



## รายงานการวิจัย

เรื่อง

คุณลักษณะของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและการ  
เลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม  
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต



โดย

โสภาพรรณ ไชยพัฒน์

การวิจัยครั้งนี้ได้รับเงินทุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ปีการศึกษา 2559

**ชื่องานวิจัย:** คุณลักษณะของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต

**ชื่อผู้วิจัย:** โสภภาพรรณ ไชยพัฒน์

**ปีที่ทำการวิจัยแล้วเสร็จ:** 2559

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต และ 2) เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต กลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักงานบัญชีในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 397 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต อยู่ระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ 1) ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี 2) ความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี 3) กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี 4) การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี 5) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชี และ 6) การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ( $\bar{x} = 3.70$ )

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน ประเภทนิตบุคคล ตำแหน่ง ลักษณะของธุรกิจ ระยะเวลาการดำเนินงานของธุรกิจ จำนวนพนักงาน ต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

**คำสำคัญ:** การเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สำนักงานบัญชี

**Research Title:** The Characteristics of Small and Medium Entrepreneur and Selection of using the Accounting Office in Small and Medium Businesses in Muang, Phuket Province

**Researcher:** Sopaphan Chaipat

**Year:** 2017

### Abstract

The purposes of this research were 1) to study the selection of using the accounting office by entrepreneurs in small and medium businesses in Muang, Phuket province, and 2) to study the characteristics of small and medium entrepreneur and the selection of using the accounting office in small and medium businesses in Muang, Phuket province. The sample consisted of 397 accounting offices in Phuket. The material was questionnaire. The data were analyzed by frequency, percentage, standard deviation, t-test, and One-way ANOVA. The research results were as follows.

1. The analysis of data on the selection level of using the accounting office by entrepreneurs in small and medium businesses in Muang, Phuket province at the high level sorted by 1) Term of ethics in accounting office, 2) The responsibility of executives in accounting office, 3) The processes related to the customers of the accounting office, 4) The document management of the accounting office, 5) The knowledge about the accounting field, and 6) The resources management of the accounting office. ( $\bar{x}=3.70$ )

2. The results of hypothesis test were that Type of corporation, Position, Characteristic of business, Duration of business operation, and number of employees differently effect on the selection of using the accounting office by entrepreneurs in small and medium businesses differently of the statistically significant at the .05 level which was in accordance with the hypothesis.

**Keywords:** Selection of using the accounting office by entrepreneurs in small and medium business, Accounting office

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัย เรื่อง คุณลักษณะของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและการเลือกใช้นักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมืองจังหวัดภูเก็ต ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายท่าน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ดร.อนาวุฒิ ชูทรัพย์ อธิการบดี และ ดร.สันธยา ดารารัตน์ รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร และฝ่ายบริหารของมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ที่ได้ให้โอกาสและทุนสนับสนุนในการทำวิจัย ขอกราบขอบพระคุณ คณะกรรมการสำนักวิจัย และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำในการทำวิจัย

การจัดทำรายงานครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากไม่ได้รับความร่วมมือและความอนุเคราะห์จากผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม ทำให้ได้รับข้อมูลที่สมบูรณ์ และครบถ้วน



โสภาพรรณ ไชยพัฒน์

พฤษภาคม 2561

## สารบัญ

|  | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย.....                               | ก    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....                            | ข    |
| กิตติกรรมประกาศ.....                               | ค    |
| สารบัญ.....  | ง    |
| สารบัญตาราง.....                                   | ฉ    |
| สารบัญภาพ.....                                     | ญ    |
| บทที่ 1 บทนำ.....                                  | 1    |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....            | 1    |
| 1.2 คำถามการวิจัย.....                             | 2    |
| 1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....                   | 2    |
| 1.4 สมมติฐานของการวิจัย.....                       | 3    |
| 1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....                         | 3    |
| 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....                           | 3    |
| 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....                 | 5    |
| บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 6    |
| 2.1 ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม..... | 6    |
| 2.2 องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี.....      | 13   |
| 2.3 แนวคิดสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพ.....            | 20   |
| 2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ.....           | 28   |
| 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                     | 33   |
| 2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....                      | 37   |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....                    | 39   |
| 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....                   | 39   |
| 3.2 ตัวแปรที่ศึกษา.....                            | 39   |
| 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....                | 40   |
| 3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....        | 40   |

## สารบัญ (ต่อ)

|   | หน้า      |
|---|-----------|
| 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....  | 41        |
| 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....       | 41        |
| <b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>                            | <b>43</b> |
| ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....                       | 43        |
| ตอนที่ 2 การเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ..... | 45        |
| ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน .....                                   | 52        |
| <b>บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....</b>                   | <b>81</b> |
| 5.1 สรุป.....   | 81        |
| 5.2 อภิปรายผล .....   | 84        |
| 5.3 ข้อเสนอแนะ .....  | 87        |
| บรรณานุกรม.....   | 88        |
| ภาคผนวก แบบสอบถาม.....  | 90        |
| ประวัติผู้วิจัย .....   | 95        |



## สารบัญตาราง

| ตารางที่   | หน้า |
|--|------|
| 4.1 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไป.....   | 43   |
| 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมืองจังหวัดภูเก็ตในภาพรวม .....   | 45   |
| 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมืองจังหวัดภูเก็ตด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี .....           | 46   |
| 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมืองจังหวัดภูเก็ตด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี .....         | 47   |
| 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมืองจังหวัดภูเก็ตด้านกระบวนการ ที่เกี่ยวข้องกับการค้าของสำนักงานบัญชี ..... | 48   |
| 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมืองจังหวัดภูเก็ตด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี .....                | 49   |
| 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมืองจังหวัดภูเก็ตด้านการจัดเอกสารของสำนักงานบัญชี .....                     | 50   |
| 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมืองจังหวัดภูเก็ตด้านความรู้ความเข้าใจศาสตร์ทางด้านบัญชี .....              | 51   |
| 4.9 ประเภทนิติบุคคลต่างกันมีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกันแตกต่างกัน .....   | 52   |
| 4.10 ตำแหน่งต่างกันมีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน .....  | 53   |
| 4.11 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ตำแหน่งต่างกันมีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกันด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี .....                                      | 54   |







4.37 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่จำนวนพนักงานของธุรกิจต่างกันมีการเลือกใช้สำนักงาน  
บัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชี..... 80



## สารบัญภาพ

| ภาพที่                         | หน้า |
|--------------------------------|------|
| 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย ..... | 38   |



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในประเทศไทยธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีเป็นจำนวนมาก ประกอบการในรูปแบบของบุคคลธรรมดา หรือห้างหุ้นส่วนสามัญ ซึ่งจะประกอบธุรกิจขายสินค้าผลิตสินค้าหรือให้บริการ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2556) ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยส่วนใหญ่ใช้บริการด้านการจัดทำบัญชีและงบการเงินจากสำนักงานบัญชี โดยส่วนใหญ่ผู้ประกอบการรายเล็กมักจะไม่ทำบัญชีเอง ต้องใช้บริการจากสำนักงานบัญชีเพื่อช่วยเก็บรวบรวมเอกสารและรายการบัญชีเพื่อเสียภาษีให้กับสรรพากร และจัดทำงบการเงินให้กับหน่วยงานต่าง ๆ สำนักงานบัญชีจึงมีบทบาทอย่างยิ่งในการนำเสนอข้อมูลทางการเงินและรายงานทางการเงินให้เป็นที่น่าเชื่อถือและเป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชีอันจะส่งผลให้ธุรกิจได้รับทราบผลการดำเนินงานและฐานะการเงินที่แท้จริง ซึ่งจะส่งผลให้เศรษฐกิจโดยรวมของประเทศเติบโตอย่างยั่งยืน (ศิลาเพชร ศรีจันเพชร, 2554)

ในปัจจุบันรัฐบาลมีนโยบายให้การสนับสนุนธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แบบครบวงจร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการจ้างงาน การกระจายรายได้สู่ชุมชน การปรับโครงสร้างการผลิตให้มีความเจริญและไม่กระจุกตัวอยู่ในเขตอุตสาหกรรม อีกทั้งวางนโยบายในการเปิดการค้าเสรีกับกลุ่มอาเซียนหรือกลุ่มเอเปกอีกด้วยเพื่อเป็นรากฐานที่แข็งแกร่งและเป็นกลไกในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศ (กนกวรรณ คำมาบุตร, 2554) ในขณะที่จังหวัดภูเก็ตมีธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่จดทะเบียนนิติบุคคลในปี 2558 ในรูปแบบบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนกว่า 17,086 แห่ง ในเขตจังหวัดภูเก็ต (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2558) โดยที่สถานประกอบการเหล่านี้ จะต้องจัดให้มีการทำรายงานทางการเงินสำหรับประเภทธุรกิจของตน ดังนั้นการเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของหน่วยงานธุรกิจเพื่อให้การจัดทำบัญชีเป็นไปตามพระราชบัญญัติการจัดทำบัญชี พ.ศ. 2543 โดยเฉพาะ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งขาดความพร้อมของบุคลากรในเรื่องของการจัดทำบัญชี และการบริหารการเงิน การจ้างพนักงานซึ่งเป็นบุคคลภายนอกเข้ามาทำงานด้านบัญชียังเป็นเรื่องยุ่งยากและต้องจ่ายค่าตอบแทนสูง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้าและกระทรวงพาณิชย์, 2554) และนักบัญชีส่วนใหญ่นิยมไปทำงานในองค์กรขนาดใหญ่ที่มีชื่อเสียงและให้ค่าตอบแทนสูง ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจึงไม่สามารถจ้างนักบัญชีได้ตรงกับ

ความต้องการ จึงทำให้บริการรับทำบัญชีของสำนักงานบัญชีจึงได้รับความนิยมอย่างต่อเนื่องและให้ความสะดวกมากกว่านอกจากนี้สำนักงานบัญชียังสามารถจัดทำงบการเงินได้อย่างถูกต้อง ทันเวลา ประหยัดภาษีและลดความเสี่ยงในการถูกสรรพากรเรียกตรวจ (สามล เชียงฉิน, 2552)

