว สำนักงานบัญชีจะให้บริการทางด้านบัญชี และ ภาษี ให้ คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับงานบัญชี ที่จดทะเบียนเป็น นิติบุคคล และให้บริการและคำแนะนำการ จดทะเบียนบริษัท โดยการทำบัญชีและจัดทำงบการเงิน ต้องได้รับการตรวจสอบจาก ผู้ตรวจสอบ บัญชี ซึ่งการทำบัญชีและเก็บเอกสารทางบัญชี จะถูกจัดทำโดยผู้ชำนาญงานทางด้านบัญชี ซึ่งจะมี ความถูกต้อง และสามารถนำตัวเลขทางบัญชีไปบริหารจัดการวางแผนงานทางธุรกิจต่อไปได้

ธุรกิจรับทำบัญชีถือเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งที่จะผลักดันให้การแข่งขันของภาคธุรกิจที่มี หลากหลายรูปแบบ เช่น ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัดต่าง ๆ ภายในประเทศไทยขับเคลื่อนไปได้ นอกจากนั้นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพสามารถส่งผลให้ระยะเวลาในการดำเนินงานของกิจการ มีผลการดำเนินธุรกิจในระยะยาว เพราะเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดทำบัญชี การรายงานทางการเงิน เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชี และนำไปสู่การตัดสินใจลงทุนในภาคธุรกิจต่อไป ธุรกิจรับทำบัญชี หรือสำนักงานบัญชีมีอยู่มาก ทั้งที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และในภูมิภาคต่าง ๆ ทั่ว ประเทศ แสดงให้เห็นว่าสำนักงานบัญชีเป็นตัวกลางที่สำคัญ มีบทบาทในการสนับสนุนให้ภาค ธุรกิจทุกประเภท สามารถจัดทำงบการเงิน ได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และตรงตามมาตรฐานที่ กำหนด ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้งบการเงิน เพื่อนำไปตัดสินใจในการลงทุน และก่อให้เกิด ผลกระทบในภาคเศรษฐกิจของประเทศให้เจริญเติบโตอย่างยั่งยืน

จากสถานการณ์ข้างต้นจึงเป็นที่มาและความสำคัญในการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการ เลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs)ในเขตภาคกลาง เพื่อให้ ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในด้านความน่าเชื่อถือ ด้านราคา ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านกระบวนการ ทำให้การทำบัญชีของกิจการได้จัดทำโดยผู้เชี่ยวชาญ ทางด้านงานบัญชี และบัญชีประเภทต่าง ๆ มีความถูกต้อง พร้อมทั้งมีการให้คำแนะนำจาก สำนักงานบัญชีในการเก็บเอกสารและข้อมูลเกี่ยวกับทางด้านบัญชีต่าง ๆ ซึ่งกิจการจะไม่ต้องกังวล เกี่ยวกับงานทางด้านบัญชี ทำให้ดำเนินธุรกิจด้านอื่น ๆ อย่างเต็มที่ บริษัทสามารถนำไปเป็น

แนวทางประกอบการตัดสินใจในการเลือกสำนักงานบัญชีให้ตรงกับความต้องการของธุรกิจอย่างเหมาะสมและได้ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีว่ามีขั้นตอนในการจัดทำบัญชีอย่างไรเพื่อให้มีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น และสำนักงานบัญชีสามารถนำไปปรับปรุงแก้ไขตามปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ทำให้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนั้นตัดสินใจเลือกใช้

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง
2. เพื่อทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง

1.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง ผู้ศึกษาในกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

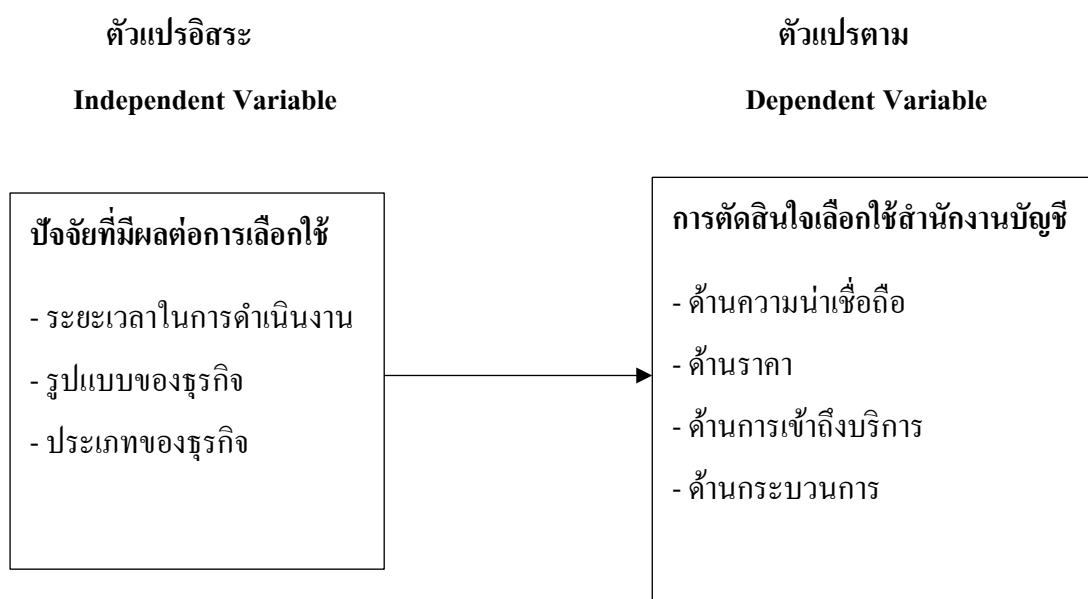
1. ปัจจัยองค์กร (Organizational Factors) จากแนวคิดด้านลักษณะของประชากรศาสตร์ของ คุณศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550) ประกอบด้วย

- 1.1 ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการ
- 1.2 รูปแบบของธุรกิจ
- 1.3 ประเภทของธุรกิจ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี (Factors Affecting The Selection of Accounting Firm) จากแนวคิดเรื่องการจัดการคุณภาพบริการของ Johansson & Elisabeth (2013) ประกอบด้วย

- 2.1 ด้านความน่าเชื่อถือ
- 2.2 ด้านราคา
- 2.3 ด้านการเข้าถึงบริการ
- 2.4 ด้านกระบวนการ

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

1.4 สมมติฐานของการศึกษา

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีด้านความน่าเชื่อถือ

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีด้านราคา

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีด้านการเข้าถึงบริการ

สมมติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีด้านกระบวนการ

1.5 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง ได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ ดังนี้

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ประเภทบริษัทจำกัดและห้างหุ้นส่วนจำกัดที่จดทะเบียนนิติบุคคลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตภาคกลาง จำนวน 120,909 ราย (จากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ข้อมูล ณ วันที่ 27 เมษายน พ.ศ.2563)

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการศึกษา กลุ่มตัวอย่างครั้งนี้จำนวน 400 ชุด จากการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างประชากรโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973)

3. ตัวแปร ตัวแปรที่ใช้คือ ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ระยะเวลาดำเนินงานของกิจการ รูปแบบของกิจการ และประเภทของกิจการ ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้นักงานบัญชีด้านความน่าเชื่อถือ ด้านราคา ด้านการเข้าถึงบริการและด้านกระบวนการ

4. ระยะเวลาในการศึกษาค้นคว้า ตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2562 – เดือนพฤษภาคม 2563

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ทางด้านวิชาการ

ด้านการทำบัญชี การจดบันทึกรายการค้าต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการรับ-จ่ายเงิน และสิ่งที่มีค่าเป็นเงิน ไว้ในสมุดบัญชีอย่างสม่ำเสมอ เป็นระเบียบถูกต้องตามหลักการและสามารถแสดงผลการดำเนินงานและฐานะการเงินของกิจการ

ด้านการสอบบัญชี การตรวจสอบสมุดบัญชี เอกสารประกอบการลงบัญชีและหลักฐานอื่นรวมทั้งใช้วิธี การตรวจสอบอื่นที่จำเป็น โดยผู้ประกอบการวิชาชีพสอบบัญชี

ด้านการบัญชีบริหาร กระบวนการทางบัญชีการเงินที่มุ่งเน้นในส่วนของ การนำข้อมูลทางบัญชีการเงินและบัญชีต้นทุนมาทำการวิเคราะห์และแปลความหมาย เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารทั้งในด้านการวางแผนการควบคุมการประเมินและการวัดผลการดำเนินงานของบุคคลในองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร

ด้านการบัญชีภาษีอากร การนำหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไปหรือมาตรฐานการบัญชีมาปรับให้สอดคล้องกับประมวลรัษฎากรและกฎหมายภาษีอากรต่าง ๆ เป็นการนำหลักเกณฑ์ทางบัญชีมาตรฐานการบัญชี มาปรับให้เข้ากับประมวลรัษฎากรและกฎหมายภาษีอากรต่างๆ ให้สอดคล้องกันเพื่อให้ถูกต้องตามหลักการบัญชีและกฎหมายภาษีอากร

การประกอบธุรกิจการค้า กิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำให้มีการผลิตสินค้าและบริการ มีการซื้อขาย แลกเปลี่ยน จำหน่าย และกระจายสินค้าและมีประโยชน์หรือกำไรจากกิจกรรมนั้น ธุรกิจมี

ความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในสังคมปัจจุบันมากเพราะนอกจากจะเป็นองค์การที่ผลิตสินค้า หรือบริการที่เป็นปัจจัยพื้นฐานของการดำรงชีวิต หรือปัจจัย 4 การประกอบธุรกิจต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นขนาดเล็ก หรือใหญ่แค่ไหนก็ตาม สิ่งที่สำคัญ คือ กำไร เพราะเป็นแรงจูงใจของการดำเนินการทางธุรกิจ ก่อให้เกิดการแข่งขันและการขยายตัวทางธุรกิจให้เจริญก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น

ประโยชน์ในการนำไปปฏิบัติ

โดยธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสามารถนำไปเป็นแนวทางในการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. จากการศึกษาค้นคว้าการให้บริการของสำนักงานบัญชีต่อกิจการในด้านความน่าเชื่อถือ จะทำให้การให้ข้อมูลของบริษัทนั้นจะได้รับความไว้วางใจจากสำนักงานบัญชีว่าจะสามารถรักษาความลับของกิจการได้หรือไม่ นอกจากนี้ยังสามารถเชื่อถือได้ว่าจะได้รับการบริการจากผู้เชี่ยวชาญในด้านบัญชี

2. จากการศึกษาค้นคว้าการให้บริการของสำนักงานบัญชีต่อกิจการในด้านราคา จะช่วยทำให้กิจการตัดสินใจเลือกจ่ายในราคาที่เหมาะสมเพราะอัตราค่าบริการของสำนักงานบัญชีไม่มีการกำหนดไว้อย่างชัดเจนในทางกฎหมาย

3. จากการศึกษาค้นคว้าการให้บริการของสำนักงานบัญชีต่อกิจการในด้านการเข้าถึงบริการ จะทำให้กิจการสามารถเข้าถึงการให้บริการของสำนักงานบัญชีได้อย่างสะดวกและมีการติดต่อสอบถามได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. จากการศึกษาค้นคว้าการให้บริการของสำนักงานบัญชีต่อกิจการในด้านกระบวนการกิจการจะสามารถรับรู้ถึงขั้นตอนในการทำงานของสำนักงานบัญชีให้รับรู้และเข้าใจมากยิ่งขึ้น

โดยสำนักงานบัญชีสามารถนำการศึกษาค้นคว้านี้ไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขในแต่ละด้าน ดังนี้

1. การให้บริการในด้านความน่าเชื่อถือ สำนักงานบัญชีจะสามารถนำการศึกษาค้นคว้านี้ไปปรับใช้ในการเป็นผู้รักษาความลับและข้อมูลของกิจการ นอกจากนี้ยังสามารถพัฒนาทักษะในความเชี่ยวชาญเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือให้แก่สำนักงานได้มากยิ่งขึ้น

2. การคิดค่าบริการให้มีความเหมาะสมต่อชิ้นงานและกิจการที่ได้รับมอบหมาย โดยสามารถแจกแจงรายละเอียดรายการได้อย่างสมเหตุสมผล

3. การศึกษาค้นคว้านี้จะทำให้สำนักงานบัญชีสามารถปรับปรุงและแก้ไขในการเข้าถึงการบริการได้สะดวกและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. สำนักงานบัญชีสามารถให้ความรู้ความเข้าใจในการกระบวนการแก่กิจการได้ชัดเจนและขั้นตอนการจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้องและตรงตามที่กฎหมายกำหนด

1.7 นิยามศัพท์

ระยะเวลาในการดำเนินงาน (Period of Work) หมายถึง ระยะเวลารอบปีบัญชี 12 เดือน ที่กิจการดำเนินงาน

รูปแบบของธุรกิจ (Business Model) หมายถึง การประกอบธุรกิจที่กิจการจดทะเบียนตามกฎหมายที่กำหนด

ประเภทของธุรกิจ (Business Type) หมายถึง ลักษณะของกิจการที่มีต้นทุน การดำเนินงาน การบริการ เพื่อจำหน่ายให้แก่ผู้บริโภค

ด้านความน่าเชื่อถือ (Trust) หมายถึง ความไว้วางใจจากผู้รับบริการในการเลือกใช้บริการ

ด้านราคา (Price) หมายถึง การแลกเปลี่ยนชิ้นงานกับเงินตราในปริมาณที่เหมาะสม

ด้านการเข้าถึงบริการ (Service Access) หมายถึง การเข้าถึงการบริการ โดยสะดวก เรียบง่าย และไม่ซับซ้อน

ด้านกระบวนการ (Process) หมายถึง การทำงานตามขั้นตอนของผู้ให้บริการ

ผู้ใช้บริการ (User) หมายถึง องค์กรธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีส่วนในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านราคา ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านกระบวนการ

ผู้ประกอบการ (Operator) หมายถึง สำนักงานบัญชีที่กิจการตัดสินใจเลือกใช้บริการในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านราคา ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านกระบวนการ

สำนักงานบัญชี (Accounting Firm) หมายถึง สำนักงานที่ให้บริการจัดทำบัญชีและให้คำปรึกษาแก่บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)

ธุรกิจขนาดกลางและธุรกิจขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises) หมายถึง บริษัทจำกัดหรือห้างหุ้นส่วนจำกัดที่มีเงินทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาทและมีรายได้รวมไม่เกิน 30 ล้านบาทต่อปีตามข้อกำหนดของกรมสรรพากร

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง ผู้ศึกษาได้ทำการกำหนดประเด็นในการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวความคิดในการศึกษาโดยทบทวน ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎี
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎี

สมาคมนักบัญชีและผู้ตรวจสอบบัญชีรับอนุญาตในสหรัฐอเมริกา (The American Institute of Certified Public Accountants – AICPA) ได้ให้ความหมายของการบัญชีไว้ว่า “การบัญชีเป็นศิลปะของการจัดบันทึกรายการ หรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการเงินไว้ในรูปของเงินตรา การจัดหมวดหมู่ของรายการที่บันทึก การสรุปผลและการวิเคราะห์ความหมายของรายการที่ได้จัดบันทึกไว้ โดยจัดทำในรูปของรายงานทางการเงิน”

สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย ได้ให้ความหมายของการบัญชีไว้ว่า “การบัญชี คือ ศิลปะของการเก็บรวบรวม บันทึก จำแนก และทำสรุปข้อมูลอันเกี่ยวกับเศรษฐกิจในรูปตัวเงิน ผลงานขั้นสุดท้ายของการบัญชีก็คือ การให้ข้อมูลทางการเงิน ซึ่งเป็นประโยชน์แก่บุคคลหลายฝ่าย และผู้ที่สนใจในกิจกรรมของกิจการ” จากความหมายของการบัญชีของทั้งสองสถาบัน เราสามารถสรุปได้ว่า การบัญชีก็คือ การเก็บรวบรวม การจัดบันทึก การจำแนก และการสรุปผลรายการทางการเงินที่เกิดขึ้นในรูปของตัวเงิน รวมทั้งการวิเคราะห์ และแปลความหมายผลสรุปนั้นด้วย

จากความหมายของการบัญชีดังกล่าว เราสามารถสรุปขั้นตอนของการบัญชีได้ ดังนี้

1. การเก็บรวบรวม (Gathering) ข้อมูลทางการเงิน หรือที่เรียกว่ารายการค้า (Transaction) ที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน

2. การจดบันทึก (Recording) รายการค้า ที่เกิดขึ้นในแต่ละวันลงในสมุดบัญชีขั้นต้น

3. การจำแนก (Classifying) รายการค้าที่บันทึกในสมุดบัญชีขั้นต้น ออกเป็นหมวดหมู่ในสมุดบัญชีขั้นปลาย

4. การสรุปผล (Summarizing) รายการค้าที่เกิดขึ้น และจำแนกแล้วในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ เพื่อทราบถึงผลการดำเนินงาน และฐานะทางการเงินของกิจการ โดยผลการสรุปจะถูกแสดงออกมาในรูปแบบของงบการเงิน

5. การวิเคราะห์และแปลความหมาย (Analysis and Interpreting) ข้อมูลทางการเงินบัญชีที่ได้รับจากการสรุปผล ซึ่งขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนของการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการตัดสินใจ

สำนักงานบัญชี คือ สำนักงานบัญชีจะให้บริการทางด้านบัญชี และ ภาษี ให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับงานบัญชี ที่จดทะเบียนเป็น นิติบุคคล และให้บริการและคำแนะนำการ จดทะเบียน บริษัท โดยการทำบัญชีและจัดทำงบการเงิน ต้องได้รับการตรวจสอบจาก ผู้ตรวจสอบบัญชี ซึ่งการทำบัญชีและเก็บเอกสารทางบัญชี จะถูกจัดทำโดยผู้ชำนาญทางด้านบัญชี ซึ่งจะมีความถูกต้อง และสามารถนำตัวเลขทางบัญชีไปบริหารจัดการวางแผนงานทางธุรกิจต่อไปได้

ทำไมต้องจ้างสำนักงานบัญชี

1. ลดต้นทุนของกิจการ

การจัดทำบัญชีให้ครบทั้งระบบนั้นต้องใช้ทรัพยากรทางด้านบุคคลและทรัพยากรทางด้านอุปกรณ์ที่มากขึ้น ทั้ง ค่าโปรแกรมทางบัญชี, เครื่องคอมพิวเตอร์ ทำให้ค่าใช้จ่ายขององค์กรมากขึ้น การจ้างสำนักงานบัญชีให้จัดทำบัญชีนั้น ช่วยทำให้ค่าใช้จ่ายในการจัดทำบัญชีลดลงได้ ตัวอย่างเช่น ราคาเริ่มต้นในการทำบัญชีของสำนักงานบัญชีอาจเพียงแค่ 1,500 บาท ต่อเดือน ขึ้นอยู่กับปริมาณเอกสาร แต่ถ้า จ้างพนักงานจัดทำบัญชีเอง ค่าใช้จ่ายต่อบุคลากร 1 คน อาจจะได้ถึง 1,1000 – 1,5000 บาท แล้ว ดังนั้นการจ้างสำนักงานบัญชีจึงสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายได้