สำนักงานบัญชีจึงเป็นธุรกิจที่สามารถเติบโตและมีคู่แข่งเกิดขึ้นมากมายในภาคธุรกิจ เนื่องจากรัฐบาลได้สนับสนุนการประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทำให้มีผู้ประกอบการรายใหม่เกิดขึ้นและกิจการจำเป็นต้องมีผู้ทำบัญชีในการจัดเก็บรวบรวมเอกสารและยื่นภาษีให้กับหน่วยงานต่าง ๆ สำนักงานบัญชีจึงเป็นทางเลือกสำหรับผู้ประกอบการรายใหม่ (พิลาวรรณ สุโขทัย, 2554)

เนื่องจากจังหวัดภูเก็ตเป็นจังหวัดที่มีปริมาณธุรกิจทางเศรษฐกิจมากและได้มีการขยายตัว ซึ่งสำนักงานบัญชีที่ธุรกิจขนาดกลางขนาดย่อมต้องการมากขึ้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต อันจะเป็นประโยชน์ให้สำนักงานบัญชีมีแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริการให้เหมาะสมเพื่อประโยชน์ต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาพรวมต่อไป

## 1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต อย่างไร

1.2.2 ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีคุณลักษณะทั่วไปแตกต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตแตกต่างกันอย่างไร

## 1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต

1.3.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### 1.4 สมมติฐานการวิจัย

ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ที่มีคุณลักษณะด้านประเพณีติบุคคล ตำแหน่งลักษณะของธุรกิจ ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีแตกต่างกัน

#### 1.5 ขอบเขตของการวิจัย

**1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา** และตัวแปรที่ศึกษา เป็นการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต โดยสรุปเป็นตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

1.5.2.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วยประเพณีติบุคคล ตำแหน่ง ลักษณะธุรกิจ ระยะเวลาการดำเนินงาน และจำนวนพนักงาน

1.5.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี และด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชี

**1.5.2 ขอบเขตด้านประชากร** ประชากรที่วิจัยครั้งนี้ คือ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตจำนวน 17,086 แห่ง (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2560)

**1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา** ระยะเวลาในการศึกษาระหว่างเดือนเมษายน-กรกฎาคม พ.ศ. 2560

**1.5.4 ขอบเขตด้านพื้นที่** เป็นการศึกษาธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต

#### 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

**1.6.1 สำนักงานบัญชี** หมายถึง สำนักงานที่ให้บริการด้านการทำบัญชี ซึ่งสำนักงานบัญชีอาจจัดตั้งในรูปแบบบุคคลธรรมดา คณะบุคคล หรือนิติบุคคลก็ได้ โดยหัวหน้าสำนักงาน หรือผู้เป็นหุ้นส่วน หรือเป็นกรรมการแล้วแต่กรณี ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบงานด้านการให้บริการในสำนักงานอย่างน้อย 1 คน ต้องมีคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี ทางการศึกษา บัญชี ปฏิบัติงานเต็มเวลา และแจ้งการเป็นผู้ทำ

บัญชีต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ไว้แล้ว และมีผู้ช่วยผู้ทำบัญชีที่คุณสมบัติไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชีอย่างน้อย 1 คน ปฏิบัติงานเต็มเวลาสังกัดอยู่

**1.6.2 ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม** หมายถึง ธุรกิจที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล (ธุรกิจ SMEs) ประกอบด้วยกลุ่มธุรกิจ 3 กลุ่ม ได้แก่ กิจการการผลิต กิจการการค้า กิจการบริการ ซึ่งมีมูลค่ารวมของสินทรัพย์และการจ้างงานตามจำนวนหรือเงื่อนไขที่กำหนดโดยกฎกระทรวงอุตสาหกรรม เรื่องการกำหนดจำนวนการจ้างงานและมูลค่าของสินทรัพย์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2545 อาศัยอำนาจพระราชบัญญัติส่งเสริมธุรกิจขนาดกลางขนาดย่อม พ.ศ. 2543 ว่าด้วยการกำหนดหลักเกณฑ์และลักษณะของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

**1.6.3 การเลือกใช้สำนักงานบัญชี** หมายถึง เลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 6 ด้านประกอบด้วย

1.6.3.1 ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี หมายถึง ควรมีการกำหนดนโยบายคุณภาพเป็นลายลักษณ์อักษร มีการจัดทำแผนธุรกิจที่สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ มีความรู้ความเข้าใจถึงหลักสำคัญในการดำเนินการตามมาตรฐานบัญชี มีการดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายมาตรฐานการบัญชี และมีการจัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงินประจำปีเป็นลายลักษณ์อักษร

1.6.3.2 ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี หมายถึง ควรมีการเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน มีการใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงาน โดยปราศจากความมีอคติและความลำเอียง มีความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติโดยต้องไม่ละทิ้งงานที่ให้บริการ มีการเก็บความลับของลูกค้า โดยจะต้องไม่นำข้อมูลซึ่งถือเป็นความลับของกิจการไปเปิดเผย และมีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบเพื่อรักษาชื่อเสียงแห่งวิชาชีพ

1.6.3.3 ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี หมายถึง ควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียม มีการจัดทำสัญญาจ้างให้ชัดเจน มีการออกหลักฐานการรับเงิน มีการดำเนินการนำส่งภาษีและเงินสมทบอื่น ๆ แทนลูกค้า และมีการส่งมอบและรับมอบเอกสารจากลูกค้า

1.6.3.4 ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี หมายถึง ควรมีการดูแลสถานที่ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย มีคุณสมบัติของผู้ทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี มีการฝึกอบรมบุคลากรในสำนักงานบัญชีตามข้อกำหนดของกฎหมาย มีการเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง และมีการควบคุมดูแลผู้ทำบัญชีภายนอก ในกรณีที่สำนักงานบัญชีมีการใช้บริการ

1.6.3.5 ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี หมายถึง ควรมีการจัดเก็บข้อมูลและเอกสารของลูกค้า มีการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีการจัดเก็บและรักษาเอกสารทางบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543 และมีการติดตามกฎหมายและข้อกำหนดให้เป็นปัจจุบัน

1.6.3.4 ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชี หมายถึง ควรมีความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี มีความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการบัญชี มีความรู้เกี่ยวกับการบัญชี และมีความรู้เกี่ยวกับองค์กรและธุรกิจ ควรมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

## 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 เป็นข้อมูลความรู้เกี่ยวกับ คุณลักษณะของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและการเลือกใช้นักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต

1.7.2 สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนในการปรับปรุง และพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ





## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตผู้วิจัยนำเสนอแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน ตามประเด็นดังต่อไปนี้

- 2.1 ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- 2.2 องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี
- 2.3 แนวคิดสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพ
- 2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 2.1 ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises)

SMEs ย่อมาจากภาษาอังกฤษ Small and Medium Enterprises หรือแปลเป็นภาษาไทยว่า “วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม”

สำหรับความหมายของวิสาหกิจ (Enterprises) ครอบคลุมกิจการ 3 กลุ่มใหญ่ ๆ ได้แก่

1. กิจการการผลิต (Production Sector) ครอบคลุมการผลิตในภาคเกษตรกรรม (Agricultural Processing) ภาคอุตสาหกรรม (Manufacturing) และเหมืองแร่ (Mining)
2. กิจการการค้า (Trading Sector) ครอบคลุมการค้าส่ง (Wholesale) และการค้าปลีก (Retail)
3. กิจการบริการ (Service Sector)

ส่วนลักษณะขนาดของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กำหนดจากมูลค่าขั้นสูงของสินทรัพย์ถาวร สำหรับกิจการแต่ละประเภท ดังนี้

| ประเภทกิจการ     | ขนาดกลาง            | ขนาดย่อม           |
|------------------|---------------------|--------------------|
| 1. กิจการการผลิต | ไม่เกิน 200 ล้านบาท | ไม่เกิน 50 ล้านบาท |
| 2. กิจการบริการ  | ไม่เกิน 200 ล้านบาท | ไม่เกิน 50 ล้านบาท |
| 3. กิจการการค้า  |                     |                    |
| - ค้าส่ง         | ไม่เกิน 100 ล้านบาท | ไม่เกิน 50 ล้านบาท |
| - ค้าปลีก        | ไม่เกิน 60 ล้านบาท  | ไม่เกิน 30 ล้านบาท |

ส่วนลักษณะขนาดของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กำหนดจากจำนวนการจ้างงาน สำหรับกิจการแต่ละประเภท ดังนี้

| ประเภทกิจการ     | ขนาดกลาง       | ขนาดย่อม      |
|------------------|----------------|---------------|
| 1. กิจการการผลิต | ไม่เกิน 200 คน | ไม่เกิน 50 คน |
| 2. กิจการบริการ  | ไม่เกิน 200 คน | ไม่เกิน 50 คน |
| 3. กิจการการค้า  |                |               |
| - ค้าส่ง         | ไม่เกิน 50 คน  | ไม่เกิน 25 คน |
| - ค้าปลีก        | ไม่เกิน 30 คน  | ไม่เกิน 15 คน |

ความสำคัญของ SMEs ต่อระบบเศรษฐกิจ

SMEs คือ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นวิสาหกิจที่มีความเหมาะสม มีความคล่องตัวในการปรับสภาพให้เข้ากับสถานการณ์ทั่วไปของประเทศ อีกทั้งยังเป็นวิสาหกิจที่ใช้เงินทุนในจำนวนที่ต่ำกว่าวิสาหกิจขนาดใหญ่ และยังช่วยรองรับแรงงานจากภาคเกษตรกรรมเมื่อหมดฤดูกาลเพาะปลูก รวมถึงเป็นแหล่งที่สามารถรองรับแรงงานที่เข้ามาใหม่เป็นการป้องกันการอพยพของแรงงานเข้ามาหางานทำในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ซึ่งช่วยกระจายการกระจุกตัวของโรงงานกิจการวิสาหกิจในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลไปสู่ภูมิภาค ก่อให้เกิดการพัฒนาความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจทั้งในส่วนภูมิภาคและของประเทศอย่างยั่งยืนต่อไป กล่าวโดยสรุป SMEs มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ คือ