2. การทำบัญชีถูกต้อง

การจ้างสำนักงานบัญชี ทำให้การทำบัญชีของกิจการของคุณทำโดยผู้เชี่ยวชาญทางด้านงานบัญชี ซึ่งการบันทึก บัญชี รายรับ รายจ่าย และบัญชีประเภทต่างๆมีความถูกต้อง พร้อมทั้งมีการให้คำแนะนำจากสำนักงานบัญชีในการเก็บเอกสารและข้อมูลเกี่ยวกับทางด้านบัญชีต่างๆ ซึ่งคุณจะไม่ต้องกังวลเกี่ยวกับงานทางด้านบัญชี ทำให้คุณดำเนินธุรกิจด้านอื่นๆอย่างเต็มที่

3. สะดวก

สำนักงานบัญชี หลายแห่งอาจมีบริการไปรับเอกสารทางบัญชี เพื่อ นำมาบันทึกบัญชี พร้อมทั้งคำนวณภาษีและบริการยื่นแบบภาษี ที่ต้องนำส่งสรรพากรให้ และแจ้งเดือนลูกค้า ว่า ถึงรอบยื่นแบบภาษี หรือ รอบนำส่งงบการเงิน ให้ลูกค้า

4. มีที่ปรึกษาทางด้านบัญชี

ในการดำเนินธุรกิจ อาจเกิดข้อสงสัยเกี่ยวกับด้านบัญชี เช่น การหัก ภาษี ณ ที่จ่ายของ การขนส่งสินค้า ต้องหักกี่ % หรือ การบริการต้องหัก เท่าไร การออกไปกำกับภาษี ที่ถูกต้อง ซึ่งสำนักงานบัญชี จะให้คำแนะนำเบื้องต้น เกี่ยวกับบัญชี เหมาะสำหรับ กิจการที่ เริ่มต้น หรือ กิจการ (SMEs)

คุณสมบัติของสำนักงานบัญชีที่จะยื่นคำขอรับหนังสือรับรอง

- (1) รับทำบัญชีของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี ตามมาตรา 8 วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ไม่น้อยกว่า 30 ราย
- (2) หัวหน้าสำนักงานต้องมีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชีปฏิบัติงานเต็มเวลา มีประสบการณ์ด้านการทำบัญชีมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี และต้องแจ้งการเป็นผู้ทำบัญชีต่อกรมไว้แล้ว
- (3) มีผู้ช่วยผู้ทำบัญชีที่มีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชีและปฏิบัติงานเต็มเวลาอย่างน้อย 1 คน
- (4) มีเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร
- (5) ประกอบธุรกิจสำนักงานบัญชีมาแล้วเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี
- (6) ไม่เคยถูกเพิกถอนหนังสือรับรอง เว้นแต่พ้นมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี
- (7) ไม่เคยฝ่าฝืนเงื่อนไขที่กำหนดใน ข้อ 14 และ 18 ของประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2557
- (8) หัวหน้าสำนักงานต้องไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
- (9) ในกรณีที่สำนักงานบัญชีจัดตั้งในรูปแบบคณะบุคคลหรือนิติบุคคล ผู้เป็นหุ้นส่วนหรือกรรมการ แล้วแต่กรณี ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านการให้บริการรับทำบัญชีต้องมีคุณสมบัติเพียงพอ

ข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี

จากแนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพ การรับประกันคุณภาพตลอดจนก่อให้เกิดการรับรองคุณภาพ เพื่อแสดงถึงความสำเร็จขององค์กร กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจึง ได้ออกหลักเกณฑ์

และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2558 ว่าด้วยข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี (เอกสารแนบท้าย ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2558) ดังนี้

ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี

ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร ผู้บริหารระดับสูงต้องแสดงหลักฐานความมุ่งมั่น ในการพัฒนา และการนำระบบคุณภาพ สำนักงานบัญชีไปปฏิบัติรวมทั้งการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โดย

(1) สื่อสารภายในสำนักงานบัญชีถึงความสำคัญในการดำเนินการตามมาตรฐานการบัญชี ในด้านการจัดทำบัญชี และจรรยาบรรณ ความต้องการของลูกค้า กฎระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี

(2) กำหนดนโยบายคุณภาพ

(3) จัดทำแผนธุรกิจ

(4) ติดตาม ตรวจสอบ

(5) จัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอ

การให้ความสำคัญแก่ลูกค้า

ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่าความต้องการของลูกค้าได้ถูกนำมาพิจารณาและ กระทำให้บรรลุผลโดยมุ่งหวัง ในอันที่จะส่งเสริมความพึงพอใจของลูกค้าและต้องเป็นไปตาม ข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีมาตรฐานการบัญชี

การสื่อสารภายใน

ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่ามีการสื่อสารในสำนักงานบัญชีด้วยวิธีการที่เหมาะสม และคำนึงถึงประสิทธิภาพของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี

การทบทวนการบริหาร

ผู้บริหารระดับสูงต้องมีการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชีอย่างสม่ำเสมอ และ ต้องมีการเก็บบันทึกผลการทบทวน

การให้ความร่วมมือกับภาครัฐ

สำนักงานบัญชีต้องร่วมมือกับภาครัฐในด้านการกำกับดูแลและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์จากภาครัฐสู่ลูกค้า

ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี

หัวหน้าสำนักงาน หรือผู้เป็นหุ้นส่วน หรือกรรมการ แล้วแต่กรณี ต้องกำกับดูแลให้บุคลากรในสำนักงานบัญชี ปฏิบัติตามข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี(ฉบับที่ 19) เรื่องจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2553 ซึ่งประกอบด้วย

- (1) ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต
- (2) ความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
- (3) การรักษาความลับ
- (4) ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ
- (5) ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคล ที่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีปฏิบัติหน้าที่ให้

(6) ความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ และจรรยาบรรณทั่วไป รวมทั้ง ต้องปฏิบัติตามข้อบังคับและข้อกำหนดแห่งจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ที่สภาวิชาชีพกำหนดเพิ่มเติมในภายหลังด้วย

กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี

- (1) สำนักงานบัญชีต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียม
- (2) สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำสัญญาที่ชัดเจนและได้รับการยอมรับจากลูกค้า
- (3) สำนักงานบัญชีต้องกำหนดระยะเวลาจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่ชัดเจน
- (4) สำนักงานบัญชีต้องออกหลักฐานการรับเงินให้กับลูกค้าทุกครั้ง
- (5) ในกรณีที่ลูกค้ามอบหมายให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้กระทำการใด ๆ แทน เช่น การนำส่งภาษีของลูกค้า การนำส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคม เป็นต้น สำนักงานบัญชีต้องนำส่งและดำเนินการให้ครบถ้วนตามที่ลูกค้ามอบหมาย
- (6) การดูแลทรัพย์สินของลูกค้า สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำหลักฐานการส่งมอบและรับมอบทรัพย์สิน รวมถึงการดูแลรักษา การจัดเก็บทรัพย์สินของลูกค้า ทั้งนี้ ต้องไม่นำทรัพย์สินของลูกค้ามาต่อรองเพื่อผลประโยชน์ของสำนักงานบัญชี เช่น การยึดบัญชีและเอกสารของลูกค้าไว้โดยไม่ส่งคืน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises : SMEs) เป็นธุรกิจที่มีจำนวนมากในประเทศไทย ผู้ประกอบการส่วนมากประกอบการในรูปของบุคคลธรรมดา คณะ

บุคคลหรือห้างหุ้นส่วนสามัญที่มีโชตินิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด หรือกิจการร่วมค้า ซึ่ง จะประกอบธุรกิจขายสินค้า ผลิตภัณฑ์ หรือให้บริการ หน่วยงานต่าง ๆ ในประเทศไทย ตาม กฎกระทรวงอุตสาหกรรม กำหนดจำนวนการจ้างงานและมูลค่าสินทรัพย์ของวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม พ.ศ.2545 (กรมสรรพากร, 2562 : ออนไลน์)

ลักษณะ SMEs ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ.2543 และตามประมวลรัษฎากร สรุปได้ดังนี้

รูปแบบธุรกิจ SMEs โดยกำหนดหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจ อาจจะกระทำตั้งแต่คนเดียว ขึ้นไป หรือหากมีหุ้นส่วนร่วมกันหลายคน มักจัดตั้งในรูปแบบของนิติบุคคล โดยมีรูปแบบธุรกิจที่ แตกต่างกัน ปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 รูปแบบธุรกิจ SMEs

ลำดับที่	รูปแบบ	ลักษณะ
1	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาลงทุนและเป็นเจ้าของกิจการร่วมกันหุ้นส่วนมีทั้ง ที่จำกัดความรับผิดและไม่จำกัดความรับผิดและต้องจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์
2	บริษัทจำกัด	บุคคลตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป มาลงทุนและเป็นเจ้าของกิจการ ผู้ถือหุ้นรับผิดในหนี้ ต่าง ๆ ไม่เกินจำนวนเงินที่ผู้ถือหุ้นแต่ละคนลงทุนและต้องจดทะเบียนเป็นนิติ บุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

ในการดำเนินธุรกิจโดยทั่วไปมี 3 รูปแบบ คือ กิจการเจ้าของคนเดียว กิจการห้างหุ้นส่วน และบริษัทจำกัด ซึ่งกิจการห้างหุ้นส่วนเป็นรูปแบบการประกอบธุรกิจการค้าที่นิยมกันมาก เพราะมี วิธีการจัดตั้งง่ายกว่าบริษัทจำกัด และใช้เงินทุนจำนวนน้อย เหมาะสำหรับกิจการค้าขนาดกลางและ ขนาดย่อม มีบุคคลที่ร่วมมาลงทุนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ผลกำไรที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจก็จะนำมา แบ่งปันกันตามอัตราที่ตกลงในสัญญาการจัดตั้งห้างหุ้นส่วน ความหมายของห้างหุ้นส่วน (ศศิธร ท้าวปราบภัย, 2556)

ห้างหุ้นส่วน (Partnership) ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 1012 บัญญัติไว้ ว่า “อันว่าสัญญาจัดตั้งห้างหุ้นส่วน หรือบริษัทนั้น คือ สัญญาซึ่งบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ตกลง เข้ากันเพื่อกระทำกิจการร่วมกัน ด้วยประสงค์จะแบ่งปันกำไรอันพึงได้แต่กิจการที่ทำนั้น”

จากบทบัญญัติดังกล่าว สามารถสรุปลักษณะที่สำคัญของห้างหุ้นส่วนได้ดังนี้

1. ต้องมีสัญญาระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป

2. ต้องมีการเข้าทุนกัน ซึ่งบุคคลที่เป็นหุ้นส่วนทุกคนจะต้องลงทุนด้วยกัน สิ่งที่น่ามาลงทุนในห้างหุ้นส่วนอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างรวมกันก็ได้ คือ

2.1 เงินสด

2.2 สินทรัพย์อื่น เช่น ที่ดิน อาคารและอุปกรณ์ ลูกหนี้ สินค้า เป็นต้น

2.3 ลงแรงงาน แรงงานในที่นี้อาจเป็น แรงกาย ชื่อเสียง สติปัญญา ความรู้ ความสามารถ

3. ต้องกระทำการกิจการร่วมกัน คือ ร่วมกันดำเนินการอย่างเดียวกัน

4. ต้องมีความประสงค์ที่จะแบ่งกำไรที่ได้จากกิจการที่ทำตามที่ตกลงกันในสัญญา ประเภทของห้างหุ้นส่วน

ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 1013 ได้กำหนดห้างหุ้นส่วนออกเป็น 2 ประเภทคือ ห้างหุ้นส่วนสามัญและห้างหุ้นส่วนจำกัด

1. ห้างหุ้นส่วนสามัญ

ห้างหุ้นส่วนสามัญ (Ordinary Partnership) คือ ห้างหุ้นส่วนประเภทซึ่งผู้เป็นหุ้นส่วนหมดทุกคนต้องรับผิดชอบร่วมกันในหนี้สินของห้างทั้งหมดโดยไม่จำกัดจำนวน เจ้าหนี้มีสิทธิเรียกร้องให้ผู้เป็นหุ้นส่วนใช้หนี้จากสินทรัพย์ส่วนตัวได้ และผู้เป็นหุ้นส่วนทุกคนมีสิทธิที่จะจัดการกับห้างหุ้นส่วนได้ ห้างหุ้นส่วนสามัญจำแนกเป็น 2 ประเภท คือ

1.1 ห้างหุ้นส่วนสามัญที่มีได้จดทะเบียน มีสภาพเป็นบุคคลธรรมดา คำนำหน้าชื่อห้างหุ้นส่วนใช้คำว่า “ห้างหุ้นส่วนสามัญ” ถ้าไม่ได้ระบุดลงในสัญญาห้าง ตามกฎหมายให้ถือว่า ผู้เป็นหุ้นส่วนทุกคนมีสิทธิที่จะจัดการกับห้างหุ้นส่วนได้

1.2 ห้างหุ้นส่วนสามัญจดทะเบียน มีสภาพเป็นนิติบุคคล แยกต่างหากจากผู้เป็นหุ้นส่วน คำนำหน้าชื่อห้างหุ้นส่วนใช้คำว่า “ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล” ห้างหุ้นส่วนประเภทนี้มีผู้เป็นหุ้นส่วนจำพวกเดียวคือหุ้นส่วนจำพวกไม่จำกัดความรับผิด โดยผู้เป็นหุ้นส่วนทุกคนต้องรับผิดชอบร่วมกันในบรรดาหนี้สินทั้งปวงของห้างหุ้นส่วน โดยไม่จำกัดจำนวน และในระหว่างผู้เป็นหุ้นส่วนด้วยกันเอง จะตกลงให้มีผู้เป็นหุ้นส่วนคนเดียวหรือหลายคนเป็นผู้จัดการของ ห้างหุ้นส่วนก็ได้

2. ห้างหุ้นส่วนจำกัด

ห้างหุ้นส่วนจำกัด (Limited Partnership) คือ ห้างหุ้นส่วนประเภทที่มีผู้เป็นหุ้นส่วน 2 จำพวก ได้แก่

2.1 หุ้นส่วนจำพวกไม่จำกัดความรับผิด ได้แก่ ผู้เป็นหุ้นส่วนคนเดียวหรือหลายคน ซึ่งต้องรับผิดในบรรดาหนี้สินทั้งปวงของห้างหุ้นส่วนโดยไม่จำกัดจำนวน และหุ้นส่วนจำพวกนี้เป็นหุ้นส่วนผู้จัดการของห้างได้

2.2 หุ้นส่วนจำพวกจำกัดความรับผิด ได้แก่ ผู้เป็นหุ้นส่วนคนเดียวหรือหลายคน ซึ่งรับผิดจำกัดเพียงจำนวนเงินที่ตนรับว่าจะลงทุนในห้างหุ้นส่วนเท่านั้น และเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการของห้างไม่ได้

บริษัทจำกัด (Corporation or Limited Company) เป็นธุรกิจที่จัดตั้งขึ้นโดยมีผู้เริ่มก่อการจัดตั้งบริษัทไม่ต่ำกว่า 7 คน ผู้เริ่มก่อการตอนจดทะเบียนบริษัทต้องมีสัญชาติต้องเป็นบุคคลธรรมดาเท่านั้น ร่วมกันจดทะเบียนจัดตั้งบริษัท โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของบริษัทจำนวนทุนและจำนวนหุ้นจดทะเบียน และแบ่งทุนออกเป็นหุ้นแต่ละหุ้นมีมูลค่าเท่า ๆ กัน (เพียงเดือน วิทยาประดิษฐ์, 2551)

บริษัทจำกัดจัดตั้งขึ้นในรูปของนิติบุคคลคือ ต้องจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลแยกต่างหากจากเจ้าของ คือผู้ถือหุ้น (Stockholders or Shareholders) ผู้ถือหุ้นทุกคนรับผิดชอบในหนี้สินจำกัดจำนวนเพียงไม่เกินจำนวนเงินค่าหุ้นที่ยังส่งใช้ไม่ครบมูลค่าของหุ้นที่ตนถืออยู่เท่านั้น บริษัทจะให้ผู้ถือหุ้นชำระเงินค่าหุ้นครั้งแรกเป็นจำนวนเงินเท่าใดก็ได้แต่ต้องไม่น้อยกว่า 25% ของราคาหุ้นที่ขาย

ผู้ถือหุ้น 1 หุ้นมีสิทธิออกเสียงในการประชุมผู้ถือหุ้น 1 เสียง ถ้ามีหุ้นเป็นจำนวนมากจะมีสิทธิออกเสียงเท่ากับจำนวนหุ้นที่ถืออยู่นั้น ผู้ถือหุ้นทุกคนไม่มีสิทธิ์เข้ามาจัดการงานของบริษัท เว้นแต่ได้รับการแต่งตั้งจากที่ประชุมผู้ถือหุ้นให้เป็นกรรมการ เพราะการจัดการบริษัทเป็นหน้าที่ของกรรมการบริษัทเท่านั้น ผู้ถือหุ้นได้รับส่วนแบ่งกำไรในรูปของเงินปันผล (Dividends) หุ้นของบริษัทจำกัดอาจเปลี่ยนมือกันได้โดยการจำหน่ายหรือโอนหุ้นให้ผู้อื่น โดยไม่ต้องเลิกบริษัท เนื่องจากผู้ถือหุ้น (เจ้าของ) ทุกคนรับผิดชอบในหนี้สินของบริษัทจำกัด จำนวน คุณสมบัติส่วนตัวของผู้ถือหุ้นจึงไม่เป็นสาระสำคัญ

บริษัทที่จดทะเบียนแล้วจะใช้คำนำหน้าว่า "บริษัท" และคำลงท้ายว่า "จำกัด" ยกเว้นธนาคารพาณิชย์ จะใช้คำว่า "บริษัท.....จำกัด" หรือไม่ก็ได้ บริษัทจำกัดมี 2 ประเภท คือ

1. บริษัทเอกชนจำกัด (Private Company Limited) เป็นบริษัทที่จัดตั้งขึ้นตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ (ปพพ.) ตามมาตรา 1096 มีผู้เริ่มก่อการไม่ต่ำกว่า 7 คน

2. บริษัทมหาชนจำกัด (Public Company Limited) เป็นบริษัทที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติบริษัทมหาชน จำกัด พ.ศ. 2535 มีผู้เริ่มจัดตั้งบริษัทไม่ต่ำกว่า 15 คน และต้องจองหุ้นรวมกันอย่างน้อย 5 % ของทุนจดทะเบียนแต่ละคนถือหุ้นไม่เกิน 10% ของหุ้นที่จดทะเบียน และ

ตั้งขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเสนอขายหุ้นต่อประชาชนทั่วไป/ต้องมีคำนำหน้าชื่อว่า"บริษัท"
และคำลงท้ายว่า "จำกัด (มหาชน)"

ประเภทธุรกิจ

1. ธุรกิจบริการ (Service Firm) เป็นธุรกิจเน้นการให้บริการ ไม่ได้จำหน่ายสินค้า ได้แก่ ธนาคาร ประกันภัย โรงแรม ร้านอาหาร โรงภาพยนตร์ ร้านซักรีด สำนักงานจัดหางาน สำนักบัญชี เป็นต้น ธุรกิจบริการมีหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้า ส่วนลูกค้าได้ใช้ประโยชน์จากการให้บริการแล้ว จะต้องจ่ายชำระค่าบริการหรือหากยังไม่ชำระค่าบริการ อาจจะขอสินเชื่อจากผู้ให้บริการ ลูกค้าจะมีฐานะเป็นลูกหนี้ของกิจการ รายได้ของกิจการ คือ รายได้จากการให้บริการ ส่วนค่าใช้จ่าย คือ ต้นทุนในการให้บริการ และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

2. ธุรกิจอุตสาหกรรม (Manufacturing Firm) เป็นธุรกิจทำการผลิตสินค้าสำเร็จรูปเพื่อจำหน่าย ได้แก่ โรงงานผลิตอาหารสำเร็จรูป โรงงานสิ่งทอ โรงงานผลิตน้ำตาล โรงงานผลิตรถยนต์ เป็นต้น กระบวนการธุรกิจอุตสาหกรรม เริ่มต้นจากผู้ผลิตซื้อวัตถุดิบจากผู้จำหน่ายวัตถุดิบนำมาผ่านกระบวนการผลิต มีการจ้างแรงงานเข้ามาในกระบวนการผลิต และใช้วัสดุค่าใช้จ่ายในการผลิตป้อนเข้าสู่กระบวนการผลิตจนเป็นสินค้าสำเร็จรูปแล้วนำไปจำหน่ายให้แก่ลูกค้าต่อไป หลังจากนั้นปฏิบัติตามกระบวนการในการซื้อขาย สินค้าตามที่กล่าวมาแล้ว รายได้ของธุรกิจอุตสาหกรรม คือ รายได้จากการขายสินค้าและค่าใช้จ่าย คือ ต้นทุนขาย ซึ่งมาจากต้นทุนการผลิตสินค้าสำเร็จรูป

3. ธุรกิจพาณิชย์กรรม (Merchandising Firm) เป็นธุรกิจประเภทมิได้ผลิตสินค้าเองแต่จะซื้อสินค้าสำเร็จรูปจากผู้ผลิตหรือโรงงานอุตสาหกรรมเพื่อจัดจำหน่าย โดยทั่วไปเรียกว่า ธุรกิจซื้อมาขายไป ได้แก่ ร้านขายของชำ ร้านขายเสื้อผ้าสำเร็จรูป ห้างสรรพสินค้า ร้านขายเฟอร์นิเจอร์ ร้านขายหนังสือ เป็นต้น กระบวนการซื้อขายสินค้า จะเริ่มจากซื้อสินค้าจากผู้ผลิตมาขายอาจจะเป็นการซื้อสินค้าเป็นเงินสดหรือซื้อสินค้าเป็นเงินเชื่อ และในการซื้อสินค้า หากภายหลังสินค้าชำรุดหรือคุณภาพไม่ตรงกับที่สั่งซื้อ ผู้ซื้อสามารถส่งคืนสินค้าให้ผู้ผลิตได้ สำหรับการขายสินค้าให้กับลูกค้าไม่ว่าจะเป็นการขายสินค้าเป็นเงินสดหรือขายสินค้าเป็นเงินเชื่อหากสินค้าชำรุดหรือคุณภาพไม่ตรงกับที่ซื้อ ลูกค้าจะส่งคืนสินค้าให้ผู้ขาย ผู้ขายเรียกว่าการรับคืนสินค้า รายได้ของกิจการ คือ รายได้จากการขายสินค้าและค่าใช้จ่ายคือต้นทุนสินค้าที่ขายและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (สายชล เอสามิ, 2558)

2.3 แนวคิดที่เกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้

1. **ความเชื่อถือและความไว้วางใจ (Trust)** หมายถึง ปัจจัยที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างกันและกัน โดยจะยังคงอยู่ก็ต่อเมื่อบุคคลมีความมั่นใจ ความไว้วางใจจะช่วยลดความไม่แน่นอน ลดความเสี่ยงและเพิ่มความระมัดระวังของกระบวนการความคิดในการตอบสนองอย่างทันทีทันใดที่มีต่อผู้นำหรือองค์กร หรืออาจหมายถึงการที่พนักงานมีความเชื่อถือต่อผู้บังคับบัญชาว่าเป็นคนที่น่าเชื่อถือและมีความน่าไว้วางใจ ซึ่งจะนำมาซึ่งความไว้วางใจในองค์กรเพื่อผลของความสำเร็จในงานนั้นร่วมกัน "ความเชื่อมั่น" ในตัวบุคคลหรือองค์กร ไม่ได้เกิดขึ้นและตั้งอยู่อย่างเลื่อนลอย หากแต่ต้องมี "ฐาน" รองรับ นั่นก็คือ ผลงานการกระทำและพฤติกรรมของบุคคลและองค์กร หากต้องการให้คนเชื่อมั่น เชื่อถือควรเริ่มที่ "การกระทำ" ที่น่าเชื่อถือ ถ้าการกระทำน่าเชื่อถือจะเกิดการเชื่อถือขึ้น ไม่จำเป็นต้องเรียกร้องให้เชื่อถือ การรับรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์และประวัติขององค์กร ผู้นำหรือผู้บังคับบัญชามีผลกระทบต่อความตั้งใจ ความภักดี และความไว้วางใจด้วยเช่นเดียวกัน ทั้งนี้รวมถึงปัจจัยที่เกิดจากการส่งผ่านข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรและความเชื่อจากฐานหนึ่งไปอีกฐานหนึ่ง เช่น ในพนักงานใหม่เมื่อเห็นผู้นำประพฤติปฏิบัติตน เมื่อเขาก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นก็มีแนวโน้มจะมีพฤติกรรมดังกล่าวด้วย (คะนิงนิจ ลีอภะ, 2549)

2. **ราคา (Price)** หมายถึง มูลค่าของสินค้าและบริการในรูปตัวเงิน หรือหมายถึงจำนวนเงินที่ผู้คนเต็มใจที่จะตกลงให้เกิดการแลกเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ภายในเวลาและสถานการณ์เฉพาะอย่าง คือ สิ่งที่กำหนดมูลค่าผลิตภัณฑ์และผลตอบแทนจากการดำเนินธุรกิจในรูปแบบของเงินตรา ที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนซื้อขายผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นจำนวนเงินที่ผู้ซื้อเต็มใจที่ชำระและผู้ขายเต็มใจที่จะขายในราคาเดียวกันและในช่วงระยะหนึ่ง (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2552)

3. **การเข้าถึงบริการ (Access)** คือ ลูกค้าจะต้องเข้าถึงบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ มีขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน การให้บริการกระจายทั่วถึง เช่น การคมนาคมสะดวก การบริการเป็นระเบียบ รวดเร็ว ไม่เสียเวลาในการรอนาน เวลาที่ใช้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับลูกค้าด้วยความเสมอภาพ (ปัทมากร ระเบียบ, 2550)

4. **กระบวนการ (Process)** หมายถึง กิจกรรมที่เชื่อมโยงกันเพื่อจุดมุ่งหมายในการส่งมอบผลผลิตหรือบริการให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกส่วนราชการ โดยทั่วไป กระบวนการประกอบด้วย คน เครื่องจักร เทคนิค และวัสดุ มาทำงานร่วมกันตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ (อนันต์ มุ่งวัฒนา, 2559)

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นงนุช สารทอง (2550) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบธุรกิจ ในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา พบว่า ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจส่วนใหญ่ เป็นกรรมการผู้จัดการหรือหุ้นส่วนผู้จัดการ โดยอาศัยแหล่งข้อมูลการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับทางสำนักงานบัญชีจากการแนะนำโดยผู้อื่นซึ่งสถานประกอบการดังกล่าวจะเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีที่มีสถานที่ตั้งสำนักงานบัญชีอยู่ในจังหวัดพะเยา นอกจากนี้ สถานประกอบการส่วนใหญ่เคยเปลี่ยนการใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีมาก่อน สาเหตุที่ผู้ประกอบการเปลี่ยนการใช้บริการจัดทำบัญชีจากผู้ให้บริการเดิมเนื่องจากผู้ให้บริการขาดความรับผิดชอบและเมื่อจำแนกตามปัจจัยในการพิจารณาเลือกใช้ พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนใหญ่มีความต้องการให้ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า มีความสามารถจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้องไม่มีปัญหาเกี่ยวกับทางสรรพากรและสามารถแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในภายหลังกับสรรพากรได้ ปัจจัยด้านราคา ส่วนใหญ่ต้องการให้มีการคิดค่าธรรมเนียมในการให้บริการ โดยพิจารณาจากปริมาณเอกสารที่ลงบัญชี และจากประเภทของกิจการ ส่วนปัจจัยด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ส่วนใหญ่เลือกใช้ บริการสำนักงานบัญชีที่ตั้งอยู่ในจังหวัดและให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสารที่สะดวก ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อการบริการที่ครบวงจร โดยมีการแข่งขันข่าวสาร การให้คำแนะนำด้านเอกสารที่ตรงกับความต้องการ ผู้ให้บริการควรมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นภายหลังได้ ผู้ให้บริการสามารถจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้อง สามารถติดต่อสื่อสารได้สะดวก คิดค่าบริการที่เหมาะสมและสามารถเก็บความลับของลูกค้าได้

ปณัฐติยา แก้วหนองเสม็ด (2550) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสำนักงานให้บริการจัดทำบัญชี กรณีศึกษา จังหวัดกระบี่ พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านสินค้าและบริการที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ การให้บริการที่ยืดหยุ่นแบบแสดงรายการภาษี ด้านราคาที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ การเสนอราคาที่เหมาะสม ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ ด้านสถานที่ตั้งสะดวกและหาง่ายและมีเว็บไซต์ในการติดต่อ ด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ ด้านการสอนงานให้พนักงานของลูกค้า ส่วนด้านพนักงานให้บริการที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ การที่พนักงานตั้งใจและเต็มใจในการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ ความถูกต้องของกระบวนการให้บริการ และด้านสภาพของสำนักงานบัญชีที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ ความน่าเชื่อถือของบริษัทที่ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสำนักงานทำบัญชี กรณีศึกษาจังหวัดกระบี่ สามารถ

นำไปใช้เป็นแนวทางในการประกอบธุรกิจสำนักงานให้บริการจัดทำบัญชีโดย ปัจจัยด้านสินค้าและบริการควรให้มีบริการทางด้านภาษีอย่างครบวงจร อำนวยความสะดวกในการยื่นแบบแสดงภาษี และเน้นการดูแล ให้คำแนะนำในการแก้ปัญหา ปัจจัยด้านราคาควรมีการกำหนดระดับราคาการให้บริการในระดับมาตรฐาน และสามารถผ่อนชำระค่าบริการได้เป็นงวดๆ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายควรมีสถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งธุรกิจ และสะดวกในการติดต่อสอบถาม และเพิ่มช่องทางการติดต่อผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดควรจัดทำโฆษณา ประชาสัมพันธ์รายการส่งเสริมต่างๆ ปัจจัยด้านพนักงานให้บริการควรจัดฝึกอบรมให้ความรู้ทางด้านบัญชีและกฎหมายอย่างสม่ำเสมอ และพนักงานมีความสุภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ควรให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว และตรงต่อเวลา และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ควรจัดตกแต่งสำนักงานทั้งภายในและภายนอกให้ดูน่าเชื่อถือ เรียบร้อย สวยงาม มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการและใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่เหมาะสมกับธุรกิจของผู้ใช้บริการ

มาลี สุขสำราญ (2552) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ ในจังหวัดนครปฐม พบว่า ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยมีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้าน พบว่า ผู้ประกอบการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากการสรุปค่ามากไปน้อยคือ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อถือ ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพอ่อนโยน ด้านการสื่อสาร ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความเข้าใจ ด้านความมั่นคง และด้านการสร้างสิ่งที่ยั่งยืนได้ อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ประกอบการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ประกอบการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของธุรกิจ และระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจต่างกัน ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ประกอบการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ด้านความเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพอ่อนโยน ด้านความเข้าใจ ด้านการสร้างสิ่งที่ยั่งยืนได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยที่สุดและมากที่สุด ประเภทของธุรกิจต่างกัน ระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวม ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการสื่อสาร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยที่สุด

วิหุตานาคเถื่อน (2559) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานรับทำบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานี จากการศึกษาปัจจัยด้านค่าบริการจัดทำบัญชี ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ด้านบริการบัญชี รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ส่วนด้านที่เหลือน้อยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านค่าบริการจัดทำบัญชี ด้านส่งเสริมการตลาด และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ตามลำดับ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้ประกอบการธุรกิจต้องการสำนักงานรับทำบัญชีที่มีความถูกต้อง ครบถ้วนตามหลักการบัญชีและภาษีอากร สามารถในการให้คำปรึกษา แนะนำด้านบัญชีและภาษีอากร ได้อย่างดี มีอัตราค่าบริการที่เหมาะสม สถานที่ตั้งสำนักงานบัญชี สะดวกต่อการติดต่อ พนักงานในสำนักงานมีความรู้ความชำนาญเฉพาะ มีประสบการณ์และมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง สามารถเก็บรักษาข้อมูลความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี

นภาพร หงส์ภักดี (2554) ได้วิจัยเรื่อง การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจ กรณีศึกษา : เขตอำเภอเมืองและอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า การเลือกใช้บริการจากสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของบริษัทและห้างหุ้นส่วน จะคำนึงถึงปัจจัยสำคัญด้านต่าง ๆ ในระดับมากดังนี้ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัจจัยด้านกระบวนการที่สำคัญคือ การให้บริการถูกต้อง รวดเร็วและทันเวลา เนื่องจากการทำบัญชีต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกระทรวงพาณิชย์และกรมสรรพากร ตลอดจนกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นหากไม่ปฏิบัติตามย่อมได้รับโทษทางกฎหมาย

ธรรมศักดิ์ รัชชธรรมชัย (2546) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่สำคัญมากอันดับแรกได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาคือได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านบุคลากรและสุดท้ายคือด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับที่มีค่าเฉลี่ยสำคัญมาก แต่มี 3 ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้าย ด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับที่มีค่าเฉลี่ยสำคัญมาก ด้านช่องทางการจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อย

ในระดับที่มีค่าเฉลี่ยสำคัญมาก ด้านบุคลากร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับสุดท้ายและด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัญญาภรณ์ กองประดิษฐ์ (2550) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสำนักงานบัญชีอย่างต่อเนื่องของธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้ามีอยู่สามปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความพึงพอใจ ปัจจัยด้านต้นทุนในการเปลี่ยนสำนักงานบัญชี และปัจจัยคุณค่าต่อลูกค้า ซึ่งพบว่าปัจจัยด้านคุณค่าต่อลูกค้ามีความสำคัญเป็นอย่างมาก เรื่องการบริการ สำนักงานบัญชีต้องแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับภาษีให้แก่ลูกค้า มีความเอาใจใส่ลูกค้า เต็มใจให้คำปรึกษาและสามารถทำงานได้ทันตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันไว้ นอกจากนี้สำนักงานบัญชีควรให้ความสำคัญกับธุรกิจขนาดเล็กลงมาเป็นอันดับแรก เนื่องจากการวิจัยพบว่าธุรกิจขนาดเล็กเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีมากกว่าธุรกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่

จตุพร กุมทอง และ นวรัตน์ ผิวนวน (2553) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยต่าง ๆ ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมี ระดับความคิดเห็น ด้านภาพลักษณ์ของสำนักงาน รองลงมา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการบริการ ด้านการบริการ ด้านกระบวนการออกแบบบริการ ด้านราคา และด้านสถานที่ ส่วนปัจจัยด้านการบริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีมากที่สุดใน คือด้านการให้คำแนะนำปรึกษาทางการเงิน ปัจจัยด้านราคามีผลต่อการตัดสินใจเลือกมากที่สุดในการวางระบบบัญชีของกิจการ ปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากที่สุดในด้านการจัดทำบัญชีและยื่นงบการเงิน ปัจจัยด้านส่งเสริมการบริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากที่สุดในด้านการจัดทำบัญชีและยื่นงบการเงิน ปัจจัยด้านพนักงานผู้ให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากที่สุดในด้านการยื่นแบบชำระภาษี ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของสำนักงานมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากที่สุดในด้านการยื่นแบบชำระภาษี ปัจจัยด้านกระบวนการออกแบบบริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากที่สุดในด้านการยื่นแบบชำระภาษี

นภลัย บุญทิม (2554) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบธุรกิจ SMEs ในจังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ธุรกิจให้ความสำคัญกับปัจจัยด้าน

สินค้าและบริการอยู่ในระดับมาก ในเรื่องความถูกต้องแม่นยำ ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับบัญชีของผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านราคา ให้ความสำคัญกับการกำหนดอัตราค่าบริการที่เหมาะสมกับงานด้านสถานที่ โดยให้ความสำคัญกับการเดินทางไปที่สถานที่บริการ ได้สะดวก ด้านการส่งเสริมการตลาด ให้ความสำคัญกับการวางระบบงาน บริการประกันสังคม และมีการประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้า ด้านกระบวนการ ให้ความสำคัญกับการบริการอย่างต่อเนื่อง ความรวดเร็ว ส่วนด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพ ให้ความสำคัญกับการเก็บข้อมูลความลับของลูกค้า การจัดพิมพ์รายงาน คัดแยกประเภทตามหมวดหมู่เพื่อความสะดวกในการค้นหา และปัจจัยด้านบุคลากร ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาและการประสานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

รุ่งฟ้า ยิ่งจรัสแสง (2545) ได้วิจัยเรื่อง การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจ ในจังหวัดพิษณุโลก พบว่า ปัจจัยด้านลูกค้ามีผลต่อการพิจารณาเลือกมากที่สุด โดยให้ความสำคัญกับเวลาความรวดเร็วในการบริการและระบบงานของสำนักงานบัญชี รองลงมาคือปัจจัยด้านต้นทุนที่มีผลในเรื่องการให้บริการที่เหมาะสมกับค่าธรรมเนียม ปัจจัยด้านความสะดวกสบายคือมีทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการติดต่อ ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารคือความอหฺยาศัยดีของผู้ให้บริการ การประชาสัมพันธ์ต่อลูกค้า และด้านปัจจัยร่วมอื่น ๆ ในเรื่องความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ของผู้จัดทำและชื่อเสียงของสถานประกอบการ