1. ช่วยการสร้างงาน
2. สร้างมูลค่าเพิ่ม
3. สร้างเงินตราต่างประเทศ
4. ช่วยประหยัดเงินตราต่างประเทศ โดยการผลิตเพื่อทดแทนการนำเข้าจากต่างประเทศ
5. เป็นจุดเริ่มต้นในการลงทุน และสร้างเสริมประสบการณ์

6. ช่วยเชื่อมโยงกับกิจกรรมขนาดใหญ่ และภาคการผลิตอื่น ๆ เช่น ภาคเกษตรกรรม
7. เป็นแหล่งพัฒนาทักษะฝีมือ

ปัญหาเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมซึ่งพอจะสรุปได้ 8 ประการใหญ่

1. การขาดซึ่งจิตวิญญาณของการเป็นผู้ประกอบการ (Lack of Entrepreneurship) การเป็นผู้ประกอบการจะต้องมีคุณสมบัติหลายประเภท เช่น ความเป็นผู้นำ การกล้าได้กล้าเสีย ต้องเป็นนายของตัวเอง การรักความท้าทาย รักความเป็นอิสระ มีระเบียบวินัยในตัวเองสูง
2. การจัดการและการบริหารไม่มีประสิทธิภาพ ความสามารถในการจัดการองค์การการเงิน การบัญชี การตลาด บุคลากร ซึ่งถือเป็นหัวใจหลักของ SMEs
3. การขาดบุคลากรหรือผู้เชี่ยวชาญธุรกิจ SMEs มักจะเริ่มต้นจากความถนัดหรือความชำนาญเฉพาะด้านของผู้ประกอบการ นั้นตั้งแต่เริ่มก่อตั้งและดำเนินต่อไป จนกว่าจะเริ่มเข้าที่เข้าทาง
4. การขาดแรงงานที่มีฝีมือแรงงานที่มีฝีมือ (Skilled Worker) คือจุดเริ่มต้นของคุณภาพสินค้า ซึ่งพนักงานที่มีฝีมือจะต้องได้รับการฝึกฝน ดังนั้นผู้ประกอบการรายใหม่จึงต้องสร้างและสงวนแรงงานเหล่านี้ให้ได้
5. ต้นทุนการผลิตสูงการจัดการที่ไม่ดี การผลิตที่ขาดประสิทธิภาพ ไม่มีการใช้เครื่องจักรหรือเทคโนโลยีเข้ามาช่วยจะทำให้ต้นทุนของสินค้าสูง ซึ่งนำไปสู่การเสียเปรียบในเชิงการค้ากับคู่แข่ง
6. การแข่งขันสูงสภาพการเศรษฐกิจและแข่งขันในปัจจุบัน เป็นสาเหตุให้เกิดการแข่งขันกันสูงมากเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจของตนเอง ดังนั้นผู้ประกอบการหน้าใหม่ที่เข้ามาในตลาดที่มีการแข่งขันกันสูง จึงมีความยากลำบากในการดำเนินธุรกิจ
7. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่ำการบริหารจัดการการผลิตไม่เหมาะสม ทำให้เกิดสูญเสียในการผลิต ผลผลิตต่ำ ไม่ได้มาตรฐาน ซึ่งนำไปสู่สินค้าไม่มีคุณภาพและไม่สามารถแข่งขันได้
8. ปัญหาของระบบราชการก็เป็นที่ทราบกันดีอยู่ทั่วไปว่า ปัญหาด้านเอกภาพและการประสานงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ในการส่งเสริมพัฒนา SMEs ก็ต้องมีความสำคัญด้วยดังนั้นเมื่อเราได้ทราบปัญหาหลักของธุรกิจ SMEs แล้ว ก็จะนำไปสู่การแก้ไขปัญหา และนำไปสู่การพัฒนาต่อไป

กลยุทธ์ของเจ้าของกิจการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

สำหรับธุรกิจ SMEs ใหม่หรือผู้ประกอบการอิสระ หรือ เจ้าของกิจการรายใหม่ กำลังเป็นที่สนใจของทั้งภาครัฐและเอกชน จะเป็นรากฐานสำคัญของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นโอกาสและช่องทางต่าง ๆ แล้วสร้างธุรกิจของตนเองอย่างสร้างสรรค์ และจะเปลี่ยนวิกฤติให้เป็นโอกาสหรือจะมองในแง่ของช่วงภาวะแห่งอันตราย คือ โอกาส คุณสมบัติขั้นต่ำ 7 ประการสำหรับ ธุรกิจ SMEs ใหม่

1. ต้องแสวงหาโอกาสต้องมองเห็น “โอกาส” แมตักอยู่ในภาวะวิกฤติ โดยมองเห็นโอกาส แล้วหยิบฉวยขึ้นได้อย่างเหมาะสม ไม่ใช่มองเห็นโอกาสแล้วไม่มีความสามารถหรือไม่กล้า นั่นถือว่าเป็น “เสียของ”

2. ต้องกล้าเสี่ยงที่จะลุยเข้าไปเลย โอกาสทั้งขาดทุน และกำไร นั่นคือสิ่งที่จะได้รับความเสี่ยง นั้นไม่ใช่ทำแบบบ้ำบั้นหรือไม่มีหลักการและเหตุผล

3. ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เป็นคุณสมบัติที่สำคัญสำหรับธุรกิจใหม่ เพราะการที่จะเข้าไปแข่งขันกับธุรกิจเดิมหรือสินค้าที่มีอยู่ในตลาดนั้นจำเป็น จะต้องมีความคิดใหม่ ๆ และสร้างสรรค์ แต่ไม่ใช่เพื่อฝันในสิ่งที่เป็นไปได้

4. ต้องไม่ท้อถอยง่าย โดยเฉพาะเริ่มแรกของการทำธุรกิจใหม่ ๆ ความมุ่งมั่นไม่ย่อท้อความลำบาก และมุ่งมั่น ที่จะให้ธุรกิจที่ตนสร้างนั้นประสบความสำเร็จ และหวังที่จะเก็บดอกออกผลในอนาคต

5. ต้องใฝ่รู้เสมอจะต้องมีความตื่นตัว ใฝ่หาความรู้เพื่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และปรับเปลี่ยนเข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี และยังเป็นการปรับปรุงงานต่าง ๆ ด้วย

6. ต้องมีวิสัยทัศน์กว้างไกลโดยจะต้องมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนว่าจะไปไหนและมีแนวทางในการดำเนินการอย่างไร คล้ายกับยิงธนูจะต้องเหนี่ยว ยิงลูกธนูนั้นให้ถูกทิศทางและเป้าหมายนั่นเอง

7. ต้องมีเครือข่ายที่ดี หมายถึง มี คนชี้แนะ สนับสนุนมาก มีแหล่งข้อมูลมาก และรวมไปถึงเพื่อน หรือญาติพี่น้องที่จะช่วยเหลือ

โดยคุณสมบัติดังกล่าว ไม่ใช่คุณสมบัติที่จะต้องนำมาแต่กำเนิด สามารถมีได้ และพัฒนาขึ้นมาได้แต่ต้องใช้เวลา นี่ไม่ใช่พรสวรรค์ ธุรกิจที่ประสบความสำเร็จมาแล้วในอดีตแรงกดดันที่ทำให้ SMEs ต้องมีการปรับตัวครั้งใหญ่ปัญหาของอุตสาหกรรมไทยที่ผ่านมาหลายประการ เช่นด้านการผลิต การจัดการบริหารแหล่งเงินทุน การตลาด แรงงาน คุณภาพสินค้า และเทคโนโลยี เป็นต้น ซึ่งปัญหาเหล่านั้นทำให้อุตสาหกรรมขาดความสามารถในการทำกำไร “แรงกดดัน 4 C” เป็นแรงกดดันหลักที่ทำให้ ธุรกิจ SMEs เกิดการปรับตัวครั้งใหญ่

1. Customer (ลูกค้า) โดยลูกค้ามีความต้องการที่หลากหลาย มีการเรียกร้องที่ไม่รู้จักจบ เนื่องจากเป็นตลาดของ ผู้ซื้อ มีสินค้าในตลาดมากมาย หรือเมื่อลูกค้าได้ยืมสินค้าใหม่หรือมีสิ่งใหม่ที่ไม่ซ้ำซาก ซึ่งอาจรวมถึงราคาที่ดึงดูดใจด้วย ดังนั้น SMEs ต้องตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้ทันการณ์ โดยมีการวิเคราะห์ลูกค้าอยู่เสมอ

2. Competition (การแข่งขัน) สภาพการแข่งขันในตลาดเสรีนอกจากจะเพิ่มทั้งจำนวนและขนาดแล้ว คู่แข่งจะมีทั้งสินค้าทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งสินค้าเหล่านั้นจะรวมไปถึง สินค้านำเข้า สินค้าหนีภาษี และ สินค้าที่ท่วมตลาดด้วยการลดราคา เป็นต้น SMEs จึงต้องพยายามคิดเสมอว่า

คู่แข่งของเราผลิตสินค้าที่ดีกว่า ถูกกว่า และให้บริการเร็วกว่า เพื่อที่เราจะได้มีการตื่นตัวและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มากกว่านั้นเราจะต้องพยายามรักษาฐานลูกค้าเดิม และสร้างสรรค์ฐานลูกค้าใหม่ด้วย

3. Cost (ต้นทุน) การลดต้นทุนการผลิต (Cost Reduction) เป็นเรื่องที่ SMEs ต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะหากต้นทุนการผลิตสูง ราคาขายของสินค้าหรือบริการก็จะสูงไปด้วยทำให้เสียความสามารถในการแข่งขันและยังทำให้ความสามารถในการทำกำไรลดลงไปด้วย อย่างไรก็ตามก็ต้องคำนึงถึงคุณภาพของสินค้าเช่นเดียวกัน