Johansson & Elisabeth (2013) ได้กล่าวถึงเรื่องการจัดการคุณภาพในบริบทบริการไว้ว่า ผู้ประกอบการด้านบริการสามารถเปลี่ยนระดับประสิทธิภาพของหลักการคุณภาพได้หากใช้วิธีการแก้ไขที่ถูกต้อง นอกจากนี้การบริการที่ยังไม่บรรลุในการจัดการคุณภาพจะเน้นหลักการคุณภาพหนึ่งหรือสองหลักและหลังจากระยะเริ่มต้นมุ่งเน้นไปที่หลักการอื่นเช่นกัน ดังนั้นหากการบริการต้องการเปลี่ยนรูปแบบคุณภาพต้องเน้นบรรทัดฐานและหลักการบางอย่าง จากสี่ขั้นเพิ่มเติมเรื่องแนวคิดคุณภาพของการแก้ไขปัญหาและด้านคุณภาพเอาไว้ 6 ประการ ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือ ความยืดหยุ่น ความสอดคล้อง การเอาใจใส่ ความสามารถในการเข้าถึงได้และนอกจากนี้ยังเสนอแบบจำลองที่เชื่อมโยงการค้นพบเชิงประจักษ์ในแบบจำลองแนวคิดคุณภาพ แสดงให้เห็นว่าจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงกิจกรรมการทำงานหากผู้ประกอบการบริการเปลี่ยนทิศทางเชิงกลยุทธ์

Carey & John (2008) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการให้บริการโดยนักบัญชีจากภายนอกของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเอาไว้ว่า การตรวจสอบภายนอกมีไว้เพื่อลดความขัดแย้งของหน่วยงานการตรวจสอบภายในอาจใช้แทนบริการอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับปัญหาของหน่วยงาน เช่น

การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการตัดสินใจ ประโยชน์ทางเศรษฐกิจที่ SMEs ได้รับจากการตรวจสอบคือจ่ายอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่า สำหรับการกู้ยืมเงินในสถาบันการเงินที่สำคัญของพวกกิจการ SMEs ที่ไม่ผ่านการตรวจสอบ ไม่พบหลักฐานของผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจโดยตรงจากมาตรการเหล่านี้ นักบัญชีภายนอกได้ตอบสนองต่อความต้องการข้อมูลการตลาดในวงกว้างมากขึ้น โดยการให้บริการที่ปรึกษาทางธุรกิจ ในวงกว้างและความสัมพันธ์ระหว่างการตรวจสอบภายนอกและคำแนะนำทางธุรกิจ ในบริบทของตลาดที่เปลี่ยนแปลงนี้ แม้จะมีทฤษฎีที่เสนอความสัมพันธ์ที่สมบูรณ์ แต่ SMEs ก็ใช้จ่ายน้อยลงในการให้คำแนะนำทางธุรกิจเมื่อกิจการจ่ายค่าตรวจสอบและการค้นพบนี้ยังคงอยู่โดยไม่คำนึงถึงการพิจารณาของหน่วยงาน วัตถุประสงค์หลักของการให้คำแนะนำทางธุรกิจคือการช่วยปรับปรุงผลการดำเนินงานของบริษัท และพบว่าคำแนะนำทางธุรกิจ การซื้อของ SMEs จะรับรู้ว่าคุณภาพของพวกเขามีประสิทธิภาพสูงกว่าคู่แข่ง สิ่งนี้ชี้ให้เห็นประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับบริการเหล่านี้

Msibi & Derrick (1995) ได้กล่าวถึงการกำหนดราคาของบริการตรวจสอบบัญชีในแอฟริกาใต้:การศึกษาเชิงวิเคราะห์ ระบุว่า การกำหนดราคาของบริการการตรวจสอบเป็นหน้าที่ที่ซับซ้อนของตัวแปรหลายตัว การวิจัยก่อนหน้านี้อาจเสนอวิธีการและแบบจำลองต่าง ๆ เพื่อระบุปัจจัยเหล่านี้ การศึกษาตามรูปแบบนี้หรือการตัดแปลงได้ดำเนินการในออสเตรเลีย แคนาดา ฮองกง อินเดีย ไอร์แลนด์ มาเลเซีย นิวซีแลนด์ สิงคโปร์ สหราชอาณาจักรและสหรัฐอเมริกา การค้นพบของการศึกษาที่คล้ายกันของบริษัทที่ดำเนินการในแอฟริกาใต้ วิเคราะห์บ่งชี้ว่ามีความสัมพันธ์เชิงเส้นประมาธระหว่างค่าตรวจสอบบัญชีกับสินทรัพย์รวมหรือยอดขายของบริษัท นอกจากนี้บริการให้คำปรึกษาด้านการจัดการจำนวนรายงานนอกเหนือจากที่กำหนดโดยพระราชบัญญัติ สินค้าคงคลัง และลูกหนี้ที่เกี่ยวข้องกับสินทรัพย์รวมและความล่าช้าในการตรวจสอบเป็นปัจจัยที่สำคัญในการกำหนดค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี ขนาดของสำนักงานสอบบัญชี ความเชี่ยวชาญของผู้สอบบัญชี ความเสี่ยงการตรวจสอบที่วัดจากการใช้อัตราส่วนสภาพคล่องและผลกำไรไม่ส่งผลกระทบต่อระดับของค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี ในขณะที่อิทธิพลของขนาดของผู้ตรวจสอบและความซับซ้อนถูกพบว่าสอดคล้องกันมากที่สุดของค่าธรรมเนียมการตรวจสอบ แต่ก็ยังขาดความมั่นคงในตัวแปรอื่น ๆ การค้นพบเหล่านี้ส่วนใหญ่สอดคล้องกับการวิจัยระหว่างประเทศและบ่งชี้ถึงอิทธิพลที่เพิ่มขึ้นของความเป็นสากลของการปฏิบัติงานตรวจสอบ

ตารางที่ 2 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs)ในเขตภาคกลาง

ผู้วิจัย	ประเด็นที่ศึกษา	ประชากร-กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย/สถิติที่ใช้	สรุปผลการวิจัย	ประเด็นที่สามารถนำมาพัฒนาได้
นงนุช สารทอง (2550)	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและปัญหาที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงการใช้บริการจัดทำบัญชีของผู้ประกอบธุรกิจในเขตอำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา	บริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ที่ได้จดทะเบียนกับทางสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท จังหวัดพะเยา โดยสุ่มตัวอย่าง จำนวน 171 ตัวอย่าง	การหาค่าร้อยละ (Percentage) และตารางแสดง ความแตกต่าง ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม การหาค่าร้อยละ (Percentage) ความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)	มีระดับปัญหาในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ผู้ให้บริการไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นภายหลังได้ ผู้ให้บริการไม่มีความรับผิดชอบและผู้ใช้บริการไม่สามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ หากพิจารณาในรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ จำนวนผู้ให้บริการมีไม่เพียงพอ	1. ผู้ให้บริการควรแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นในภายหลังได้และไม่ทำให้ ผู้ประกอบการเสียหาย 2. ผู้บริการควรมีความ รับผิดชอบและสามารถ ให้ความไว้วางใจต่อ ผู้ประกอบการได้

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ผู้วิจัย	ประเด็นที่ศึกษา	ประชากร-กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย/สถิติที่ใช้	สรุปผลการวิจัย	ประเด็นที่สามารถพัฒนาต่อได้
ปณัฐติยา แก้วหนองเสม็ด (2550)	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสำนักงานให้บริการจัดทำบัญชีกรณีศึกษา จังหวัดกระบี่	สุ่มตัวอย่างผู้ประกอบธุรกิจที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลมีจำนวน 1,348 ราย โดยเป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด จำนวน 699 ราย และห้างหุ้นส่วนจำกัดจำนวน 649 ราย	ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean : X) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)	การตลาดด้านสินค้าและบริการที่มีอิทธิพลมากที่สุด คือ การให้บริการ ด้านราคา คือ การเสนอราคาที่เหมาะสม ด้านช่องทางจัดจำหน่าย คือ ด้านสถานที่ตั้ง ด้านส่วนประสมทางการตลาดที่ คือ ด้านการสอนงานให้พนักงาน ส่วนด้านพนักงานให้บริการ คือ การที่พนักงานตั้งใจในการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ คือ ความถูกต้องให้บริการ และด้านกายภาพ คือ ความน่าเชื่อถือของบริษัท	1. ผู้บริการ ควร คิดค่าบริการในการจัดทำบัญชีให้มีความเหมาะสม 2. ผู้บริการ ควร ให้คำปรึกษาและสามารถสอนงานให้แก่พนักงานของกิจการในเบื้องต้นได้

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ผู้วิจัย	ประเด็นที่ศึกษา	ประชากร-กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย/สถิติที่ใช้	สรุปผลการวิจัย	ประเด็นที่สามารถพัฒนาต่อได้
มาลี สุขสำราญ (2552)	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ ในจังหวัดนครปฐม	ผู้ประกอบการที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีในจังหวัดนครปฐมซึ่งจดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าจาก 7 อำเภอ โดยสุ่มตัวอย่างจาก 6,262 ราย เป็นจำนวน 364 ราย	โดยใช้ค่าเฉลี่ย (X) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย โดยใช้ t-test, F-test และผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยวิธีของ Least Significant Difference (LSD)	มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยมีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อถือ ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพอ่อนโยน ด้านการสื่อสาร ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความเข้าใจ และด้านการสร้างสิ่งที่จะต้องได้ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยที่สุด	1. ผู้ให้บริการควรมีความซื่อสัตย์ในการให้บริการ ไม่เอาเปรียบลูกค้า 2. ควรพัฒนาการบริการในด้านสร้างสิ่งที่จะต้องได้ว่าจะสามารถปรับปรุงไปทางด้านไหนได้บ้าง

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ผู้วิจัย	ประเด็นที่ศึกษา	ประชากร-กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย/สถิติที่ใช้	สรุปการวิจัย	ประเด็นที่สามารถพัฒนาต่อได้
วิชุดา นาค เดือน (2559)	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสำนักงานรับทำ บัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมใน จังหวัดปทุมธานี	ธุรกิจขนาด กลางและขนาดย่อมใน จังหวัดปทุมธานี 8,700 กิจการ โดยการสุ่ม ตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ ทาโรยามานะ (Taro Yamane) จำนวน 382 กิจการ	ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและ สมมติฐานการพยากรณ์ ปัจจัย โดยการวิเคราะห์การ ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)	ปัจจัยด้านค่าบริการจัดทำบัญชี ด้านสถานที่และช่องทางการ จัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริม การตลาด ด้านกระบวนการ ให้บริการ และ พบว่า โดยรวม อยู่ในระดับมาก ด้านที่อยู่ใน ระดับมากที่สุดได้แก่ด้าน บริการบัญชีรองลงมาคือด้าน กระบวนการให้บริการ ด้าน สถานที่และช่องทางการจัด จำหน่าย ผู้ประกอบการ ต้องการสำนักงานบัญชีที่มี ความถูกต้องและสามารถเก็บ ความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี	1. ผู้บริการควรปรับปรุง และให้ความสำคัญกับ การเข้าถึงบริการทั้ง ตำแหน่งที่ตั้งและ ช่องทางในการติดต่อ 2. ผู้ให้บริการควร ให้บริการด้านอื่น นอกจากการจัดทำบัญชี โดยสามารถให้ คำปรึกษาแก่กิจการได้

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ผู้วิจัย	ประเด็นที่ศึกษา	ประชากร-กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย/สถิติที่ใช้	สรุปผลการวิจัย	ประเด็นที่สามารถพัฒนาได้
นภาพร หงส์ ภัคดี (2554)	การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจ กรณีศึกษา : เขตอำเภอเมืองและอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี	กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้จัดการของแต่ละธุรกิจ จำนวน 206 คน	การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและใช้ค่าสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova)	เงินทุนจดทะเบียนมีผลในระดับที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ ลักษณะธุรกิจมีผลต่อความคิดเห็นในระดับความสำคัญของปัจจัยที่แตกต่างกัน โดยกิจการพาณิชย์จะให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าวสูงกว่าธุรกิจบริการและอุตสาหกรรมและระยะเวลาดำเนินกิจการมีผลต่อความในระดับที่แตกต่างกัน ในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เรื่องบริการด้านภาษี ปัจจัยด้านราคา เรื่องอัตราค่าบริการ	1. กิจการพาณิชย์ (ธนาคาร) จะให้ความสำคัญกับการทำบัญชีของธุรกิจ 2. เงินทุนจดทะเบียนของกิจการก็มีผลต่อการให้ความสำคัญในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ผู้วิจัย	ประเด็นที่ศึกษา	ประชากร-กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย/สถิติที่ใช้	สรุปผลการวิจัย	ประเด็นที่สามารถพัฒนาต่อได้
<p>ธรรมศักดิ์รักษ์ ธรรมธัญ (2546)</p>	<p>ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชีของประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่</p>	<p>ผู้ประกอบการที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีที่จดทะเบียนก่อนายทะเบียนหุ้นส่วนจังหวัดเชียงใหม่ โดยสุ่มตัวอย่างตามวิธีแบบสะดวก จาก 11,265 ราย เป็นจำนวน 300 ราย</p>	<p>สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าความถี่ และเกณฑ์ตามหลัก Likert Scale</p>	<p>ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่สำคัญมากอันดับแรกได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการเรื่องเทคนิคการสอบบัญชีตามกำหนด รองลงมาคือได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์เรื่องวางแผนให้สอดคล้องกับกิจการ ด้านช่องทางคือจำนวนสาขา ด้านบุคลากรเรื่องการแก้ปัญหาให้กับลูกค้าและสุดท้ายคือด้านราคา</p>	<p>1. ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญเรื่องเวลาในการทำชิ้นงานให้ตรงตามกำหนดเพื่อไม่ให้เสียค่าปรับ 2. ผู้ให้บริการควรคิดราคาตามชิ้นงานให้เหมาะสมและไม่ปรับเปลี่ยนมากจนเกินไป</p>

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ผู้วิจัย	ประเด็นที่ศึกษา	ประชากร-กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย/สถิติที่ใช้	สรุปผลการวิจัย	ประเด็นที่สามารถพัฒนาต่อได้
ปัญญา ภรณ์ กง ประดิษฐ์ (2550)	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการสำนักงานบัญชีอย่าง ต่อเนื่องของธุรกิจไนเขต กรุงเทพมหานคร	จำนวนนิติบุคคลที่จด ทะเบียนกับกรมพัฒนา ธุรกิจการค้าและใช้บริการ สำนักงานบัญชีไนเขต กรุงเทพมหานคร โดยการ สุ่มตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ ของทาโรยามานะ จาก 79,266 ราย เป็นจำนวน 100 ตัวอย่าง	การสร้างเมทริกซ์ สหสัมพันธ์ การสกัด ปัจจัย การจัดตัวแปรให้อยู่ ไนปัจจัยต่าง ๆ จากค่า Factor Loading การหมุน แกนปัจจัยและการ วิเคราะห์การถดถอย พหุคูณ	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของ ลูกค้ามีอยู่สามปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความ พึงพอใจ ปัจจัยด้านต้นทุนไน การเปลี่ยนสำนักงานบัญชี และปัจจัยคุณค่าต่อลูกค้า ซึ่ง พบว่าปัจจัยด้านคุณค่าต่อลูกค้า มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เรื่องการบริการ สำนักงาน บัญชีต้องแจ้งรายละเอียด เกี่ยวกับภาษีให้แก่ลูกค้า มี ความเอาใจใส่ลูกค้า เต็มใจให้ คำปรึกษาและสามารถทำงาน ได้ทันตามกำหนดเวลาที่ตกลง กันไว้	1. การเลือกใช้บริการ สำนักงานบัญชีต่อเนื่อง ของกิจการคำนึงถึงเรื่อง ปัจจัยคุณค่าต่อลูกค้า 2. ผู้บริการควรให้ความ พึงพอใจแก่ลูกค้าในด้าน การบริการ 3. ศึกษาเรื่องการ วิเคราะห์ข้อมูลการ ถดถอยพหุคูณ

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ผู้วิจัย	ประเด็นที่ศึกษา	ประชากร-กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย/สถิติที่ใช้	สรุปผลการวิจัย	ประเด็นที่สามารถพัฒนาต่อได้
จตุพร กุ่มทอง และ นวรรตน์ ผิวนวล (2553)	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของธุรกิจขนาดกลางและขนาด ย่อมในเขตจังหวัด นครศรีธรรมราช	กลุ่มธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในเขต อำเภอเมืองและอำเภอทุ่ง สง จังหวัด นครศรีธรรมราช ที่จด ทะเบียนธุรกิจกับ สำนักงานพัฒนาธุรกิจ การค้า จังหวัด นครศรีธรรมราชจำนวน 210 แห่ง	สถิติเชิงพรรณนา การหา ค่าความถี่ ร้อยละค่าเฉลี่ย Mean และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ปัจจัยด้านการบริการ การตรง ต่อเวลาในการขึ้นงบ การเงิน ปัจจัยด้านราคา ราคา ค่าบริการมีความเหมาะสม ปัจจัยด้านสถานที่ ความ สะอาดเป็นระเบียบ ปัจจัยด้าน การส่งเสริมการบริการ มีความ รับผิดชอบต่อลูกค้าหลังใช้ บริการ ปัจจัยด้านพนักงานผู้ ให้บริการ บุคลิกภาพ ปัจจัย ด้านภาพลักษณ์ การต้อนรับ อย่างเป็นกันเอง ปัจจัยด้าน กระบวนการออกแบบบริการ มีการเข้าพบลูกค้าเพื่อให้ คำแนะนำก่อนรับ บริการ	1. การขึ้นงบการเงิน ผู้ ให้บริการควรยื่นให้ตรง ต่อเวลา 2. สถานที่ที่ให้บริการ ควรมีความสะอาดและ เป็นระเบียบ

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ผู้วิจัย	ประเด็นที่ศึกษา	ประชากร-กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย/สถิติที่ใช้	สรุปผลการวิจัย	ประเด็นที่สามารถพัฒนาต่อได้
นภลัย บุญทิม (2554)	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ใน จังหวัดเพชรบูรณ์	บริษัทที่จดทะเบียนนิติ บุคคลประเภทบริษัท จำกัดและห้างหุ้นส่วน จำกัดในจังหวัด เพชรบูรณ์โดยสุ่ม ตัวอย่างเป็นห้างหุ้นส่วน จำกัด 226 ราย และ บริษัทจำกัดจำนวน 70 ราย	การแจกแจงความถี่ ค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน	ธุรกิจให้ความสำคัญกับปัจจัย ด้านสินค้าอยู่ในระดับมาก เรื่องความถูกต้องแม่นยำ ปัจจัยด้านราคา ให้ความสำคัญ กับการกำหนดอัตราค่าบริการ ที่เหมาะสม ด้านสถานที่ เรื่อง การเดินทางได้สะดวก ด้าน การส่งเสริมการตลาด การวาง ระบบงาน ด้านกระบวนการ การบริการอย่างต่อเนื่อง ส่วน ด้านประสิทธิและคุณภาพ ใ้ ความสำคัญกับการเก็บข้อมูล ความลับของลูกค้าและปัจจัย ด้านบุคลากร ให้ความสำคัญ กับการแก้ไขปัญหาและการ ประสานงาน	1. การให้บริการโดยให้ ความถูกต้องและแม่นยำ แก่ลูกค้า 2. ผู้บริการควรมี ความสามารถในการ แก้ปัญหาและติดต่อ ประสานงานกับ หน่วยงานต่าง ๆ ได้อย่าง มีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ผู้วิจัย	ประเด็นที่ศึกษา	ประชากร-กลุ่มตัวอย่าง	รูปแบบการวิจัย/สถิติที่ใช้	สรุปผลการวิจัย	ประเด็นที่สามารถพัฒนาต่อได้
รุ่งฟ้า ยิ่ง จรัสแสง (2545)	การเลือกใช้บริการสำนักงาน บัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจ ในจังหวัดพิษณุโลก	บริษัทจำกัดและห้าง หุ้นส่วนจำกัดที่จด ทะเบียนกับสำนักงาน พาณิชย์ในจังหวัด พิษณุโลก โดยแบ่งเป็น บริษัทจำกัด 47 ตัวอย่าง และห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 128 ตัวอย่าง	หาความเชื่อมั่นโดยการใช้ สูตรสัมประสิทธิ์ สูตร ความแปรปรวน ค่าร้อยละ แจกแจงความถี่ และ ค่าเฉลี่ย	ปัจจัยด้านลูกค้ำมีผลต่อการ พิจารณาเลือกมากที่สุดโดย ให้ความสำคัญกับเวลาความ รวดเร็วในการบริการและ ระบบงาน รองลงมาคือปัจจัย ด้านต้นทุนที่มีผลในเรื่องการ ให้บริการที่เหมาะสมกับ ค่าธรรมเนียม ด้านความ สะดวกสบายคือมีที่ตั้งสะดวก ต่อการติดต่อ ด้านการ ติดต่อสื่อสารคือความ อัธยาศัยดีของผู้ให้บริการ ใน เรื่องความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์และชื่อเสียง ของสถานประกอบการ	1. ระบบงานของ สำนักงานบัญชีที่มี ความสำคัญต่อการ เลือกใช้บริการ 2. ประการณ้และความ เชี่ยวชาญของผู้จัดทำ บัญชีเป็นอีกปัจจัยที่มี ความสำคัญในการ เลือกใช้บริการ

ตารางที่ 3 สังเคราะห์ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชี

ผู้แต่ง	ปี	ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชี			
		ด้านความ น่าเชื่อถือ	ด้านราคา	ด้านการ เข้าถึงบริการ	ด้าน กระบวนการ
นนุช สารทอง	2550		✓		
ปณัฐติยา แก้วหนองเสม็ด	2550		✓		✓
มาลี สุขสำราญ	2552	✓		✓	
วิชุดา นาคเลื่อน	2559		✓		✓
นภาพร หงส์ภักดี	2554		✓		✓
ธรรมศักดิ์ รักษัธรรมธัญ	2546		✓		✓
ปัญญาภรณ์ กงประดิษฐ์	2550	✓			
จตุพร กุมทอง	2553		✓	✓	
นภาลัย บุญทิม	2554		✓	✓	
รุ่งฟ้า ยิ่งจรัญแสง	2545		✓	✓	

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษา คือ ผู้ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ประเภทบริษัทจำกัดและห้างหุ้นส่วนจำกัดที่จดทะเบียนนิติบุคคลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในเขตภาคกลาง จำนวน 120,909 ราย (จากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ข้อมูล ณ วันที่ 27 เมษายน พ.ศ.2563) กลุ่มตัวอย่างครั้งนี้จำนวน 400 ชุด การคำนวณหากลุ่มตัวอย่างประชากรโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973)

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดของประชากร

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (0.05)

$$\begin{aligned}\text{แทนค่า } n &= 120,909 \div (1 + 120,909(0.05)^2) \\ &= 400\end{aligned}$$

3.2 เครื่องมือการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปขององค์กร

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ในการใช้แบบสอบถามแบบประมาณค่า (Rating scale) ผู้ศึกษาได้กำหนดระดับความสำคัญออกเป็น 5 ระดับดังนี้

5 หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด

4 หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมาก

3 หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจปานกลาง

2 หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจน้อย

1 หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด

โดยจากการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้ทำการสร้างขึ้น พบว่า แบบสอบถามทุกส่วนมีค่า IOC มากกว่า 0.67 ทุกส่วน จึงถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสามารถนำไปใช้ในการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด

3.3 แหล่งข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มาจาก 2 ส่วนใหญ่ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม จากกรรมการผู้จัดการ กรรมการบริษัทและพนักงานบัญชีของบริษัท ในเขตภาคกลางที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร การค้นคว้าผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต เอกสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ เอกสารงานวิจัย วารสาร สิ่งตีพิมพ์ เว็บไซต์ และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจจะต้องผ่านการวิเคราะห์ทางสถิติ ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์

ตอนที่ 1 และตอนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลขององค์กร ที่ต้องการค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปเป็นอัตราร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive

statistics) เพื่อใช้ในการอธิบายลักษณะข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis Model)

ลักษณะของคำถามในตอนที 3 จะมีการวัดระดับ กำหนดหลักเกณฑ์ในการแปลความหมาย ในระดับความสำคัญของภาพรวมของปัจจัยแต่ละด้านเป็น 5 ระดับ โดยนำคะแนนที่ได้จากการสอบถามมาจัดกลุ่มเพื่อแบ่งระดับ เป็น 5 ระดับตามหลักเกณฑ์ดังนี้คือ

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับชั้น}} = \frac{5 - 1}{4} = 1.00$$

นำค่าเฉลี่ยที่ได้ดังกล่าวข้างต้นมาจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ เป็น 4 ระดับดังนี้

ระดับคะแนน ระดับความสำคัญ

คะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 1.00 – 2.00 มีความสำคัญน้อย

คะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 2.01 – 3.00 มีความสำคัญปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 3.01 – 4.00 มีความสำคัญมาก

คะแนนเฉลี่ย ตั้งแต่ 4.01 – 5.00 มีความสำคัญมากที่สุด

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องแล้วมาทำการวิเคราะห์วิธีทางสถิติโดยมีการนำเสนอผลงานผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 สัญลักษณ์และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

n หมายถึง จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวเลข หมายถึง ความถี่ หรือ ค่าร้อยละ

\bar{X} หมายถึง ค่าเฉลี่ย

SD หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

DF หมายถึง จำนวนค่าอิสระ (Vary ได้) ที่การวิเคราะห์ทางสถิติ

Sig หมายถึง ค่าความน่าจะเป็น

* หมายถึง ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$

** หมายถึง ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.01$

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย (X) ใช้เกณฑ์ ดังนี้ (Best, 1977)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 1.50	มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด
1.51 – 2.50	มีความคิดเห็นระดับน้อย
2.51 – 3.50	มีความคิดเห็นระดับปานกลาง
3.51 – 4.50	มีความคิดเห็นระดับมาก
4.51 – 5.00	มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. เพศชาย	91	22.75
2. เพศหญิง	309	77.25
รวม	400	100

จากตารางที่ 4 พบว่า จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 309 คน คิดเป็น ร้อยละ 77.25 และเป็นเพศชาย จำนวน 91 คน คิดเป็น ร้อยละ 22.75

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
1. น้อยกว่า 30 ปี	145	36.25
2. 30 – 40 ปี	139	34.75
3. 41 – 50 ปี	102	25.50
4. มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	14	3.50
รวม	400	100

จากตารางที่ 5 พบว่า จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็น ร้อยละ 36.25 อายุ 30 – 40 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็น ร้อยละ 34.75 อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็น ร้อยละ 25.50 และอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.50

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	41	10.25
2. ปริญญาตรี	269	67.25
3. ปริญญาโท	86	21.50
4. ปริญญาเอก	4	1
รวม	400	100

จากตารางที่ 6 พบว่า จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาเป็นปริญญาตรี จำนวน 269 คน คิดเป็น ร้อยละ 67.25 ปริญญาโท จำนวน 86 คน คิดเป็น ร้อยละ 21.50 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 41 คน คิดเป็น ร้อยละ 10.25 และปริญญาเอก จำนวน 4 คน คิดเป็น ร้อยละ 1

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปขององค์กร

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปขององค์กร จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงานของกิจการ

ข้อมูลทั่วไปขององค์กร	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาในการดำเนินงานของกิจการ		
1. น้อยกว่า 5 ปี	111	27.75
2. 5 – 10 ปี	160	40
3. 11 – 15 ปี	91	22.75
4. มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	38	9.50
รวม	400	100

จากตารางที่ 7 พบว่า จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาในการดำเนินงานของกิจการส่วนใหญ่ 5 – 10 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็น ร้อยละ 40 น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็น

ร้อยละ 27.75 11 – 15 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็น ร้อยละ 22.75 และมากกว่า 15 ปีขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็น ร้อยละ 9.50

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปขององค์กร จำแนกตามรูปแบบของธุรกิจ

ข้อมูลทั่วไปขององค์กร	จำนวน	ร้อยละ
รูปแบบของธุรกิจ		
1. บริษัทจำกัด	289	72.25
2. ห้างหุ้นส่วนจำกัด	111	27.75
รวม	400	100

จากตารางที่ 8 พบว่า จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามรูปแบบของธุรกิจส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัด จำนวน 289 คน คิดเป็น ร้อยละ 72.25 และเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 111 คน คิดเป็น ร้อยละ 27.75

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปขององค์กร จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

ข้อมูลทั่วไปขององค์กร	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทของธุรกิจ		
1. ธุรกิจบริการ	200	50
2. ธุรกิจอุตสาหกรรม	114	28.50
3. ธุรกิจซื้อขายไป	84	21
4. อื่นๆ	2	0.50
รวม	400	100

จากตารางที่ 9 พบว่า จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทของธุรกิจส่วนใหญ่เป็นธุรกิจบริการ จำนวน 200 คน คิดเป็น ร้อยละ 50 ธุรกิจอุตสาหกรรม จำนวน 114 คน คิดเป็น ร้อยละ 28.50 ธุรกิจซื้อขายไป จำนวน 84 คน คิดเป็น ร้อยละ 21 และอื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็น ร้อยละ 0.50

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผลและการจัดอันดับของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	X	SD	แปลผล	จัดอันดับ
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.42	.43	เห็นด้วย	3
1. ชื่อเสียงของผู้ประกอบการจะนำไปสู่การพิจารณาในการตัดสินใจของกิจการ	4.20	.72	เห็นด้วย	4
2. การบริการด้วยความชำนาญของผู้ให้บริการจะนำมาสู่ความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ	4.55	.55	เห็นด้วย	3
3. ผู้ใช้บริการเชื่อมั่นได้ว่าจะได้รับการบริการที่มีความถูกต้องแม่นยำและครบถ้วน	4.55	.57	เห็นด้วย	2
4. มีความพร้อมให้การบริการ อุทิศเวลา จะนำมาสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	4.27	.66	เห็นด้วย	5
5. การปฏิบัติงานที่มีทักษะเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชี ภาษีอากรจะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือของผู้ใช้บริการ	4.55	.59	เห็นด้วย	1
ด้านราคา	4.19	.56	เห็นด้วย	4
1. การกำหนดราคาที่เหมาะสมมีความสอดคล้องกับปริมาณงาน	4.42	.63	เห็นด้วย	1
2. ให้ความสำคัญกับราคาที่ถูกลงกว่าเมื่อเทียบกับสำนักงานอื่น	4.06	.82	เห็นด้วย	4
3. การเจรจาต่อรองเป็นปัจจัยในการพิจารณาเลือกใช้บริการ	4.16	.81	เห็นด้วย	3
4. ค่าบริการสามารถเลือกผ่อนชำระเป็นงวดๆ ได้	3.99	.94	เห็นด้วย	5

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	X	SD	แปลผล	จัดอันดับ
5. สามารถกำหนดเงื่อนไขการทำงานบัญชีเป็นรายเดือนรายปี	4.32	.72	เห็นด้วย	2
ด้านการเข้าถึงบริการ	4.44	.47	เห็นด้วย	2
1. สามารถเข้าถึงการบริการได้สะดวกและไม่ซ้ำซ้อน	4.45	.61	เห็นด้วย	3
2. ให้บริการที่รวดเร็วจะทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจ	4.51	.62	เห็นด้วย	1
3. การบริการอย่างต่อเนื่องจะทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจในการให้บริการของผู้ประกอบการ	4.50	.62	เห็นด้วย	2
4. สามารถติดตามความคืบหน้างานบริการได้อย่างสม่ำเสมอ	4.35	.72	เห็นด้วย	5
5. สถานประกอบการอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อได้สะดวก จุดสังเกตได้ง่าย	4.39	.66	เห็นด้วย	4
ด้านกระบวนการ	4.49	.45	เห็นด้วย	1
1. ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ส่งงานทันตามกำหนดเวลา	4.56	.54	เห็นด้วย	2
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำการให้บริการเข้าใจง่าย	4.58	.54	เห็นด้วย	1
3. นำระบบเทคโนโลยีทางด้านบัญชีมาใช้ในการให้บริการ	4.36	.70	เห็นด้วย	5
4. การให้บริการมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมาะสมตามมาตรฐานการบัญชีประมวลรัษฎากร	4.44	.67	เห็นด้วย	4
5. สามารถให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง ครบถ้วน	4.51	.66	เห็นด้วย	3
รวม	4.38	.36	เห็นด้วย	

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้นักงานบัญชีโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .36

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจ

รายการ	น้อยกว่า 5 ปี		5-10 ปี		11-15 ปี		15 ปี ขึ้นไป	
	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD
ด้านความน่าเชื่อถือ								
1. ชื่อเสียงของผู้ประกอบการจะนำไปสู่การพิจารณาในการตัดสินใจของกิจการ	4.19	.78	4.14	.74	4.30	.60	4.26	.72
2. การบริการด้วยความชำนาญของผู้ให้บริการจะนำมาสู่ความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ	4.55	.58	4.55	.53	4.56	.54	4.53	.55
3. ผู้ใช้บริการเชื่อมั่นว่าจะได้รับการบริการที่มีความถูกต้องแม่นยำและครบถ้วน	4.50	.61	4.57	.54	4.55	.58	4.61	.59
4. มีความพร้อมให้การบริการ อุทิสเวลา จะนำมาสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	4.37	.60	4.29	.66	4.13	.67	4.21	.77
5. สถานประกอบการอยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการสามารถติดต่อได้สะดวก จุดสังเกตได้ง่าย	4.56	.56	4.55	.63	4.52	.58	4.55	.59
ด้านราคา								
1. การกำหนดราคาที่เหมาะสมมีความสอดคล้องกับปริมาณงาน	4.49	.69	4.41	.59	4.38	.57	4.32	.73
2. ให้ความสำคัญกับราคาที่ถูกลงเมื่อเทียบกับสำนักงานอื่น	4.09	.79	4.13	.81	4.04	.75	3.74	1.0
3. การเจรจาต่อรองเป็นปัจจัยในการพิจารณาเลือกใช้บริการ	4.23	.70	4.19	.71	4.03	.69	4.08	.81
4. ค่าบริการสามารถเลือกผ่อนชำระเป็นงวดๆได้	4.05	.93	4.01	.90	3.99	.94	3.71	1.1
5. สามารถกำหนดเงื่อนไขการทำบัญชีเป็นรายเดือน รายปี	4.25	.81	4.33	.67	4.33	.70	4.45	.64

ตารางที่ 11 (ต่อ)

รายการ	น้อยกว่า 5 ปี		5-10 ปี		11-15 ปี		15 ปี ขึ้นไป	
	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD
ด้านการเข้าถึงบริการ								
1. สามารถเข้าถึงการบริการได้สะดวกและไม่ซ้ำซ้อน	4.41	.62	4.46	.64	4.46	.56	4.50	.60
2. ให้บริการที่รวดเร็วจะทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจ	4.38	.73	4.57	.60	4.51	.56	4.63	.48
3. การบริการอย่างต่อเนื่องจะทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจในการให้บริการของผู้ประกอบการ	4.42	.66	4.59	.58	4.41	.64	4.61	.59
4. สามารถติดตามความคืบหน้างานบริการได้อย่างสม่ำเสมอ	4.36	.74	4.38	.70	4.26	.72	4.42	.68
5. สถานประกอบการอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อได้สะดวก จุดสังเกตได้ง่าย	4.47	.63	4.41	.69	4.27	.63	4.37	.71
ด้านกระบวนการ								
1. ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ทำงานทันตามกำหนดเวลา	4.50	.58	4.61	.53	4.58	.51	4.47	.50
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำการให้บริการเข้าใจง่าย	4.57	.58	4.61	.52	4.53	.54	4.58	.55
3. นำระบบเทคโนโลยีทางด้านบัญชีมาใช้ในการให้บริการ	4.40	.69	4.41	.70	4.19	.71	4.47	.72
4. การให้บริการมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมาะสมตามมาตรฐานการบัญชีประมวลรัษฎากร	4.44	.68	4.48	.65	4.33	.73	4.50	.55
5. สามารถให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง ครบถ้วน	4.41	.71	4.56	.61	4.47	.72	4.71	.51
รวมทั้งหมด	4.38	0.68	4.41	0.65	4.34	0.65	4.38	0.67

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่ากิจการที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจน้อยกว่า 5 ปี มีความเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) สามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.19 – 4.56) ทุกรายการ

ด้านราคา มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.14 – 4.57) ทุกรายการ

ด้านการเข้าถึงบริการ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก (4.36 – 4.47) ทุกรายการ

ด้านกระบวนการ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.40 – 4.57) ทุกรายการ

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่ากิจการที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจระหว่าง 5 – 10 ปี มีความเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$) สามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.14 – 4.57) ทุกรายการ

ด้านราคา มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก (4.01 – 4.41) ทุกรายการ

ด้านการเข้าถึงบริการ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.38 – 4.59) ทุกรายการ

ด้านกระบวนการ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.41 – 4.61) ทุกรายการ

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่ากิจการที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจระหว่าง 11 – 15 ปี มีความเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) สามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.13 – 4.56) ทุกรายการ

ด้านราคา มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก (3.99 – 4.38) ทุกรายการ

ด้านการเข้าถึงบริการ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.26 – 4.51) ทุกรายการ

ด้านกระบวนการ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.19 – 4.58) ทุกรายการ

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่ากิจการที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจมากกว่า 15 ปีขึ้นไป มีความเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) สามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.21 – 4.61) ทุกรายการ

ด้านราคา มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก (3.71 – 4.45) ทุกรายการ

ด้านการเข้าถึงบริการ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.37 – 4.63) ทุกรายการ

ด้านกระบวนการ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.47 – 4.71) ทุกรายการ