4. Crisis มีคำกล่าวที่ว่า “ยามศึกเรารบ ยามสงบเราฝึก” ซึ่งก็คือการที่เราได้มีการเตรียมความพร้อมไว้สำหรับเหตุการณ์ร้ายแรงที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ก่อน ซึ่งจะเป็นการป้องกันล่วงหน้า เราจะมีทางหนีทีไรอย่างไร มากกว่านั้น ยังเป็นการปรับตัวและยืดหยุ่นตามวิกฤติเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดีและเร็วทันช่วงที่ ดังนั้น การที่มีจิตนึกในการจัดการวิกฤติการณ์ (Crisis Management) จะสอนเราให้เป็น” นักป้องกันและแก้ปัญหา” ไม่ใช่ “นักผจญเพลิง” ดังนั้น SMEs จะต้องเปิดหูเปิดตาเพื่อให้ทันกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ

ปัญหาและข้อจำกัดของ SMEs ในภาพรวม

1. ปัญหาด้านการตลาด SMEs ส่วนใหญ่มักตอบสนองความต้องการของตลาดในท้องถิ่นหรือตลาดภายในประเทศ ซึ่งยังขาดความรู้ความสามารถในด้านการตลาดในวงกว้าง โดยเฉพาะตลาดต่างประเทศ ขณะเดียวกันความสะดวกรวดเร็วในการคมนาคมขนส่งตลอดจนการเปิดเสรีทางการค้าทำให้วิสาหกิจขนาดใหญ่ รวมทั้งสินค้าจากต่างประเทศเข้ามาแข่งขันกับสินค้าในท้องถิ่นหรือในประเทศที่ผลิตโดยกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากขึ้น

2. ขาดแคลนเงินทุน SMEs มักประสบปัญหาการขอกู้เงินจากสถาบันการเงิน เพื่อมาลงทุนหรือขยายการลงทุนหรือเป็นเงินทุนหมุนเวียนทั้งนี้เนื่องจากไม่มีการทำบัญชีอย่างเป็นระบบและขาดหลักทรัพย์ค้ำประกันเงินกู้ทำให้ต้องพึ่งพาเงินกู้นอกระบบ และต้องจ่ายดอกเบี้ยในอัตราที่สูง

3. ปัญหาด้านแรงงานแรงงานที่ทำงานใน SMEs จะมีปัญหาการเข้าออกสูง กล่าวคือ เมื่อมีฝีมือและมีความชำนาญมากขึ้นก็จะย้ายออกไปทำงานในโรงงานขนาดใหญ่ที่มีระบบและผลตอบแทนที่ดีกว่า จึงทำให้คุณภาพของแรงงานไม่สม่ำเสมอการพัฒนาไม่ต่อเนื่องส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการผลิตและคุณภาพสินค้า

4. ปัญหาข้อจำกัดด้านเทคโนโลยีการผลิตโดยทั่วไป SMEs มักใช้เทคนิคการผลิตไม่ซับซ้อนเนื่องจากการลงทุนต่ำและผู้ประกอบการ/พนักงานขาดความรู้พื้นฐานที่รองรับเทคนิควิชาที่ทันสมัยจึงทำให้ขาดการพัฒนาแบบผลิตภัณฑ์ตลอดจนการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานที่ดี

5. ข้อจำกัดด้านการจัดการ SMEs มักขาดความรู้ในการจัดการหรือการบริหารที่มีระบบใช้ประสบการณ์จากการเรียนรู้ โดยเรียนถูกเรียนผิดเป็นหลักอาศัยบุคคลในครอบครัวหรือญาติพี่น้องมา

ช่วยงานการบริหารภายในลักษณะนี้แม้จะมีข้อดีในเรื่องการดูแลที่ทั่วถึง (หากธุรกิจไม่ใหญ่นัก) แต่เมื่อกิจการเริ่มขยายตัวหากไม่ปรับปรุงการบริหารจัดการให้มีระบบก็จะเกิดปัญหาเกิดขึ้นได้

6. ปัญหาการเข้าถึงบริการการส่งเสริมของรัฐ SMEs จำนวนมากเป็นการจัดตั้งกิจการที่มีรูปแบบไม่เป็นทางการ เช่น ผลิตตามบ้านผลิตในลักษณะโรงงานทอแกวไม่มีการจดทะเบียนโรงงานทะเบียนพาณิชย์ หรือทะเบียนการค้าตั้งนั้นกิจการโรงงานเหล่านี้ จึงค่อนข้างปิดตัวเองในการเข้ามาใช้บริการของรัฐ เนื่องจากปฏิบัติไม่ค่อยถูกต้องเกี่ยวกับการเสียภาษี การรักษาสภาพสิ่งแวดล้อม หรือรักษาความปลอดภัยที่กำหนดตามกฎหมาย นอกจากนี้ในเรื่องการส่งเสริมการลงทุนก็เช่นเดียวกัน แม้ว่ารัฐจะได้ลดเงื่อนไขขนาดเงินทุนและการจ้างงาน เพื่อจูงใจให้ SMEs เพียง 8.1 % เท่านั้นที่มีโอกาสได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากรัฐ

7. ปัญหาข้อจำกัดด้านบริการส่งเสริมพัฒนาขององค์การภาครัฐและเอกชนการส่งเสริมพัฒนา SMEs ที่ผ่านมาได้ดำเนินการโดยหน่วยงานของรัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมขนาดย่อมบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย หอการค้าไทย สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ตลอดจนสมาคมการค้าและอุตสาหกรรมต่าง ๆ อย่างไรก็ตามเนื่องจากอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมมีจำนวนมากและกระจายอยู่ทั่วประเทศ ประกอบกับข้อจำกัดของหน่วยงานดังกล่าว เช่น ในเรื่องบุคลากร งบประมาณ จำนวนสำนักงานสาขาภูมิภาคการให้บริการส่งเสริมสนับสนุนด้านต่าง ๆ จึงไม่อาจสนองตอบได้ทั่วถึงและเพียงพอ

8. ปัญหาข้อจำกัดในการรับรู้ข่าวสารข้อมูลเนื่องจากปัญหาและข้อจำกัดต่าง ๆ ข้างต้น SMEs โดยทั่วไปจึงค่อนข้างมีจุดอ่อนในการรับรู้ข่าวสารด้านต่าง ๆ เช่น นโยบายและมาตรการของรัฐ ข้อมูลข่าวสารด้านการตลาด ฯลฯ

ผลกระทบต่อ SMEs จากวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นตั้งแต่กลางปี 2540 ซึ่งเริ่มจากสถาบันการเงินก่อนจะลุกลามไปสู่ธุรกิจเกือบทุกสาขาทั้งกิจการขนาดใหญ่และขนาดเล็กล้วนได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นด้วยกันทั้งสิ้น วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) โดยเฉพาะภาคอุตสาหกรรมซึ่งเป็นภาคการผลิตที่แท้จริงก็ได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจเช่นเดียวกัน กลุ่ม SMEs ล้วนประสบปัญหาขาดสภาพคล่องจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำทำให้อำนาจซื้อการบริโภคของประชาชนลดน้อยลงเป็นผลให้กิจการ SMEs ต้องชะลอหรือลดการผลิต การจำหน่ายหรือถึงขั้นปิดกิจการไปในที่สุด โดยกลุ่มที่ได้รับผลกระทบมากที่สุดคือ กลุ่ม SMEs ที่เป็นการรับช่วงการผลิตจากกลุ่มอุตสาหกรรมสนับสนุน ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมขนาดกลางที่ใช้เทคโนโลยีที่พึ่งพาจากต่างประเทศ เช่น อุตสาหกรรมรถยนต์ เป็นต้น ส่วนกลุ่ม SMEs ที่พึ่งพาตนเองได้และมักจะใช้ภูมิปัญญาไทยเป็นพื้นฐานมาจากครอบครัวจะสามารถดำรงธุรกิจอยู่ได้ เนื่องจากกลุ่มนี้จะมีความคล่องตัวในเรื่องการจัดการเทคนิคการผลิต การจำหน่าย ซึ่งมักจะมีที่ยืดหยุ่นในการปรับตัว เพื่อรับมือกับภาวะวิกฤติ



เศรษฐกิจได้ดีกว่า กลุ่ม SMEs ที่รับช่วงการผลิตจากบริษัทอุตสาหกรรมขนาดใหญ่และขนาดกลาง แต่อย่างไรก็ตามกลุ่ม SMEs โดยทั่วไปก็ยังได้รับผลกระทบจากอำนาจซื้อและการบริโภคที่น้อยลงของประชาชน และมีปัญหาคือสภาพคล่องทางการเงิน ที่กระจายไปทั่วระบบเศรษฐกิจ หากภาครัฐไม่ยื่นมือเข้าไปช่วยเหลือผู้ประกอบการ SMEs เหล่านี้ก็จะทยอยปิดกิจการไปเรื่อย ๆ กระทั่งกลายเป็นปัญหาเรื้อรังทางเศรษฐกิจและส่งผลต่อปัญหาสังคมในที่สุด