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง จำแนกตามรูปแบบของธุรกิจ

รายการ	บริษัทจำกัด		ห้างหุ้นส่วนจำกัด	
	X	SD	X	SD
ด้านความน่าเชื่อถือ				
1. ชื่อเสียงของผู้ประกอบการจะนำไปสู่การพิจารณาในการตัดสินใจของกิจการ	4.17	.71	4.27	.75
2. การบริการด้วยความชำนาญของผู้ให้บริการจะนำมาสู่ความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ	4.52	.56	4.63	.50
3. ผู้ใช้บริการเชื่อมั่นได้ว่าจะได้รับการบริการที่มีความถูกต้องแม่นยำและครบถ้วน	4.56	.57	4.51	.58
4. มีความพร้อมให้การบริการ อุทิศเวลา จะนำมาสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	4.22	.68	4.39	.59
5. การปฏิบัติงานที่มีทักษะเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชี ภาษีอากรจะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือของผู้ใช้บริการ	4.57	.60	4.48	.58
รวม	4.40	0.62	4.45	0.60

ตารางที่ 12 (ต่อ)

รายการ	บริษัทจำกัด		ห้างหุ้นส่วนจำกัด	
	X	SD	X	SD
ด้านราคา				
1. การกำหนดราคาที่เหมาะสมมีความสอดคล้องกับปริมาณงาน	4.39	.64	4.48	.60
2. ให้ความสำคัญกับราคาที่ถูกกว่าเมื่อเทียบกับสำนักงานอื่น	3.96	.82	4.33	.76
3. การเจรจาต่อรองเป็นปัจจัยในการพิจารณาเลือกใช้บริการ	4.08	.75	4.34	.59
4. ค่าบริการสามารถเลือกผ่อนชำระเป็นงวด ๆ ได้	3.88	.96	4.27	.84
5. สามารถกำหนดเงื่อนไขการทำบัญชีเป็นรายเดือน รายปี	4.33	.70	4.28	.76
รวม	4.12	0.77	4.34	0.71
ด้านการเข้าถึงบริการ				
1. สามารถเข้าถึงการบริการได้สะดวกและไม่ซ้ำซ้อน	4.46	.628	4.43	.58
2. ให้บริการที่รวดเร็วจะทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจ	4.52	.635	4.48	.61
3. การบริการอย่างต่อเนื่องจะทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจในการให้	4.55	.61	4.38	.64
4. สามารถติดตามความคืบหน้างานบริการได้อย่างสม่ำเสมอบริการของผู้ประกอบการ	4.38	.70	4.28	.76
5. สถานประกอบการอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อได้สะดวก จุดสังเกตได้ง่าย	4.43	.66	4.39	.65
รวม	4.46	0.65	4.37	0.65

ตารางที่ 12 (ต่อ)

รายการ	บริษัทจำกัด		ห้างหุ้นส่วนจำกัด	
	X	SD	X	SD
ด้านกระบวนการ				
1. ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ส่งงานทันตามกำหนดเวลา	4.57	.55	4.53	.51
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำการให้บริการเข้าใจง่าย	4.59	.55	4.55	.51
3. นำระบบเทคโนโลยีทางด้านบัญชีมาใช้ในการให้บริการ	4.39	.70	4.30	.70
4. การให้บริการมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมาะสมตามมาตรฐานการบัญชีประมวลรัษฎากร	4.48	.67	4.33	.66
5. สามารถให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง ครบถ้วน	4.56	.64	4.40	.69
รวม	4.51	0.62	4.42	0.62
รวมทั้งหมด	4.38	0.67	4.39	0.64

จากตารางที่ 12 แสดงให้เห็นว่าธุรกิจในรูปแบบบริษัทจำกัด มีความเห็นอยู่ในระดับมาก ($X = 4.38$) สามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.17 – 4.57) ทุกรายการ

ด้านราคา มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก (3.88 – 4.39) ทุกรายการ

ด้านการเข้าถึงบริการ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.38 – 4.55) ทุกรายการ

ด้านกระบวนการ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.39 – 4.59) ทุกรายการ

จากตารางที่ 12 แสดงให้เห็นว่าธุรกิจในรูปแบบห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความเห็นอยู่ในระดับมาก ($X = 4.39$) สามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.27 – 4.63) ทุกรายการ

ด้านราคา มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก (4.27 – 4.48) ทุกรายการ

ด้านการเข้าถึงบริการ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก (4.28 – 4.48) ทุกรายการ

ด้านกระบวนการ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.30 – 4.55) ทุกรายการ

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

รายการ	บริการ		อุตสาหกรรม		ซื้อขาย		อื่น ๆ	
	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD
ด้านความน่าเชื่อถือ								
1. ชื่อเสียงของผู้ประกอบการจะนำไปสู่การพิจารณาในการตัดสินใจของกิจการ	4.19	.73	4.22	.72	4.21	.69	4.00	.00
2. การบริการด้วยความชำนาญของผู้ให้บริการจะนำมาสู่ความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ	4.58	.54	4.49	.58	4.55	.52	5.00	.00
3. ผู้ใช้บริการเชื่อมั่นได้ว่าจะได้รับการบริการที่มีความถูกต้องแม่นยำและครบถ้วน	4.58	.56	4.51	.59	4.52	.59	5.00	.00
4. มีความพร้อมให้การบริการ อุทิศเวลา จะนำมาสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	4.29	.68	4.24	.65	4.25	.63	4.50	.70
5. สถานประกอบการอยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการสามารถติดต่อได้สะดวก จุดสังเกตได้ง่าย	4.59	.57	4.50	.70	4.51	.50	4.50	.70
รวม	4.44	0.61	4.39	0.65	4.40	0.59	4.6	0.28

ตารางที่ 13 (ต่อ)

รายการ	บริการ		อุตสาหกรรม		ซื้อขาย		อื่น ๆ	
	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD
ด้านราคา								
1. การกำหนดราคาที่เหมาะสมมีความสอดคล้องกับปริมาณงาน	4.41	.658	4.38	.630	4.49	.591	4.50	.707
2. ให้ความสำคัญกับราคาที่ถูกกว่าเมื่อเทียบกับสำนักงานอื่น	4.10	.787	4.00	.852	4.06	.883	4.00	1.41
3. การเจรจาต่อรองเป็นปัจจัยในการพิจารณาเลือกใช้บริการ	4.12	.745	4.20	.694	4.18	.697	4.50	.707
4. ค่าบริการสามารถเลือกผ่อนชำระเป็นงวดๆ ได้	3.94	.996	4.06	.865	4.01	.938	3.50	.707
5. สามารถกำหนดเงื่อนไขการทำบัญชีเป็นรายเดือน รายปี	4.36	.702	4.30	.752	4.24	.722	4.50	.707
รวม	4.18	0.77	4.18	.075	4.19	0.76	4.2	0.84
ด้านการเข้าถึงบริการ								
1. สามารถเข้าถึงการบริการได้สะดวกและไม่ซ้ำซ้อน	4.50	.585	4.40	.688	4.40	.583	4.50	.707
2. ให้บริการที่รวดเร็วจะทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจ	4.54	.608	4.42	.690	4.54	.590	5.00	.000
3. การบริการอย่างต่อเนื่องจะทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจในการให้บริการของผู้ประกอบการ	4.55	.616	4.43	.651	4.50	.631	4.00	.000
4. สามารถติดตามความคืบหน้างานบริการได้อย่างสม่ำเสมอ	4.43	.705	4.24	.802	4.33	.627	4.50	.707
5. สถานที่ประกอบการอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อได้สะดวก จุดสังเกตได้ง่าย	4.47	.664	4.30	.664	4.35	.649	3.50	.707
รวม	4.49	0.63	4.35	0.69	4.42	0.61	4.3	0.42

ตารางที่ 13 (ต่อ)

รายการ	บริการ		อุตสาหกรรม		ซื้อขาย		อื่น ๆ	
	X	SD	X	SD	X	SD	X	SD
ด้านกระบวนการ								
1. ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ส่งงานทันตามกำหนดเวลา	4.56	.537	4.54	.582	4.57	.521	5.00	.000
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำการให้บริการเข้าใจง่าย	4.58	.553	4.60	.544	4.56	.546	4.50	.707
3. นำระบบเทคโนโลยีทางด้านบัญชีมาใช้ในการให้บริการ	4.37	.718	4.32	.672	4.38	.743	5.00	.000
4. การให้บริการมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมาะสมตามมาตรฐานการบัญชีประมวลรัษฎากร	4.45	.671	4.38	.709	4.49	.630	4.50	.707
5. สามารถให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง ครบถ้วน	4.53	.617	4.44	.765	4.56	.628	5.00	.000
รวม	4.49	0.61	4.45	0.65	4.51	0.61	4.8	0.28
รวมทั้งหมด	4.40	0.66	4.34	0.69	4.38	0.64	4.47	0.45

จากตารางที่ 13 แสดงให้เห็นว่าธุรกิจประเภทบริการ มีความเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) สามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.19 – 4.59) ทุกรายการ

ด้านราคา มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก (3.94 – 4.41) ทุกรายการ

ด้านการเข้าถึงบริการ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.43 – 4.55) ทุกรายการ

ด้านกระบวนการ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.37 – 4.58) ทุกรายการ

จากตารางที่ 13 แสดงให้เห็นว่าธุรกิจประเภทอุตสาหกรรม มีความเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) สามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.22 – 4.51) ทุกรายการ

ด้านราคา มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก (4.00 – 4.38) ทุกรายการ

ด้านการเข้าถึงบริการ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก (4.24 – 4.43) ทุกรายการ

ด้านกระบวนการ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.32 – 4.60) ทุกรายการ

จากตารางที่ 13 แสดงให้เห็นว่าธุรกิจประเภทซื้อมาขายไป มีความเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) สามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.21 – 4.55) ทุกรายการ

ด้านราคา มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก (4.01 – 4.49) ทุกรายการ

ด้านการเข้าถึงบริการ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.33 – 4.54) ทุกรายการ

ด้านกระบวนการ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.38 – 4.57) ทุกรายการ

จากตารางที่ 13 แสดงให้เห็นว่าธุรกิจประเภทอื่น ๆ มีความเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$) สามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.6$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.00 – 5.00) ทุกรายการ

ด้านราคา มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.2$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก (3.5 – 4.5) ทุกรายการ

ด้านการเข้าถึงบริการ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.3$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (3.5 – 5.00) ทุกรายการ

ด้านกระบวนการ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.8$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.5 – 5.00) ทุกรายการ

4.3 การทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลางโดยแจกแจงเป็นแต่ละด้าน ดังนี้

ตารางที่ 14 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจด้านระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชี

ด้าน	แบ่งกลุ่ม	X	SD	DF	Sig
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	น้อยกว่า 5 ปี	4.43	.453	111	.000*
	5 – 10 ปี	4.42	.468	160	.000*
	11 – 15 ปี	4.41	.359	91	.000*
	มากกว่า 15 ปี	4.43	.464	38	.010*
รวม		4.42	.439	400	
2. ด้านราคา	น้อยกว่า 5 ปี	4.22	.581	111	.000*
	5 – 10 ปี	4.21	.541	160	.000*
	11 – 15 ปี	4.16	.546	91	.000*
	มากกว่า 15 ปี	4.06	.672	38	.080*
รวม		4.19	.567	400	
3. ด้านการเข้าถึงบริการ	น้อยกว่า 5 ปี	4.41	.525	111	.000*
	5 – 10 ปี	4.48	.473	160	.000*
	11 – 15 ปี	4.38	.434	91	.000*
	มากกว่า 15 ปี	4.51	.443	38	.003*
รวม		4.44	.478	400	

ตารางที่ 14 (ต่อ)

4. ด้านกระบวนการ	น้อยกว่า 5 ปี	4.46	.497	111	.000*
	5 – 10 ปี	4.54	.446	160	.000*
	11 – 15 ปี	4.42	.428	91	.000*
	มากกว่า 15 ปี	4.55	.415	38	.002*
รวม		4.49	.455	400	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 14 พบว่า ผลการเปรียบเทียบปัจจัยขององค์กรด้านระยะเวลาในการดำเนินงานมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 15 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจด้านรูปแบบของธุรกิจมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชี

ด้าน	แบ่งกลุ่ม	X	SD	DF	Sig
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	บริษัทจำกัด	4.41	.455	289	.000*
	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	4.46	.395	111	.000*
รวม		4.42	.439	400	
2. ด้านราคา	บริษัทจำกัด	4.13	.579	289	.000*
	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	4.34	.504	111	.000*
รวม		4.19	.567	400	
3. ด้านการเข้าถึงบริการ	บริษัทจำกัด	4.47	.473	289	.000*
	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	4.37	.485	111	.000*
รวม		4.44	.478	400	
4. ด้านกระบวนการ	บริษัทจำกัด	4.52	.456	289	.000*
	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	4.42	.446	111	.000*
รวม		4.49	.455	400	

จากตารางที่ 15 พบว่า ผลการเปรียบเทียบปัจจัยองค์กรด้านรูปแบบของธุรกิจมีความสัมพันธ์ต่อบัญชีในการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 16 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจด้านประเภทของธุรกิจมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชี

ด้าน	แบ่งกลุ่ม	X	SD	DF	Sig
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	ธุรกิจบริการ	4.44	.441	200	.000*
	ธุรกิจอุตสาหกรรม	4.39	.473	114	.000*
	ธุรกิจซื้อขายไป	4.41	.391	84	.003*
	อื่น ๆ	4.60	.000	2	.000*
รวม		4.42	.439	400	
2. ด้านราคา	ธุรกิจบริการ	4.18	.584	200	.000*
	ธุรกิจอุตสาหกรรม	4.19	.544	114	.001*
	ธุรกิจซื้อขายไป	4.20	.567	84	.005*
	อื่น ๆ	4.20	.283	2	.000*
รวม		4.19	.567	400	
3. ด้านการเข้าถึงบริการ	ธุรกิจบริการ	4.50	.487	200	.000*
	ธุรกิจอุตสาหกรรม	4.36	.507	114	.000*
	ธุรกิจซื้อขายไป	4.42	.400	84	.001*
	อื่น ๆ	4.30	.141	2	.000*
รวม		4.44	.478	400	
4. ด้านกระบวนการ	ธุรกิจบริการ	4.50	.467	200	.000*
	ธุรกิจอุตสาหกรรม	4.46	.440	114	.000*
	ธุรกิจซื้อขายไป	4.51	.449	84	.000*
	อื่น ๆ	4.80	.238	2	.000*
รวม		4.49	.455	400	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 16 พบว่า ผลการเปรียบเทียบปัจจัยองค์กรด้านประเภทของธุรกิจมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคกลาง

ตารางที่ 17 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้

ตัวแปร	Standardized Coefficients	t	Sig.	VIF
ด้านความน่าเชื่อถือ	0.027	0.433	.000*	1.558
ด้านราคา	-0.103	1.756	.000*	1.377
ด้านการเข้าถึงบริการ	0.032	0.471	.038*	1.787
ด้านกระบวนการ	0.007	0.113	.010*	1.738

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 17 พบว่า ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านระยะเวลาในการดำเนินงานมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 18 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านรูปแบบของธุรกิจที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้

ตัวแปร	Standardized Coefficients	t	Sig.	VIF
ด้านความน่าเชื่อถือ	0.020	0.329	.042*	1.558
ด้านราคา	0.219	3.812	.000*	1.377
ด้านการเข้าถึงบริการ	-0.089	-1.365	.000*	1.787
ด้านกระบวนการ	-0.113	-1.760	.079	1.738

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 18 พบว่า ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านรูปแบบของธุรกิจมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 19 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประเภทของธุรกิจที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้

ตัวแปร	Standardized Coefficients	t	Sig.	VIF
ด้านความน่าเชื่อถือ	-0.024	-0.378	.706	1.558
ด้านราคา	0.030	0.507	.001*	1.377
ด้านการเข้าถึงบริการ	-0.150	-2.249	.025*	1.787
ด้านกระบวนการ	0.106	1.614	.007*	1.738

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 19 พบว่า ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประเภทของธุรกิจมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชี
ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ชื่อเสียงของผู้ประกอบการ	150 (37.5)	182 (45.5)	66 (16.5)	2 (0.5)	0 (0)	4.22 (มาก)
2. ความชำนาญ	231 (57.75)	158 (39.5)	11 (2.75)	0 (0)	0 (0)	4.55 (มากที่สุด)
3. การให้บริการ	235 (58.75)	150 (37.5)	14 (3.5)	1 (0.25)	0 (0)	4.55 (มากที่สุด)
4. ความพร้อม	155 (38.75)	198 (49.5)	46 (11.5)	1 (0.25)	0 (0)	4.27 (มาก)
5. ทักษะการปฏิบัติงาน	240 (60)	138 (34.5)	22 (5.5)	0 (0)	0 (0)	4.55 (มากที่สุด)
	รวม					4.43 (มาก)

จากตารางที่ 20 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.43) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับ ได้แก่ ทักษะในการปฏิบัติงาน การให้บริการที่มีความถูกต้อง แม่นยำ ความชำนาญของผู้ให้บริการ มีความพร้อมในการให้บริการและชื่อเสียงของผู้ประกอบการ

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ด้านราคา	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. กำหนดราคา เหมาะสมกับปริมาณ	194 (48.5)	181 (45.25)	23 (5.75)	1 (0.25)	1 (0.25)	4.42 (มาก)
2. ราคาถูกกว่าเมื่อเทียบกับ สำนักงานอื่น	136 (34)	164 (41)	89 (22.25)	10 (2.5)	1 (0.25)	4.06 (มาก)
3. การเจรจาต่อรอง	137 (34.25)	190 (47.5)	71 (17.75)	2 (0.5)	0 (0)	4.16 (มาก)
4. ผ่อนชำระค่าบริการ เป็นงวด	148 (37)	123 (30.75)	109 (27.25)	16 (4)	4 (1)	3.99 (มาก)
5. เงื่อนไขการทำบัญชี	179 (44.75)	176 (44)	39 (9.75)	5 (1.25)	1 (0.25)	4.32 (มาก)
			รวม			4.19 (มาก)

จากตารางที่ 21 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีด้านความราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.19) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับ ได้แก่ กำหนดราคาให้เหมาะสมกับปริมาณ สามารถกำหนดเงื่อนไขการทำบัญชี การเจรจาต่อรอง ราคาถูกกว่าเมื่อเทียบกับสำนักงานอื่น และสามารถผ่อนชำระค่าบริการเป็นงวด ๆ ได้

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้นักงานบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการ

ด้านการเข้าถึงบริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. เข้าถึงการบริการได้สะดวก	206 (51.5)	168 (42)	26 (6.5)	0 (0)	0 (0)	4.45 (มาก)
2. ให้บริการที่รวดเร็ว	231 (57.75)	142 (35.5)	26 (6.5)	1 (0.3)	0 (0)	4.51 (มากที่สุด)
3. การบริการอย่างต่อเนื่อง	230 (57.5)	141 (35.25)	29 (7.25)	0 (0)	0 (0)	4.50 (มาก)
4. ติดตามความคืบหน้าของงาน	192 (48)	164 (41)	37 (9.25)	7 (1.75)	0 (0)	4.35 (มาก)
5. อยู่ในสถานที่ที่สังเกตได้ง่าย	196 (49)	165 (41.25)	38 (9.5)	1 (0.25)	0 (0)	4.39 (มาก)
						รวม 4.44 (มาก)

จากตารางที่ 22 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้นักงานบัญชีด้านการเข้าถึงบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.44) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับ ได้แก่ การให้บริการที่รวดเร็ว การบริการอย่างต่อเนื่อง สามารถเข้าถึงการบริการได้สะดวกและไม่ซับซ้อน สถานที่ประกอบการอยู่ในสถานที่ที่สังเกตได้ง่าย และสามารถติดตามความคืบหน้างานบริการได้อย่างสม่ำเสมอ

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้นักงานบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ส่งงานทันตามกำหนดเวลา	233 (58.25)	159 (39.75)	7 (1.75)	1 (0.25)	0 (0)	4.56 (มากที่สุด)
2. ความชัดเจนในการอธิบาย	242 (60.5)	147 (36.75)	11 (2.75)	0 (0)	0 (0)	4.58 (มากที่สุด)
3. นำระบบเทคโนโลยีทางด้านบัญชีมาใช้	197 (49.25)	153 (38.25)	48 (12)	2 (0.5)	0 (0)	4.36 (มาก)
4. มีขั้นตอนการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการบัญชี	214 (53.5)	149 (37.25)	35 (8.75)	2 (0.5)	0 (0)	4.44 (มาก)
5. แก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้	241 (60.25)	125 (31.25)	32 (8)	2 (0.5)	0 (0)	4.51 (มากที่สุด)
			รวม			4.49 (มาก)

จากตารางที่ 23 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้นักงานบัญชีด้านกระบวนการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.49) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับ ได้แก่ ความชัดเจนในการอธิบาย ส่งงานทันตามกำหนดเวลา การแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการบัญชีและนำระบบเทคโนโลยีทางด้านบัญชีมาใช้

4.4 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ด้านความเชื่อมั่น

- รับฟังปัญหา ข้อจำกัดทางด้านการบริหาร และเสนอแนะแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับ ทั้งทางบริษัทและสำนักงานบัญชีได้ สามารถหาข้อตกลงร่วมกันในการรับ-ส่งข้อมูล และแนวทาง ในการทำบัญชีได้

- ใส่ใจในการให้บริการและคุณภาพการบริการไว้จะทำให้ผู้ประกอบการเชื่อมั่นมากขึ้น

2. ด้านราคา

- ควรมีบทลงโทษ ให้แก่บางสำนักงานบัญชี ที่เรียกเก็บเงินมากเกินไป

3. ด้านการเข้าถึงบริการ

- สำนักงานบัญชี สามารถอำนวยความสะดวกในการยื่นเอกสารที่สรรพากรแทนผู้ว่าจ้างได้

4. ด้านกระบวนการ

- นำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานระบบบัญชีให้มากขึ้น เพื่อความสะดวก แม่นยำ

และทันกับยุคปัจจุบัน

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ตั้งวัตถุประสงค์ไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง

5.1 สรุปผลการศึกษา

ค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง โดยการรวบรวมแบบสอบถามจากกรรมการผู้จัดการ กรรมการบริษัท เจ้าหน้าที่บัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคกลางจำนวน 400 ชุด สามารถสรุปผลการวิเคราะห์และอธิบาย ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายร้อยละ 22.75 เพศหญิงร้อยละ 77.25 อายุเป็นน้อยกว่า 30 ปีร้อยละ 36.25 30-40 ปีร้อยละ 34.75 41-50 ปีร้อยละ 25.50 มากกว่า 50ปีร้อยละ 3.50 และระดับการศึกษาเป็นต่ำกว่าปริญญาตรีร้อยละ 10.25 ปริญญาตรีร้อยละ 67.25 ปริญญาโทร้อยละ 21.50 ปริญญาเอกร้อยละ 1

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปขององค์กร

พบว่าจำนวนข้อมูลทั่วไปขององค์กรมีระยะเวลาในการดำเนินงานของกิจการน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.75 5-10 ปีร้อยละ 40 11-15 ปีร้อยละ 22.75 มากกว่า 15 ปีขึ้นไปร้อยละ 9.50 รูปแบบของธุรกิจเป็นบริษัทจำกัดร้อยละ 72.25 ห้างหุ้นส่วนจำกัดร้อยละ 27.75 และประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจบริการร้อยละ 50 ธุรกิจอุตสาหกรรมร้อยละ 28.50 ธุรกิจซื้อขายไปร้อยละ 21 อื่น ๆ ร้อยละ 0.50

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีด้านความน่าเชื่อถือ ด้านราคา ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .36

2. ผลการวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงานของธุรกิจ

2.1 จากผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่ากิจการที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจน้อยกว่า 5 ปี มีความเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) สามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.19 – 4.56) ทุกรายการ ด้านราคา มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.14 – 4.57) ทุกรายการ ด้านการเข้าถึงบริการ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก (4.36 – 4.47) ทุกรายการ ด้านกระบวนการ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.40 – 4.57) ทุกรายการ ซึ่งสอดคล้องกับระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจน้อยกว่า 5 ปี

2.2 จากผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่ากิจการที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจระหว่าง 5 – 10 ปี มีความเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$) สามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.14 – 4.57) ทุกรายการ ด้านราคา มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก (4.01 – 4.41) ทุกรายการ ด้านการเข้าถึงบริการ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.38 – 4.59) ทุกรายการ ด้าน

กระบวนการ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.41 – 4.61) ทุกรายการ ซึ่งสอดคล้องกับระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจระหว่าง 5 – 10 ปี

2.3 จากผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่ากิจการที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจระหว่าง 11 – 15 ปี มีความเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) สามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.13 – 4.56) ทุกรายการ ด้านราคา มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก (3.99 – 4.38) ทุกรายการ ด้านการเข้าถึงบริการ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.26 – 4.51) ทุกรายการ ด้านกระบวนการ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.19 – 4.58) ทุกรายการ ซึ่งสอดคล้องกับระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจระหว่าง 11 - 15 ปี

2.4 จากผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่ากิจการที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจมากกว่า 15 ปีขึ้นไป มีความเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) สามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.21 – 4.61) ทุกรายการ ด้านราคา มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก (3.71 – 4.45) ทุกรายการ ด้านการเข้าถึงบริการ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.37 – 4.63) ทุกรายการ ด้านกระบวนการ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.47 – 4.71) ทุกรายการ ซึ่งสอดคล้องกับระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจมากกว่า 15 ปีขึ้นไป

3. ผลการวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง จำแนกตามรูปแบบของธุรกิจ

3.1 จากผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าธุรกิจในรูปแบบบริษัทจำกัด มีความเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) สามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.17 – 4.57) ทุกรายการ ด้านราคา มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก (3.88 – 4.39) ทุกรายการ ด้านการเข้าถึงบริการ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.38 – 4.55) ทุกรายการ ด้านกระบวนการ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.39 – 4.59) ทุกรายการ ซึ่งสอดคล้องกับธุรกิจในรูปแบบบริษัทจำกัด

3.2 จากผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าธุรกิจในรูปแบบห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$) สามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.27 – 4.63) ทุกรายการ ด้านราคา มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก (4.27 – 4.48) ทุกรายการ ด้านการเข้าถึงบริการ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก (4.28 – 4.48) ทุกรายการ ด้านกระบวนการ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.30 – 4.55) ทุกรายการ ซึ่งสอดคล้องกับธุรกิจในรูปแบบห้างหุ้นส่วนจำกัด

4. ผลการวิเคราะห์แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

4.1 จากผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าธุรกิจประเภทบริการ มีความเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) สามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.19 – 4.59) ทุกรายการ ด้านราคา มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก (3.94 – 4.41) ทุกรายการ ด้านการเข้าถึงบริการ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.43 – 4.55) ทุกรายการ ด้าน

กระบวนการ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.37 – 4.58) ทุกรายการ ซึ่งสอดคล้องกับธุรกิจประเภทบริการ

4.2 จากผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าธุรกิจประเภทอุตสาหกรรม มีความเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) สามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.22 – 4.51) ทุกรายการ ด้านราคา มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก (4.00 – 4.38) ทุกรายการ ด้านการเข้าถึงบริการ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก (4.24 – 4.43) ทุกรายการ ด้านกระบวนการ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.32 – 4.60) ทุกรายการ ซึ่งสอดคล้องกับธุรกิจประเภทอุตสาหกรรม

4.3 จากผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าธุรกิจประเภทซื้อขายไป มีความเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) สามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.21 – 4.55) ทุกรายการ ด้านราคา มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก (4.01 – 4.49) ทุกรายการ ด้านการเข้าถึงบริการ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.33 – 4.54) ทุกรายการ ด้านกระบวนการ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.38 – 4.57) ทุกรายการ ซึ่งสอดคล้องกับธุรกิจประเภทซื้อขายไป

4.4 จากผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าธุรกิจประเภทอื่น ๆ มีความเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$) สามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.6$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.00 – 5.00) ทุกรายการ ด้านราคา มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.2$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก (3.5 – 4.5) ทุกรายการ ด้านการเข้าถึงบริการ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.3$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (3.5 – 5.00) ทุกรายการ ด้าน

กระบวนการ มีความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.8$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (4.5 – 5.00) ทุกรายการ ซึ่งสอดคล้องกับธุรกิจประเภทอื่น ๆ

5.2 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีด้านความน่าเชื่อถือ จากผลการวิเคราะห์สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีด้านความน่าเชื่อถือไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีด้านราคา จากผลการวิเคราะห์สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีด้านราคาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีด้านการเข้าถึงบริการ จากผลการวิเคราะห์สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีด้านการเข้าถึงบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีด้านกระบวนการ จากผลการวิเคราะห์สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีด้านกระบวนการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.3 ผลการวิเคราะห์จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น

1. ผลการวิเคราะห์จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.43) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับ ได้แก่ ทักษะในการปฏิบัติงาน การให้บริการที่มีความถูกต้อง แม่นยำ ความชำนาญของผู้ให้บริการ มีความพร้อมในการให้บริการและชื่อเสียงของผู้ประกอบการ

2. ผลการวิเคราะห์จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านความราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีด้านความราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.19) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับ ได้แก่ กำหนดราคาให้เหมาะสมกับปริมาณ สามารถกำหนดเงื่อนไขการทำงานบัญชี การเจรจาต่อรองราคาถูกกว่าเมื่อเทียบกับสำนักงานอื่น และสามารถผ่อนชำระค่าบริการเป็นงวด ๆ ได้

3. ผลการวิเคราะห์จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีด้านการเข้าถึงบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.44) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับ ได้แก่ การให้บริการที่รวดเร็ว การบริการอย่างต่อเนื่อง สามารถเข้าถึงการบริการได้สะดวกและไม่ซ้ำซ้อน สถานประกอบการอยู่ในสถานที่ที่สังเกตได้ง่ายและสามารถติดตามความคืบหน้างานบริการได้อย่างสม่ำเสมอ

4. ผลการวิเคราะห์จำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีด้านกระบวนการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.49) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับ ได้แก่ ความชัดเจนในการอธิบาย ส่งงานทันตามกำหนดเวลา การแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการบัญชีและนำระบบเทคโนโลยีทางด้านบัญชีมาใช้

5.4 อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้นักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง พบว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้นักงานบัญชีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากการสรุปค่ามากไปน้อยคือ ด้านกระบวนการ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ส่งผลให้กิจการขนาดกลางและขนาดย่อมนั้นมีความเข้าใจในเรื่องของการทำบัญชีในด้านต่าง ๆ ผู้ใช้บริการจึงต้องการการบริการในส่วนนี้มากที่สุด ส่วนในด้านการเข้าถึงบริการมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่งผลให้ผู้ให้บริการพิจารณาเลือกใช้บริการจากความสะดวกและรวดเร็ว นอกจากนี้ผู้ประกอบการยังให้ความสำคัญในด้านความน่าเชื่อถือ โดยมีความเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ในเรื่องทักษะการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีเพื่อให้การให้บริการนั้นมีความถูกต้อง ครบถ้วน และปัจจัยด้านราคาผู้ใช้บริการให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย โดยมีความเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สามารถสรุปประเด็นสำคัญมาอธิบายแยกเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับทักษะในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีเพื่อให้การให้บริการนั้นมีความถูกต้อง ครบถ้วน ผู้ให้บริการควรจะมี ความชำนาญเพื่อการันตีได้ว่ากิจการจะได้รับการบริการอย่างแม่นยำ นอกจากนี้สำนักงานบัญชีจะต้องมีความพร้อมในการให้บริการ ส่วนชื่อเสียงของผู้ประกอบการนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญลำดับน้อยที่สุด กล่าวคือ ผู้บริการควรให้ความเชื่อมั่นแก่กิจการที่ใช้บริการมากกว่าการมีชื่อเสียงแต่ไม่มีความน่าเชื่อถือ

ด้านการเข้าถึงบริการ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการที่รวดเร็ว เพราะตามกฎหมายจะระบุวันชัดเจนถึงกำหนดการยื่นแบบต่าง ๆ รวมถึงการชำระภาษี หากสำนักงานบัญชีสามารถบริการได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการแล้วจะทำให้มีการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้หากผู้ใช้สามารถเข้าถึงการบริการได้สะดวกและไม่ซับซ้อนก็จะทำให้สำนักงานบัญชีเป็นที่รู้จัก สถานประกอบการก็ควรอยู่ในสถานที่ที่สังเกตได้ง่าย และสามารถติดตามความคืบหน้างานบริการได้อย่างสม่ำเสมอ

ด้านกระบวนการ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่อยู่ในระดับมากคือความชัดเจนในการอธิบาย เนื่องจากเหตุผลหลักของการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนั้นมาจากความไม่เข้าใจในเรื่องของการทำบัญชีในด้านต่าง ๆ ตั้งแต่จัดตั้งบริษัท การบันทึกรายรับ-รายจ่าย การคิดคำนวณภาษีที่ต้องชำระ รวมไปถึงการทางการเงินของ

กิจการ ซึ่งบางรายต้องการการบริการในส่วนนี้ จึงมีความสำคัญเป็นอันดับแรกและจะสามารถส่งผลให้การส่งงานนั้นทันตามกำหนดเวลา เพราะหากผู้บริการไม่รับรู้ว่าจะต้องจัดส่งเอกสารให้เมื่อใด สำนักงานบัญชีอาจจะเกิดความล่าช้าขึ้น การแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากชิ้นงานของผู้ให้บริการจึงมีความสำคัญมากเช่นกัน หากมีขั้นตอนการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการบัญชีและนำระบบเทคโนโลยีทางด้านบัญชีมาใช้ก็จะทำให้การทำบัญชีของสำนักงานบัญชีบรรลุตามข้อตกลงกับผู้ให้บริการ

ด้านราคา มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยกิจการจะให้ความสำคัญกับการกำหนดราคาให้เหมาะสมกับปริมาณมาเป็นอันดับแรก เพราะผู้ใช้บริการแต่ละรายนั้นมีปริมาณชิ้นงานที่ต่างกันไป การกำหนดราคาให้ชัดเจนจึงมีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือผู้ใช้บริการสามารถกำหนดเงื่อนไขการทำบัญชีได้ เช่น ทำบัญชีเป็นรายเดือนหรือรายปี นอกจากนี้การเจรจาต่อรองของผู้ให้บริการยังส่งผลต่อการพิจารณาเลือกใช้บริการ ส่วนในเรื่องของราคาถูกกว่าเมื่อเทียบกับสำนักงานอื่นสำคัญรองลงมาและการผ่อนชำระค่าบริการเป็นงวด ๆ มีความสำคัญน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับเรื่องอื่น ๆ กล่าวคือ หากกำหนดราคาตามชิ้นอย่างมีความเหมาะสมกับคุณภาพแล้ว ผู้ให้บริการก็จะยินดีที่จะชำระค่าบริการตามที่ตกลงกันได้

จากการศึกษาในแต่ละด้านนั้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ มาลี สุขสำราญ (2552) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ ในจังหวัดนครปฐม พบว่า ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายด้าน พบว่า ผู้ประกอบการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากการสรุปค่ามากไปน้อยคือ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อถือ ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพอ่อนโยน ด้านการสื่อสาร ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความเข้าใจ ด้านความมั่นคง และด้านการสร้างสิ่งที่ยั่งยืนได้ อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ประกอบการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ประกอบการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของธุรกิจ และระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ประกอบการที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ด้านความเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพอ่อนโยน ด้านความเข้าใจ ด้านการสร้างสิ่งที่ยั่งยืนได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยที่สุดและมากที่สุด

ประเภทของธุรกิจต่างกัน ระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวม ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการสื่อสาร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลางทั้ง 3 ปัจจัยโดยรวม พบว่า ตัวแปรต้นมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามเนื่องจากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชิตา นาคเดือน (2559) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานรับทำบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานี พบว่าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานีส่วนใหญ่เป็นธุรกิจให้บริการ มีลักษณะการจดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด มีทุนจดทะเบียน 1,000,000 - 2,000,000 บาท มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการมากกว่า 5 ปี และรายได้เฉลี่ยต่อปี 1,000,000 - 5,000,000 บาท ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานรับทำบัญชีอันดับแรกได้แก่ปัจจัยด้านบริการบัญชี รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านค่าบริการจัดทำบัญชี ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพตามลำดับ และผลการพยากรณ์พบว่าโดยรวมมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านบริการบัญชี ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านกระบวนการให้บริการ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลจากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการการบริการที่สามารถรับรู้ถึงกระบวนการจัดทำบัญชีอย่างถูกต้อง ครบถ้วน จึงเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีเพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำรายงานทางการเงินตามกฎหมายที่กำหนด โดยผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจ คือ ผู้ประกอบการที่จะเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีจากกระบวนการจัดทำตามขั้นตอน สำนักงานบัญชียังต้องคำนึงถึงเรื่องการเข้าถึงบริการที่สะดวก เพื่อให้การติดต่อสอบถามของผู้ใช้บริการไม่ยุ่งยาก เข้าใจง่าย ไม่ซ้ำซ้อน จึงจะเกิดความน่าเชื่อถือให้กิจการนั้นใช้บริการในอนาคต และการชำระค่าบริการคือสิ่งสุดท้ายที่ผู้ประกอบการจะให้ความสำคัญเมื่อเกิดขึ้นงานตามความเหมาะสม ซึ่งมีความแตกต่างกับแนวคิด เรื่องการจัดการคุณภาพในบริบทบริการ Johansson & Elisabeth (2013) ที่ระบุว่า ผู้ประกอบการด้านบริการสามารถเปลี่ยนระดับประสิทธิภาพของหลักการคุณภาพได้หากใช้วิธีการแก้ไขที่ถูกต้อง นอกจากนี้การบริการที่ยังไม่บรรลุในการจัดการคุณภาพจะเน้นหลักการคุณภาพหนึ่งหรือสองหลักและหลังจากระยะเริ่มต้นมุ่งเน้นไปที่หลักการอื่นเช่นกัน ดังนั้นหากการ