#### มาตรฐานการบัญชีสำหรับกิจการ SMEs

ในบ้านเรามีการแยกมาตรฐานการบัญชีออกเป็น 2 ชุด คือ (1) มาตรฐานสำหรับกิจการขนาดใหญ่ ที่เรียกว่า มาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการที่มีส่วนได้เสียสาธารณะ (PAEs) ซึ่งส่วนใหญ่ใช้บังคับกับบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ และกิจการบางประเภทที่มีการดำเนินการที่กระทบต่อสาธารณชน เช่น กิจการประกันภัย ลีสซิ่ง โรงรับจำนำ เป็นต้น และ (2) มาตรฐานการรายงานทางการเงินสำหรับกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะ (NPAEs) ซึ่งใช้กับกิจการที่ไม่มีการออกตราสารหนี้ตราสารทุนแก่สาธารณะ กิจการในครอบครัว กิจการที่มีเจ้าของเพียงคนเดียว เป็นต้น มาตรฐานทั้ง 2 ชุดดังกล่าวเรียกกันง่าย ๆ ว่า มาตรฐานชุดใหญ่กับชุดเล็ก เราใช้กันมาหลายปีแล้ว มาตรฐานชุดใหญ่มีการแก้ไขปรับปรุงเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง ส่วนมาตรฐานชุดเล็กออกมาเป็นฉบับรวมมาตรฐานการบัญชีหลาย ๆ เรื่องไว้ในเล่มเดียว มี 22 บท ยังไม่เคยมีการปรับปรุงแก้ไขมาตั้งแต่เริ่มบังคับใช้ในปี 2554 แต่ในช่วงนี้ สภาวิชาชีพบัญชี เริ่มที่จะมีการปิดฝุ่นปรับปรุงมาตรฐานการรายงานทางการเงินให้ทัดเทียมกับมาตรฐานการบัญชีสากล โดยจะมีการปรับปรุงมาตรฐานการบัญชีชุดเล็กเพื่อให้มีผลบังคับใช้ในปี 2560 โดยเนื้อหาจะเปลี่ยนไปอ้างอิงจากมาตรฐานการรายงานทางการเงินระหว่างประเทศสำหรับกิจการขนาดกลางและขนาดย่อม หรือ IFRS for SMEs แทนเท่ากับว่ามาตรฐานการบัญชีชุดเล็ก (TFRS for NPAEs) ในที่สุดก็อาจจะต้องถูกยกเลิกไป และเกิด TFRS for SMEs มาแทนที่อธิบายง่าย ๆ คือ เดิมเราเขียนมาตรฐานการบัญชีชุดเล็กโดยนำมาตรฐานสากลชุดใหญ่มาย่อและทำให้ง่ายขึ้นเพื่อใช้กับกิจการขนาดกลางและขนาดเล็ก โดยตัดส่วนของเนื้อหาที่มีความซับซ้อนและไม่มีที่ใช้สำหรับกิจการขนาดเล็กออกไป (เช่น แนวคิดเรื่องมูลค่ายุติธรรม การตีราคามูลค่าสินทรัพย์เพิ่ม) แต่ก้าวต่อไปเราจะนำมาตรฐานสากลสำหรับชุดเล็กโดยเฉพาะมาจากต่างประเทศ มาบังคับใช้กับกิจการ SMEs โดยอ้างอิงฉบับปี 2013 ดังนั้น หากคุณต้องการศึกษาเนื้อหาหาก่อนก็สามารถหามาตราฐานสากลสำหรับกิจการเอสเอ็มอีมาอ่านก่อนได้ (IFRS for SMEs 2013) ในมาตรฐานชุดเล็กใหม่นี้จะมีเนื้อหาสาระที่ครอบคลุมเนื้อหาที่มีความซับซ้อนที่เดิมเราเคยตัดออกในฉบับ NPAEs ออก เพื่อให้เนื้อหามีความสอดคล้องกับมาตรฐานสากล แต่ในท้ายที่สุดก็ยังคงน่าจะมีการผ่อนปรนข้อกำหนดบางบทที่อาจไม่เกี่ยวข้องหรือแม้เกี่ยวข้องแต่ก็มีความซับซ้อนยุ่งยากเกินไปในการนำมาปฏิบัติสำหรับกิจการที่มีขนาดเล็กมาก ๆ โดยจะใช้วิธีการกำหนดเงื่อนไขบางประการขึ้นมา เพื่อแยกกลุ่มกิจการขนาดกลางและขนาดย่อมให้มีกิจการกลุ่มที่ต้องถูก

บังคับใช้มาตรฐานการบัญชีชุดเล็กอย่างเต็มรูปแบบ และอีกกลุ่มหนึ่งที่มีขนาดเล็กมาก ๆ ก็จะได้รับผ่อนปรนไม่ต้องปฏิบัติในบางบท เกณฑ์ที่จะใช้ในการแยกกลุ่มกิจการ SMEs ให้ต้องใช้เต็มรูปหรือผ่อนปรนบางบทนั้น เขาจะใช้โครงสร้างการถือหุ้นสำหรับกิจการที่มีบริษัทใหญ่บริษัทย่อยและบริษัทร่วมเป็นเกณฑ์ โดยถือว่าหากมีบริษัทที่เกี่ยวข้องกันอยู่ในการถือหุ้นก็จะอยู่ในข่ายต้องปฏิบัติตามมาตรฐานชุดเล็กเต็มรูปแบบ หากไม่มีการถือหุ้นแบบโยงใยแล้วก็จะผ่อนปรนการบังคับใช้มาตรฐานการบัญชีในเรื่อง การจัดทำงบการเงินรวม การเปิดเผยข้อมูลสำหรับกิจการที่เกี่ยวข้องกัน การบัญชีภาษีเงินได้ เครื่องมือทางการเงิน เป็นต้นเหตุผลหลักที่สภาวิชาชีพบัญชีต้องการปรับเปลี่ยนมาตรฐานการบัญชีชุดเล็กนั้น มีเหตุมาจากกิจการที่เรียกว่า NPAEs นั้นมีขนาดแตกต่างกันตั้งแต่กิจการค่อนข้างใหญ่ไปจนถึงกิจการขนาดเล็กมาก ๆ ว่ากันว่า กิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะบางกิจการมีขนาดใหญ่กว่าบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์บางแห่งเสียด้วยซ้ำ ในขณะที่กิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะจำนวนมากก็เป็นแค่กิจการเจ้าของคนเดียว ทำให้การบังคับใช้มาตรฐานการบัญชีค่อนข้างประสบปัญหา เนื่องด้วยขนาดที่แตกต่างกันมากนั่นเองประเด็นที่เป็นปัญหาคือ แล้วจะแบ่งกลุ่มกิจการที่ไม่มีส่วนได้เสียสาธารณะด้วยกันออกเป็นกิจการขนาดใหญ่ ขนาดกลาง ขนาดเล็ก และขนาดจิ๋ว อย่างไร เพื่อให้กิจการแต่ละขนาดประยุกต์ใช้มาตรฐานเหมาะสมแก่ฐานะและขนาดและความจำเป็นในการรายงานทางการเงินของตนใน IFRS for SMEs ที่จะเอามาใช้แทน TFRS for NPAEs นั้น ดูเหมือนเขาจะไม่ใช้จำนวนเงินสูงหรือต่ำในงบการเงินมาเป็นเกณฑ์ในการแบ่งกิจการเสียด้วย นัยว่าหากนำตัวเลขมาใช้แบ่งอาจเกิดปัญหาบางปีตัวเลขเลยเกณฑ์ที่ต้องใช้บังคับเต็มรูปแบบ แต่พอปีต่อมาตัวเลขดังกล่าวกลับมาเป็นกิจการขนาดเล็ก แล้วจะอย่างไร

IFRS for SMEs ที่จะถูกนำมาใช้แทน TFRS for NPAEs ในอนาคตนั้น ณ วันนี้ยังไม่บังคับใช้และอยู่ในระหว่างการศึกษาโดยคณะทำงานของสภาวิชาชีพบัญชี คงจะมีการสัมมนารับฟังความคิดเห็นในอนาคตอันใกล้ และคาดว่าจะนำมาใช้ในปี 2560 เท่ากับว่านักบัญชีและกิจการยังมีเวลาเตรียมตัวและทำความเข้าใจอยู่สักระยะหนึ่ง และสามารถแสดงความคิดเห็นต่อสภาวิชาชีพบัญชี ในแง่ผลกระทบที่อาจมีต่อกิจการหากสภาวิชาชีพบัญชีนำ IFRS for SMEs มาใช้ เราจึงควรไป download มาตรฐานฉบับดังกล่าวที่เป็นภาษาอังกฤษมาศึกษาก่อน พร้อม ๆ กับการนำ TFRS for NPAEs ที่บังคับใช้อยู่ในปัจจุบันมาศึกษาทำความเข้าใจให้ถ่องแท้ก่อนที่จะต้องใช้มาตรฐานฉบับใหม่ซึ่งคาดว่าจะมีความซับซ้อนกว่า TFRS for NPAEs ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

## 2.2 องค์ประกอบของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี (กรมพัฒนาธุรกิจการค้าและสำนักกำกับดูแลธุรกิจ, 2557: 10-26)

ระบบคุณภาพของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วยนโยบายและกระบวนการของแต่ละปัจจัยสำคัญซึ่งประกอบด้วย



## 1. ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี

1.1 ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร ผู้บริหารระดับสูงต้องแสดงหลักฐานความมุ่งมั่นในการพัฒนาและการนำระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีไปปฏิบัติรวมทั้งการปรับปรุงประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง โดย

- สื่อสารภายในสำนักงานบัญชีถึงความสำคัญในการดำเนินการตามมาตรฐานการบัญชีในด้านการจัดทำบัญชี จรรยาบรรณ ความต้องการของลูกค้า กฎระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี

- กำหนดนโยบายคุณภาพ
- จัดทำแผนธุรกิจ
- ติดตาม ตรวจสอบ
- จัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอ

1.2 การให้ความสำคัญแก่ลูกค้า ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่าความต้องการของลูกค้าได้ถูกนำมาพิจารณาและกระทำให้บรรลุผลโดยมุ่งหวังในอันที่จะส่งเสริมความพึงพอใจของลูกค้าและต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีมาตรฐานบัญชีและจรรยาบรรณ

1.3 นโยบายคุณภาพ ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่านโยบายคุณภาพ

- เหมาะสมกับจุดประสงค์ของสำนักงานบัญชี
- มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายมาตรฐานการบัญชี จรรยาบรรณและปรับปรุงประสิทธิผลของระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

- เป็นกรอบในการจัดทำแผนธุรกิจ
- ได้มีการสื่อสารและเป็นที่ยอมรับในสำนักงานบัญชี
- ได้มีการทบทวนให้เหมาะสมตลอดเวลา