บริการต้องการเปลี่ยนรูปแบบคุณภาพต้องเน้นบรรทัดฐานและหลักการบางอย่าง จากการสืบค้นเพิ่มเติมเรื่องแนวคิดคุณภาพของการแก้ไขปัญหาและด้านคุณภาพเอาไว้ 6 ประการ ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือ ความยืดหยุ่น ความสอดคล้อง การเอาใจใส่ ความสามารถในการเข้าถึงได้และ นอกจากนี้ยังเสนอแบบจำลองที่เชื่อมโยงการค้นพบเชิงประจักษ์ในแบบจำลองแนวคิดคุณภาพ แสดงให้เห็นว่าจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงกิจกรรมการทำงานหากผู้ประกอบการบริการเปลี่ยนทิศทางเชิงกลยุทธ์

5.5 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในเรื่องกระบวนการอยู่ในระดับมาก ส่งผลให้ทราบว่าผู้บริการนั้นต้องการทราบถึงกระบวนการจัดการบัญชีมากที่สุด จึงควรรับฟังปัญหา ข้อจำกัดทางด้านการบริการ เสนอแนะแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องทั้งทางบริษัท กับสำนักงานบัญชีได้ และสามารถหาข้อตกลงร่วมกันในการรับ-ส่งข้อมูล แนวทางในการทำบัญชีได้

2. ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นในเรื่องการเข้าถึงบริการอยู่ในระดับมาก ดังนั้น สำนักงานบัญชีจึงควรนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้กับการดำเนินงานระบบบัญชีให้มากขึ้น เพื่อความสะดวก แม่นยำ และทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผลการวิจัย พบว่า ควรเพิ่มการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีในด้านอื่น เช่น ด้านเทคโนโลยี ด้านความยืดหยุ่น ด้านความสอดคล้อง ด้านการเอาใจใส่ ด้านความสามารถในการเข้าถึงได้ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในด้านการพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชี

2. ผลการวิจัย พบว่า ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการตัดสินใจที่มีผลในการเลือกใช้สำนักงานบัญชีในภูมิภาคอื่น หรือประเทศไทยเปรียบเทียบกับต่างประเทศ

บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2558). **ประกาศ เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี**. พ.ศ. 2558. กรุงเทพมหานคร, 2558.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2562). **พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543**. สืบค้นเมื่อ 27 พฤศจิกายน 2562, จากเว็บไซต์: https://www.dbd.go.th/news_view.php?nid=1078.
- กรมสรรพากร กองบริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก. (2562). **ลักษณะ SMEs พ.ศ.2543**. สืบค้นเมื่อ 27 พฤศจิกายน 2562, จากเว็บไซต์: <https://www.rd.go.th/publish/38056.0.html>.
- คะเนิงนิจ ลือภะ. (2549). **ความไว้วางใจกับการประยุกต์ใช้ในการทำงาน**. สืบค้นเมื่อ 27 พฤศจิกายน 2562, จากเว็บไซต์: http://tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=52&read=true&count=true.
- จตุพร กุมทอง และ นวรัตน์ ฝิวนวล. (2553). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช**. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา.
- ทาโร่ ยามาเน่. (1973). **การกำหนดกลุ่มจำนวนประชากรสำหรับการวิจัย (Sample Size Determination)**. สืบค้นเมื่อ 28 พฤศจิกายน 2562, จากเว็บไซต์: <https://www.rapeeaccount.com/account.html>.
- ธรรมศักดิ์ รัชชธรรมชัย. (2546). **ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชี ของประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นงนุช สารทอง. (2550). **ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในเขตอำเภอเมืองพะเยาจังหวัดพะเยา**. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- นภาลัย บุญทิม. (2554). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดเพชรบูรณ์**. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- ปณัฐติยา แก้วหนองเสม็ด. (2550). **ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกสำนักงานให้บริการจัดทำบัญชี กรณีศึกษา จังหวัดกระบี่**. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. บัณฑิตวิทยาลัย.

- ปัญญาภรณ์ กองประดิษฐ์. (2550). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสำนักงานบัญชีอย่าง ต่อเนื่องของธุรกิจ**ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปัทมากร ระเบียบ. (2550). **ความพึงพอใจของลูกค้าเงินฝากต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ของธนาคารออมสินสาขาคอยเต่า (ธนาคารชุมชน) จังหวัดเชียงใหม่.** คั่นคว่ำอิสระ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เพียงเดือน วิทยาประดิษฐ์. (2551). **บริษัทจำกัด (Corporation or Limited Company).** สืบค้นเมื่อ 27 พฤศจิกายน 2562, จากเว็บไซต์:
library/teachershow/nakhonsithamrat/peangduan_w/bunnambunshe/sec02p07.html.
- มาลี สุขสำราญ. (2552). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของ ผู้ประกอบการ ในจังหวัด นครปฐม.** วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- รุ่งฟ้า ยิ่งจรัสแสง. (2545). **การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจ ในจังหวัด พิษณุโลก.** วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิชุดา นาคเดือน. (2559). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานรับทำบัญชีของ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานี.** วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- ศศิธร ท้าวปราบภัย. (2556). **ความหมายของห้างหุ้นส่วน.** สืบค้นเมื่อ 27 พฤศจิกายน 2562, จาก เว็บไซต์: <https://sites.google.com/site/sasith2554/khwam-hmay-khxng-hang-hun-swn-1>.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). **แนวคิดลักษณะของประชากรศาสตร์.** สารนิพนธ์. มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2552). **ความหมายของราคา.** สืบค้นเมื่อ 27 พฤศจิกายน 2562, จากเว็บไซต์: <https://onlinelearningseries/hnwy-thi-2-kar-kahnd-rakha/khwamhmaykhxngrakha>.
- สภาวิชาชีพบัญชี. (2553). **เรื่อง จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2553.** ฉบับที่ 19 กรุงเทพมหานคร, 2553.
- สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย. (2539). **ความหมายของการบัญชี.** สืบค้นเมื่อ 27 พฤศจิกายน 2562, จากเว็บไซต์:
<https://datarockie.com/2019/08/23/yamane-sample-size-calculation>.

สายชล เอสาามี. (2558). **ประเภทของธุรกิจการค้าและความหมายของสินค้า**. สืบค้นเมื่อ 27

พฤศจิกายน 2562, จากเว็บไซต์:

<https://sites.google.com/site/karbaychibeuxngtn2560icccom>.

อนันต์ มุ่งวัฒนา. (2559). **กระบวนการ (Process)**. สืบค้นเมื่อ 27 พฤศจิกายน 2562, จากเว็บไซต์:

http://www.psd.b.ku.ac.th/admin/uploads/activities/presidentofficePrint_OK.pdf.

BIBLIOGRAPHY

Carey & John. (2008). **The benefits of services provided by external accountants to small and medium sized enterprises.** Search on 2020, January 4, Available:

[http:// library/nakhonsithamrat/peangduan_w/bunnambunshe/sec02p07.html](http://library/nakhonsithamrat/peangduan_w/bunnambunshe/sec02p07.html).

Johansson & Elisabeth. (2013). **Managing Quality in a Service Context.** Search on 2020, January 4, Available: <http://search.ndltd.org/show>.

Msibi & Derrick. (1995). **The pricing of audit services in South Africa : an analytical study.** Semantic Scholar Research, p. 189 – 203.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

จดหมายขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของ
เครื่องมือวิจัย

ที่ คบช.0105/030

19 เมษายน 2563

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณกมลวรรณ พึ่งสังข์

ด้วยนักศึกษา นางสาวนภัสสินี เปรื่องการ รหัสนักศึกษา 62500550 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต
คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง” โดยมี อาจารย์ชลิต
ผลอินทร์หอม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในกรณีนี้หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ขอความอนุเคราะห์จาก
คุณกมลวรรณ พึ่งสังข์ กรรมการผู้จัดการ บริษัท นงคันทนาการบัญชี จำกัด เป็นผู้เชี่ยวชาญในการ
ตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้เพื่อ
เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ทางหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความ
อนุเคราะห์จากท่านจึงเรียนขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติภรณ์ สินจรูญศักดิ์)
คณบดีคณะบัญชี

ผู้ประสานงาน : อาจารย์ชลิต ผลอินทร์หอม (ผู้ช่วยผู้อำนวยการหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต)
โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 2374

ที่ คบช.0105/030

19 เมษายน 2563

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.ปิยาภัสร์กิติ์ เจียรสุคนธ์

ด้วยนักศึกษา นางสาวภัสสินี เปรื่องกร รหัสนักศึกษา 62500550 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต
คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง” โดยมี อาจารย์ชลิต
ผลอินทร์หอม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในกรณีนี้หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ขอความอนุเคราะห์จาก
ดร.ปิยาภัสร์กิติ์ เจียรสุคนธ์ อาจารย์สถาบันนวัตกรรมธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยนครพนม
เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของ
เครื่องมือวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ทางหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความ
อนุเคราะห์จากท่านจึงเรียนขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติภรณ์ สินจรูญศักดิ์)
คณบดีคณะบัญชี

ผู้ประสานงาน : อาจารย์ชลิต ผลอินทร์หอม (ผู้ช่วยผู้อำนวยการหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต)
โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 2374

ที่ คบช.0105/030

19 เมษายน 2563

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.สุกฤษฎา พุ่มแก้ว

ด้วยนักศึกษา นางสาวนภัสสินี เปรื่องการ รหัสนักศึกษา 62500550 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง” โดยมี อาจารย์ชลิต ผลอินทร์หอม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในกรณีนี้หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ขอความอนุเคราะห์จาก ดร.สุกฤษฎา พุ่มแก้ว ผู้อำนวยการสำนักงานคณบดี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ทางหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านจึงเรียนขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติภรณ์ สินจรูญศักดิ์)
คณบดีคณะบัญชี

ผู้ประสานงาน : อาจารย์ชลิต ผลอินทร์หอม (ผู้ช่วยผู้อำนวยการหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต)
โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 2374

ภาคผนวก ข

จดหมายขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม

ภาคผนวก ค

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง โดยข้อมูลที่รับจากท่านมีความสำคัญต่อการวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการศึกษา ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการนำผลที่ได้รับไปเป็นเกณฑ์ในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

โดยแบบประเมินฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มี 3 ข้อ

ตอนที่ 2 ลักษณะทั่วไปขององค์กร มี 3 ข้อ

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง มี 20 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนและตรงกับความเป็นจริงที่สุด ซึ่งการตอบแบบสอบถามของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ โดยไม่มี การนำไปเปิดเผยให้เกิดความเสียหายแก่ตัวท่าน และกิจการของท่าน โดยการนำเสนอผลการศึกษานำเสนอในภาพรวมเท่านั้น

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้

นางสาวนภัสสินี เปรื่องการ

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- น้อยกว่า 30 ปี 30 ปี – 40 ปี
 41 - 50 ปี มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ปริญญาโท ปริญญาเอก

ตอนที่ 2 ลักษณะทั่วไปขององค์กร โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. ระยะเวลาในการดำเนินงานของกิจการ

- น้อยกว่า 5 ปี 5 – 10 ปี
 11 – 15 ปี มากกว่า 15 ปีขึ้นไป

2. รูปแบบของธุรกิจ

- บริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด

3. ประเภทของธุรกิจ

- ธุรกิจบริการ ธุรกิจอุตสาหกรรม
 ธุรกิจซื้อขายไป อื่นๆ.....

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง

คำชี้แจง โปรดพิจารณารายการในแต่ละข้อว่าท่านมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีอยู่ในระดับใด โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงระดับเดียว โดยกำหนดค่าคะแนนระดับความคิดเห็น แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 = เห็นด้วยมากที่สุด

4 = เห็นด้วยมาก

3 = เห็นด้วยปานกลาง

2 = เห็นด้วยน้อย

1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านความน่าเชื่อถือ					
1. ชื่อเสียงของผู้ประกอบการจะนำไปสู่การพิจารณาในการตัดสินใจของกิจการ					
2. การบริการด้วยความชำนาญของผู้ให้บริการจะนำมาสู่ความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ					
3. ผู้ใช้บริการเชื่อมั่นได้ว่าจะได้รับการบริการที่มีความถูกต้องแม่นยำและครบถ้วน					
4. มีความพร้อมให้การบริการ อุทิศเวลา จะนำมาสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ					
5. การปฏิบัติงานที่มีทักษะเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชี ภาษีอากรจะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือของผู้ใช้บริการ					
ด้านราคา					
1. การกำหนดราคาที่เหมาะสมมีความสอดคล้องกับปริมาณงาน					

ตอนที่ 3 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
2. ให้ความสำคัญกับราคาที่ถูกลงกว่าเมื่อเทียบกับสำนักงานอื่น					
3. การเจรจาต่อรองเป็นปัจจัยในการพิจารณาเลือกใช้บริการ					
4. ค่าบริการสามารถเลือกผ่อนชำระเป็นงวด ๆ ได้					
5. สามารถกำหนดเงื่อนไขการทำบัญชีเป็นรายเดือน รายปี					
ด้านการเข้าถึงบริการ					
1. สามารถเข้าถึงการบริการได้สะดวกและไม่ซับซ้อน					
2. ให้บริการที่รวดเร็วจะทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจ					
3. การบริการอย่างต่อเนื่องจะทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจในการให้บริการของผู้ประกอบการ					
4. สามารถติดตามความคืบหน้างานบริการได้อย่างสม่ำเสมอ					
5. สถานประกอบการอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อได้สะดวก จุดสังเกตได้ง่าย					
ด้านกระบวนการ					
1. ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ส่งงานทันตามกำหนดเวลา					
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำการให้บริการเข้าใจง่าย					
3. นำระบบเทคโนโลยีทางด้านบัญชีมาใช้ในการให้บริการ					
4. การให้บริการมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมาะสมตามมาตรฐานการบัญชีประมวลรัษฎากร					
5. สามารถให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง ครบถ้วน					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ง

แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC

ตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถาม IOC

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง โดยข้อมูลที่ได้รับจากท่านมีความสำคัญต่อการวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการศึกษา ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการนำผลที่ได้รับไปเป็นเกณฑ์ในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

แบบประเมินฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มี 3 ข้อ

ตอนที่ 2 ลักษณะทั่วไปขององค์กร มี 3 ข้อ

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง มี 20 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

นางสาวนภัสสินี เปรื่องการ
นักศึกษาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต
คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
มือถือ 086 364 1029

ลงชื่อ.....ผู้ทรงคุณวุฒิ

(.....)

วันที่...../...../.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- น้อยกว่า 30 ปี 30 ปี – 40 ปี
 41 - 50 ปี มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ปริญญาโท ปริญญาเอก

ตอนที่ 2 ลักษณะทั่วไปขององค์กร โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. ระยะเวลาในการดำเนินงานของกิจการ

- น้อยกว่า 5 ปี 5 – 10 ปี
 11 – 15 ปี มากกว่า 15 ปีขึ้นไป

2. รูปแบบของธุรกิจ

- บริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด

3. ประเภทของธุรกิจ

- ธุรกิจบริการ ธุรกิจอุตสาหกรรม
 ธุรกิจซื้อขายไป อื่นๆ.....

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตภาคกลาง

คำชี้แจง โปรดพิจารณารายการในแต่ละข้อว่าท่านมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายในที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีอยู่ในระดับใด โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงระดับเดียว

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ สำนักงานบัญชี	ผู้ทรงให้ความเห็น			ข้อเสนอแนะ
	สอดคล้อง (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่ สอดคล้อง (-1)	
ด้านความน่าเชื่อถือ				
1. ชื่อเสียงของผู้ประกอบการจะนำไปสู่ การพิจารณาในการตัดสินใจของกิจการ				
2. การบริการด้วยความชำนาญของผู้ ให้บริการจะนำมาสู่ความเชื่อมั่นของ ผู้ใช้บริการ				
3. ผู้ใช้บริการเชื่อมั่นได้ว่าจะได้รับการ บริการที่มีความถูกต้องแม่นยำและ ครบถ้วน				
4. มีความพร้อมให้การบริการ อุทิศเวลา จะนำมาสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ				
5. การปฏิบัติงานที่มีทักษะเป็นไปตาม มาตรฐานการบัญชี ภาษีอากรจะนำไปสู่ ความน่าเชื่อถือของผู้ใช้บริการ				
ด้านราคา				
1. การกำหนดราคาที่เหมาะสมมีความ สอดคล้องกับปริมาณงาน				
2. ให้ความสำคัญกับราคาที่ถูกลงกว่าเมื่อ เทียบกับสำนักงานอื่น				

ตอนที่ 3 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ สำนักงานบัญชี	ผู้ทรงให้ความเห็น			ข้อเสนอแนะ
	สอดคล้อง (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่ สอดคล้อง (-1)	
3. การเจรจาต่อรองเป็นปัจจัยในการพิจารณาเลือกใช้บริการ				
4. ค่าบริการสามารถเลือกผ่อนชำระเป็นงวด ๆ ได้				
5. สามารถกำหนดเงื่อนไขการทำบัญชีเป็นรายเดือน รายปี				
ด้านการเข้าถึงบริการ				
1. สามารถเข้าถึงการบริการได้สะดวกและไม่ซับซ้อน				
2. ให้บริการที่รวดเร็วจะทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจ				
3. การบริการอย่างต่อเนื่องจะทำให้ผู้ใช้บริการประทับใจในการให้บริการของผู้ประกอบการ				
4. สามารถติดตามความคืบหน้างานบริการได้อย่างสม่ำเสมอ				
5. สถานประกอบการอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อได้สะดวก จุดสังเกตได้ง่าย				
ด้านกระบวนการ				
1. ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ส่งงานทันตามกำหนดเวลา				
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำการให้บริการเข้าใจง่าย				

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ สำนักงานบัญชี	ผู้ทรงให้ความเห็น			ข้อเสนอแนะ
	สอดคล้อง (+1)	ไม่แน่ใจ (0)	ไม่ สอดคล้อง (-1)	
3. นำระบบเทคโนโลยีทางด้านบัญชีมา ใช้ในการให้บริการ				
4. การให้บริการมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่เหมาะสมตามมาตรฐานการบัญชี ประมวลรัษฎากร				
5. สามารถให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง ครบถ้วน				

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ท่านให้ความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

ประวัติผู้ศึกษา



ชื่อ-สกุล	นางสาวนภัสสินี เปรื่องการ
วัน เดือน ปีเกิด	30 เมษายน 2539
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2560 บัญชีบัณฑิต (บช.บ) มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ประสบการณ์ในการทำงาน	เจ้าหน้าที่แผนกบัญชี โรงพยาบาลวิชัยเวช
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	กรรมการบริษัท บริษัท นงคันภัสการบัญชี จำกัด
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	99/221 หมู่ 5 ตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120