1.4 การวางแผนธุรกิจ สำนักงานบัญชีต้องกำหนด จัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงินประจำปีเป็นลายลักษณ์อักษร

1.5 ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่และการสื่อสาร

- ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่าได้มีการกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบของพนักงานเป็นลายลักษณ์อักษรและได้สื่อสารให้ทราบโดยทั่วถึงทั้งสำนักงานบัญชี

- การสื่อสารภายใน ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่ามีการสื่อสารในสำนักงานบัญชีด้วยวิธีการที่เหมาะสมและคำนึงถึงประสิทธิผลของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี

- การทบทวนการบริหาร ผู้บริหารระดับสูงต้องมีการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชีอย่างสม่ำเสมอและต้องมีการเก็บบันทึกผลการทบทวน
- การให้ความร่วมมือกับภาครัฐ สำนักงานบัญชีต้องร่วมมือกับภาครัฐในด้านการกำกับดูแลและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากภาครัฐสู่ลูกค้า

## 2. ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี

### 2.1 ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรมและความซื่อสัตย์สุจริต

- ความโปร่งใส หมายถึง การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน เพียงพอ เป็นปัจจุบัน สะท้อนภาพที่แท้จริงภายในเวลาที่เหมาะสม ไม่ปกปิดข้อเท็จจริงหรือบิดเบือนความจริงอันเป็นสาระสำคัญ

- ความเป็นอิสระ หมายถึง การปฏิบัติงานด้วยความอิสระสามารถตัดสินใจโดยไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลใด ๆ หรือปัจจัยภายนอกและภายในซึ่งอยู่ภายใต้กรอบวิชาชีพในการจัดทำบัญชีและความเป็นอิสระนั้นต้องเป็นที่ประจักษ์แก่บุคคลทั่วไป เพื่อให้ผลงานของผู้ประกอบวิชาชีพในการจัดทำบัญชีเป็นที่เชื่อถือได้

- ความเที่ยงธรรม หมายถึง ความเป็นกลางในการใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงาน โดยปราศจากความมีอคติ ความลำเอียง

- ความซื่อสัตย์สุจริต หมายถึง การประพฤติตรง จริใจ ไม่คดโกง ไม่หลอกลวง ปฏิบัติงานตรงตามความเป็นจริง ไม่แสดงตนว่าได้ปฏิบัติงานถ้าไม่ได้ปฏิบัติจริง ความซื่อตรงต่อวิชาชีพในการจัดทำบัญชี

#### 2.1.1 หลักการพื้นฐาน

ในการปฏิบัติงานสำนักงานบัญชีต้องรักษาไว้ซึ่งความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรมและความซื่อสัตย์สุจริตเพื่อให้ผลงานเป็นที่เชื่อถือ

#### 2.1.2 ข้อกำหนด

1) สำนักงานบัญชีต้องปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ปกปิดข้อเท็จจริงหรือบิดเบือนความจริงอันเป็นสาระสำคัญในการปฏิบัติงานผู้ทำบัญชีต้องมั่นใจว่าข้อมูลที่นำมาใช้ถูกต้อง ครบถ้วน เพียงพอ เป็นปัจจุบัน สะท้อนภาพที่แท้จริงเพื่อให้มั่นใจว่างานบริการที่ให้แก่ลูกค้ามีความถูกต้อง

2) สำนักงานบัญชีต้องไม่รับงานที่ตนขาดความเป็นอิสระ ผู้ทำบัญชีต้องใช้ดุลยพินิจในการรับงานและต้องถอนตัวจากการให้บริการหรือหยุดการให้บริการชั่วคราวจนกว่าความสัมพันธ์หรือสถานการณ์ที่กระทบความเป็นอิสระได้ยุติลง

3) สำนักงานบัญชีต้องปฏิบัติงานด้วยความเที่ยงธรรม ตรงไปตรงมา ปราศจากความลำเอียงและอคติ คงไว้ซึ่งความเป็นกลางในการใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงานสำนักงาน

บัญชีจะสามารถปฏิบัติงานด้วยความเที่ยงธรรม ตรงไปตรงมา ปราศจากความลำเอียงและอคติคงไว้ซึ่งความเป็นกลางในการใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงานได้ก็ต่อเมื่อสำนักงานบัญชี ดำเนินการดังต่อไปนี้

- สำนักงานบัญชีมีข้อมูลที่นำเชื่อถือจากระบบการจัดเก็บข้อมูลที่นำเชื่อถือ

- สำนักงานบัญชีสามารถควบคุมการให้บริการให้อยู่ในกรอบของจรรยาบรรณของวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชี สำนักงานบัญชีต้องหลีกเลี่ยงความสัมพันธ์หรือสถานการณ์ใด ๆ ที่อาจกดดันให้ผู้ทำบัญชีไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลางในการใช้ดุลยพินิจ

4) สำนักงานบัญชีต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ซื่อตรงต่อวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชี

## 2.2 ความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

2.2.1 หลักการพื้นฐานในการปฏิบัติงานผู้ทำบัญชีต้องใช้ความรู้ความสามารถและความชำนาญในวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชีด้วยความใส่ใจเต็มความสามารถเพื่อที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและมั่นใจว่าลูกค้าจะได้รับบริการทางวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชีที่อยู่บนพื้นฐานของกฎเกณฑ์และเทคนิคที่เกี่ยวข้อง การที่จะสามารถปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังรอบคอบ ผู้ทำบัญชีต้องวางแผนและควบคุมงานจนสามารถรวบรวมข้อมูลและหลักฐานให้เพียงพอในการปฏิบัติงาน ผู้ทำบัญชีต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาที่ประกอบวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชี เพื่อให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าจะได้รับประโยชน์จากงานบริการวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชีบนพื้นฐานของการพัฒนากฎเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงานและเทคนิคที่เป็นปัจจุบัน

### 2.2.2 ข้อกำหนด

1) ผู้ทำบัญชีต้องไม่รับงานที่เกินความรู้ความสามารถของตนที่จะปฏิบัติงานได้ในการพิจารณารับงาน ผู้ทำบัญชีต้องมีความรู้ ประสบการณ์ในธุรกิจของลูกค้า ลักษณะงานบริการที่ลูกค้าต้องการ มีความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีและมีประสิทธิภาพ ตามมาตรฐานการบัญชีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสำนักงานบัญชีต้องไม่รับงานในปริมาณมากจนไม่สามารถควบคุมการปฏิบัติงานได้

การที่ผู้ทำบัญชีจะมีความรู้ความสามารถในงานที่รับว่าจะให้บริการ ผู้ทำบัญชีจะต้องมีประสบการณ์และการฝึกฝนในการใช้วิจารณญาณการประยุกต์ใช้ความรู้กับงานที่รับว่าจะให้บริการหรือผู้ทำบัญชีต้องผ่านการศึกษา การอบรมอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาที่ผ่านมา กรณีที่ผู้ทำบัญชีไม่มีความรู้ความสามารถในงานที่จะให้บริการอย่างเพียงพอผู้ทำบัญชีต้องศึกษาค้นคว้า

สอบถามจากผู้รู้หรือผู้มีประสบการณ์หรือหาทีมงานที่มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติงานได้

ผู้ทำบัญชีต้องไม่แสดงตนว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ที่มีประสบการณ์ในเรื่องที่ตนเองไม่มีความรู้และความสามารถ ในกรณีนี้ผู้ทำบัญชีควรพิจารณาที่จะรับคำแนะนำหรือใช้ผลงานจากผู้เชี่ยวชาญที่มีความถนัดในงานดังกล่าว

2) ผู้ทำบัญชีต้องปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังรอบคอบ ผู้ทำบัญชีต้องใช้ความรู้ตามมาตรฐานการบัญชี วิธีปฏิบัติ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ความชำนาญและประสบการณ์ทางวิชาชีพในการจัดทำบัญชีด้วยความระมัดระวังรอบคอบ

3) สำนักงานบัญชีต้องควบคุมคุณภาพงานให้ได้มาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ สำนักงานบัญชีควรมีการอบรม ควบคุมคุณภาพงานของผู้ทำบัญชีและผู้ช่วยผู้ทำบัญชีอย่างเหมาะสมสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าผลงานการบริการทางวิชาชีพในการจัดทำบัญชีได้มาตรฐาน

4) ไม่ยินยอมให้ผู้อื่นอ้างว่าตนเป็นผู้ปฏิบัติงานโดยมิได้ปฏิบัติงานหรือควบคุมการปฏิบัติงานนั้น สำนักงานบัญชีต้องไม่ยินยอมให้ผู้อื่นอ้างเชื่อว่าตนเป็นผู้ปฏิบัติหรือควบคุมงานให้บริการทางวิชาชีพในการจัดทำบัญชีโดยที่ตนเองมิได้เป็นผู้ปฏิบัติหรือควบคุมงานให้บริการอย่างแท้จริง

## 2.3 ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการและการรักษาความลับ

2.3.1 หลักการพื้นฐาน สำนักงานบัญชีต้องรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ โดยต้องไม่ละทิ้งงานที่ให้บริการโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

ในการปฏิบัติงาน ผู้ทำบัญชีอาจล่วงรู้หรือได้มาซึ่งข้อมูลใด ๆ ที่ต้องถือเป็นความลับของกิจการที่ตนให้บริการ ผู้ทำบัญชีจะต้องไม่นำข้อมูลนั้นไปเปิดเผย ทั้งนี้รวมถึงการที่ผู้ทำบัญชี ผู้ช่วยผู้ทำบัญชีหรือผู้ร่วมสำนักงานบัญชีจะต้องไม่นำข้อมูลที่ได้มาในระหว่างการทำงานไปใช้หรือเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าได้ใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือเพื่อประโยชน์ของบุคคลภายนอก เว้นแต่กรณีที่ได้รับคามยินยอมจากลูกค้าหรือกรณีที่ต้องให้ถ้อยคำตามกฎหมายรวมทั้งกรณีที่เป็น การเรียกตรวจสอบ โดยหน่วยงานกำกับดูแลเพื่อประโยชน์ในการกำกับดูแลและส่งเสริมการประกอบวิชาชีพในการจัดทำบัญชีจึงจะเปิดเผยได้

### 2.3.2 ข้อกำหนด

1) สำนักงานบัญชีต้องไม่เปิดเผยความลับของกิจการที่ตนเองได้รู้มาในหน้าที่จากการให้บริการ เว้นแต่ได้รับความยินยอมจากลูกค้าต้องให้ถ้อยคำในฐานะพยานตามกฎหมายหรือเปิดเผยต่อหน่วยงานที่กำกับดูแล

หน้าที่ในการรักษาความลับนั้นยังคงมีอยู่ถึงแม้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างสำนักงานบัญชีและลูกค้าจะสิ้นสุดแล้วก็ตาม สำนักงานบัญชีต้องควบคุมดูแลผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ทำ

บัญชีไม่ให้นำข้อมูลที่ได้มาในระหว่างการปฏิบัติงานไปใช้หรือเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าได้ใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือเพื่อประโยชน์ของบุคคลภายนอก

2) ไม่ละทิ้งการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีที่รับไว้แล้วโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ในกรณีที่สำนักงานบัญชีได้ตกลงรับงานไว้แล้ว ต่อมาไม่ปฏิบัติงานให้สำเร็จตามที่ตกลงไว้และได้ละทิ้งงานไปโดยไม่มีเหตุผลสมควรและไม่ได้แจ้งให้ลูกค้าทราบในเวลาอันสมควร เช่น การแจ้งกระชั้นชิดถือว่าสำนักงานบัญชีขาดความรับผิดชอบแก่ลูกค้าและอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ลูกค้า

2.4 ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วนหรือบุคคลหรือนิติบุคคลที่สำนักงานบัญชีปฏิบัติหน้าที่

2.4.1 หลักการพื้นฐาน สำนักงานบัญชีต้องมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคลที่สำนักงานบัญชีปฏิบัติหน้าที่ให้

2.4.2 ข้อกำหนด สำนักงานบัญชีต้องรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วนบุคคลหรือนิติบุคคลผู้ทำบัญชีปฏิบัติหน้าที่ โดยมีพฤติกรรมที่ดีเพื่อชื่อเสียงแห่งวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชีเสมอและไม่ปฏิบัติตนในลักษณะที่ทำให้เกิดความเสื่อมเสียแก่วิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชี

2.5 สำนักงานบัญชีต้องไม่ปฏิบัติให้เสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพ ในด้านการจัดทำบัญชี

2.5.1 หลักการพื้นฐาน สำนักงานบัญชีต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบเพื่อรักษาชื่อเสียงแห่งวิชาชีพและงดเว้นการกระทำที่จะมาสู่การเสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพ

2.5.2 ข้อกำหนด สำนักงานบัญชีต้องไม่กระทำการในลักษณะที่ทำให้เกิดความเสื่อมเสียแก่วิชาชีพในด้านการทำบัญชี

2.6 สำนักงานบัญชีต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณที่กำหนดในข้อ 2.1-2.5 และไม่ขัดกับข้อกำหนดแห่งจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี รวมทั้งต้องปฏิบัติเพิ่มเติมตามข้อกำหนดแห่งจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีตามที่สภาวิชาชีพบัญชีกำหนด

3. กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี

3.1 สำนักงานบัญชีต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียม

3.2 สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำสัญญาที่ชัดเจนและได้รับการยอมรับจากลูกค้า

3.3 สำนักงานบัญชีต้องกำหนดระยะเวลาจัดเก็บค่าธรรมเนียมที่ชัดเจน

3.4 สำนักงานบัญชีต้องออกหลักฐานการรับเงินให้กับลูกค้าทุกครั้ง

3.5 ในกรณีที่ลูกค้ามอบหมายให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้กระทำการใด ๆ แทน เช่น การนำส่งภาษีของลูกค้า การนำส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคม เป็นต้น สำนักงานบัญชีต้องนำส่งและดำเนินการให้ครบถ้วนตามที่ลูกค้ามอบหมาย

3.6 การดูแลทรัพย์สินของลูกค้า สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำหลักฐานการส่งมอบและรับมอบทรัพย์สินรวมถึงการดูแลรักษา การจัดเก็บทรัพย์สินของลูกค้า ทั้งนี้ต้องไม่นำทรัพย์สินของลูกค้ามาต่อรองเพื่อผลประโยชน์ของสำนักงานบัญชี เช่น การยึดบัญชีและเอกสารของลูกค้าไว้โดยไม่ส่งคืน

#### 4. การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี

4.1 เครื่องมืออุปกรณ์ สำนักงานบัญชีต้องจัดหาและบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำบัญชีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีการจัดระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงาน เพื่อก่อให้เกิดสภาพการทำงานที่ดี ปลอดภัย มีระเบียบเรียบร้อย อันจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตที่สูงขึ้น เช่น การทำ 5ส เป็นต้น

#### 4.2 ทรัพยากรบุคคล

4.2.1 บุคลากรในสำนักงานบัญชีต้องมีความรู้ ความสามารถตามตำแหน่งหน้าที่งาน ทั้งนี้รวมถึงบุคลากรจากภายนอกสำนักงานบัญชีที่เข้ามาปฏิบัติงานกับสำนักงานบัญชีด้วย

4.2.2 ผู้ทำบัญชีต้องมีคุณสมบัติตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543 และพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ.2547

4.2.3 บุคลากรที่บรรจุใหม่หรือโยกย้ายตำแหน่งงานต้องได้รับการชี้แจงหรืออบรม การปฏิบัติงานของตำแหน่งนั้น ๆ ก่อนเริ่มปฏิบัติงานรวมทั้งสำนักงานบัญชีต้องจัดให้มีการดูแลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดเพื่อติดตามการทำงานของบุคลากรในความรับผิดชอบให้มีความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ

4.2.4 บุคลากรในสำนักงานบัญชีต้องได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามสมควรและเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย

4.2.5 บุคลากรในสำนักงานบัญชีต้องได้รับการสื่อสารจากสำนักงานบัญชีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า/กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

4.2.6 ในกรณีที่ผู้ทำบัญชีภายนอกสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีต้องมีมาตรการในการควบคุมผู้ทำบัญชีนั้นให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี มาตรฐานการบัญชีและจรรยาบรรณ

#### 5. การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

5.1 สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

5.2 สำนักงานบัญชีต้องมีคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและปฏิบัติตามคู่มือนั้น

5.3 สำนักงานบัญชีต้องมีการชี้แจงบุคลากรให้เข้าใจชัดเจนถึงวัตถุประสงค์ของงาน และมีการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามความจำเป็น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์

5.4 สำนักงานบัญชีต้องจัดให้มีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงานและคอยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับงานนั้น

5.5 สำนักงานบัญชีต้องมีการแต่งตั้งและมอบหมายให้มีผู้ทำการทบทวนผลงานรวมทั้งนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนส่งมอบให้กับลูกค้า

#### 6. การติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี

6.1 สำนักงานบัญชีต้องมีกระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเองตามช่วงเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามแผนธุรกิจและข้อกำหนดของกฎหมาย โดยการตรวจสอบนี้จะกระทำโดยตนเองหรือบุคคลภายนอกก็ได้

6.2 หากพบปัญหาจากการติดตาม ตรวจสอบ สำนักงานบัญชีต้องดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุและกำหนดแนวทางแก้ไขเพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาดังกล่าวจะไม่เกิดขึ้น

6.3 สำนักงานบัญชีต้องมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า ซึ่งรวมถึงการวิเคราะห์หาสาเหตุ การปฏิบัติการแก้ไขและแจ้งกลับไปยังลูกค้า

6.4 สำนักงานบัญชีต้องบันทึกผลการดำเนินการตามข้อ 6.1-6.3 และต้องเก็บรักษาไว้ตามระยะเวลาที่เหมาะสม

#### 7. การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

7.1 สำนักงานบัญชีต้องมีวิธีการในการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบัน

7.2 สำนักงานบัญชีต้องจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและของตนเองในลักษณะที่ป้องกันความเสียหาย สูญหายหรือเสื่อมสภาพและกำหนดระยะเวลาจัดเก็บตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

7.3 ในกรณีที่มีการเก็บข้อมูลในรูปแบบของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต้องมีการสำรองข้อมูลตามรอบระยะเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม

นโยบายคุณภาพและกระบวนการ ต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรให้เหมาะสมกับสำนักงานบัญชีและสื่อสารให้แก่เจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานบัญชีอย่างทั่วถึง

### 2.3 แนวคิดสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพ

คุณภาพของสำนักงานบัญชี คือมีการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์อย่างชัดเจนภายใต้หลักการที่ว่า การจัดทำบัญชีให้ถูกต้องครบถ้วนตามคุณหมาย และมาตรฐานการบัญชีนั้น เป็นสิ่งที่สำคัญที่สามารถสะท้อนผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงินที่แท้จริงของกิจการได้ มีนิติบุคคลจำนวนมากที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีและงบการเงิน กรมพัฒนาธุรกิจการค้าพิจารณาแล้วว่าสำนักงานบัญชีมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้ธุรกิจจัดทำงบการเงินอย่างครบถ้วน ถูกต้อง สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องก่อให้เกิดประโยชน์เชิงเศรษฐกิจแก่ผู้ใช้งบการเงิน



ในการตัดสินใจ ในการลงทุน ซึ่งจะเป็นผลกระทบในภาพรวมของเศรษฐกิจของประเทศให้เจริญเติบโตอย่างยั่งยืน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2558: 10-26) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุวรรณ เลหาหะวิสุทธิ์และคณะ (2552: 80) นฤนาถ ศรภักย์วานิช และอมรา โกไศยกานนท์ (2552: 102) ได้พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ต้องการทราบข้อมูลในการดำเนินงานของกิจการและผู้ประกอบการเห็นถึงความสำคัญของประโยชน์ในการจัดทำบัญชี เพื่อประกอบการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ

คุณภาพของสำนักงานบัญชี ควรมีองค์ประกอบดังนี้

### 1. ความรับผิดชอบของผู้บริหารของสำนักงานบัญชี

1.1 ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร ผู้บริหารระดับสูงต้องแสดงหลักฐานความมุ่งมั่นในการพัฒนาและการนำระบบคุณภาพสำนักงานบัญชีไปปฏิบัติรวมทั้งการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องโดย

- สื่อสารภายในสำนักงานบัญชีถึงความสำคัญในการดำเนินการตามมาตรฐานการบัญชีในด้านการจัดทำบัญชี จรรยาบรรณ ความต้องการของลูกค้า กฎระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี

- กำหนดนโยบายคุณภาพ

- จัดทำแผนธุรกิจ

- ติดตาม ตรวจสอบ

- จัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอ

1.2 การให้ความสำคัญแก่ลูกค้า ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่าความต้องการของลูกค้าได้ถูกนำมาพิจารณาและกระทำให้บรรลุผลโดยมุ่งหวังในอันที่จะส่งเสริมความพึงพอใจของลูกค้าและต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีมาตรฐานบัญชีและจรรยาบรรณ

1.3 นโยบายคุณภาพ ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่านโยบายคุณภาพ

- เหมาะสมกับจุดประสงค์ของสำนักงานบัญชี

- มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายมาตรฐานการบัญชี จรรยาบรรณและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

- เป็นกรอบในการจัดทำแผนธุรกิจ

- ได้มีการสื่อสารและเป็นที่ยอมรับในสำนักงานบัญชี

- ได้มีการทบทวนให้เหมาะสมตลอดเวลา

1.4 การวางแผนธุรกิจ สำนักงานบัญชีต้องกำหนด จัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงินประจำปีเป็นลายลักษณ์อักษร

1.5 ความรับผิดชอบต่ออำนาจหน้าที่และการสื่อสาร



- ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่าได้มีการกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบของพนักงานเป็นลายลักษณ์อักษรและได้สื่อสารให้ทราบโดยทั่วถึงทั้งสำนักงานบัญชี
- การสื่อสารภายใน ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่ามีการสื่อสารในสำนักงานบัญชีด้วยวิธีการที่เหมาะสมและคำนึงถึงประสิทธิผลของระบบคุณภาพสำนักงานบัญชี
- การทบทวนการบริหาร ผู้บริหารระดับสูงต้องมีการทบทวนการบริหารงานของสำนักงานบัญชีอย่างสม่ำเสมอและต้องมีการเก็บบันทึกผลการทบทวน
- การให้ความร่วมมือกับภาครัฐ สำนักงานบัญชีต้องร่วมมือกับภาครัฐในด้านการกำกับดูแลและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากภาครัฐสู่ลูกค้า

## 2. ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี

### 2.1 ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรมและความซื่อสัตย์สุจริต

- ความโปร่งใส หมายถึง การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน เพียงพอ เป็นปัจจุบัน สะท้อนภาพที่แท้จริงภายในเวลาที่เหมาะสม ไม่ปกปิดข้อเท็จจริงหรือบิดเบือนความจริงอันเป็นสาระสำคัญ
- ความเป็นอิสระ หมายถึง การปฏิบัติงานด้วยความอิสระสามารถตัดสินใจโดยไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลใด ๆ หรือปัจจัยภายนอกและภายในซึ่งอยู่ภายใต้กรอบวิชาชีพในการจัดทำบัญชีและความเป็นอิสระนั้นต้องเป็นที่ประจักษ์แก่บุคคลทั่วไป เพื่อให้ผลงานของผู้ประกอบวิชาชีพในการจัดทำบัญชีเป็นที่เชื่อถือได้
- ความเที่ยงธรรม หมายถึง ความเป็นกลางในการใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงานโดยปราศจากความมีอคติ ความลำเอียง
- ความซื่อสัตย์สุจริต หมายถึง การประพฤติตรง จริงใจ ไม่คดโกง ไม่หลอกลวง ปฏิบัติงานตรงตามความเป็นจริง ไม่แสดงตนว่าได้ปฏิบัติงานถ้าไม่ได้ปฏิบัติจริง ความซื่อตรงต่อวิชาชีพในการจัดทำบัญชี

#### 2.1.1 หลักการพื้นฐาน

ในการปฏิบัติงานสำนักงานบัญชีต้องรักษาไว้ซึ่งความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรมและความซื่อสัตย์สุจริตเพื่อให้ผลงานเป็นที่เชื่อถือ

#### 2.1.2 ข้อกำหนด

- (1) สำนักงานบัญชีต้องปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ปกปิดข้อเท็จจริงหรือบิดเบือนความจริงอันเป็นสาระสำคัญในการปฏิบัติงานผู้ทำบัญชีต้องมั่นใจว่าข้อมูลที่นำมาใช้ถูกต้อง ครบถ้วน เพียงพอ เป็นปัจจุบัน สะท้อนภาพที่แท้จริงเพื่อให้งานบริการที่ให้แก่ลูกค้ามีความถูกต้อง

(2) สำนักงานบัญชีต้องไม่รับงานที่ตนขาดความเป็นอิสระ ผู้ทำบัญชีต้องใช้ดุลยพินิจในการรับงานและต้องถอนตัวจากการให้บริการหรือหยุดการให้บริการชั่วคราวจนกว่าความสัมพันธ์หรือสถานการณ์ที่กระทบความเป็นอิสระได้ยุติลง

(3) สำนักงานบัญชีต้องปฏิบัติงานด้วยความเที่ยงธรรม ตรงไปตรงมา ปราศจากความลำเอียงและอคติ คงไว้ซึ่งความเป็นกลางในการใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงานสำนักงานบัญชีจะสามารถปฏิบัติงานด้วยความเที่ยงธรรม ตรงไปตรงมา ปราศจากความลำเอียงและอคติคงไว้ซึ่งความเป็นกลางในการใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงานได้ก็ต่อเมื่อสำนักงานบัญชี ดำเนินการดังต่อไปนี้

- สำนักงานบัญชีมีข้อมูลที่น่าเชื่อถือจากระบบการจัดเก็บข้อมูลที่น่าเชื่อถือ
- สำนักงานบัญชีสามารถควบคุมการให้บริการให้อยู่ในกรอบของจรรยาบรรณของวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชี สำนักงานบัญชีต้องหลีกเลี่ยงความสัมพันธ์หรือสถานการณ์ใด ๆ ที่อาจกดดันให้ผู้ทำบัญชีไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นกลางในการใช้ดุลยพินิจ

(4) สำนักงานบัญชีต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ซื่อตรงต่อวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชี

## 2.2 ความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

2.2.1 หลักการพื้นฐานในการปฏิบัติงานผู้ทำบัญชีต้องใช้ความรู้ความสามารถและความชำนาญในวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชีด้วยความใส่ใจเต็มความสามารถเพื่อที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพและมั่นใจว่าลูกค้าจะได้รับบริการทางวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชีที่อยู่บนพื้นฐานของกฎเกณฑ์และเทคนิคที่เกี่ยวข้อง การที่จะสามารถปฏิบัติงานด้วยควมระมัดระวังรอบคอบ ผู้ทำบัญชีต้องวางแผนและควบคุมงานจนสามารถรวบรวมข้อมูลและหลักฐานให้เพียงพอในการปฏิบัติงาน ผู้ทำบัญชีต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาที่ประกอบวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชี เพื่อให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าจะได้รับประโยชน์จากงานบริการวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชีบนพื้นฐานของการพัฒนา กฎเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงานและเทคนิคที่เป็นปัจจุบัน

### 2.2.2 ข้อกำหนด

(1) ผู้ทำบัญชีต้องไม่รับงานที่เกินความรู้ความสามารถของตนที่จะปฏิบัติงานได้ในการพิจารณารับงาน ผู้ทำบัญชีต้องมีความรู้ ประสบการณ์ในธุรกิจของลูกค้า ลักษณะงานบริการที่ลูกค้าต้องการ มีความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีและมี

ประสิทธิภาพตามมาตรฐานการบัญชีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสำนักงานบัญชีต้องไม่รับงานในปริมาณมากจนไม่สามารถควบคุมการปฏิบัติงานได้

การที่ผู้ทำบัญชีจะมีความรู้ความสามารถในงานที่รับว่าจะให้บริการ ผู้ทำบัญชีจะต้องมีประสบการณ์และการฝึกฝนในการใช้วารณญาณการประยุกต์ใช้ความรู้ที่รับว่าจะให้บริการหรือผู้ทำบัญชีต้องผ่านการศึกษา การอบรมอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาที่ผ่านมา กรณีที่ผู้ทำบัญชีไม่มีความรู้ความสามารถในงานที่จะให้บริการอย่างเพียงพอผู้ทำบัญชีต้องศึกษาค้นคว้า สอบถามจากผู้รู้หรือผู้มีประสบการณ์หรือหาที่มงานที่มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติงานได้

ผู้ทำบัญชีต้องไม่แสดงตนว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ที่มีประสบการณ์ในเรื่องที่ตนเองไม่มีความรู้และความสามารถ ในกรณีนี้ผู้ทำบัญชีควรพิจารณาที่จะรับคำแนะนำหรือใช้ผลงานจากผู้เชี่ยวชาญที่มีความถนัดในงานดังกล่าว

(2) ผู้ทำบัญชีต้องปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังรอบคอบ ผู้ทำบัญชีต้องใช้ความรู้ตามมาตรฐานการบัญชี วิธีปฏิบัติ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ความชำนาญและประสบการณ์ทางวิชาชีพในการจัดทำบัญชีด้วยความระมัดระวังรอบคอบ

(3) สำนักงานบัญชีต้องควบคุมคุณภาพงานให้ได้มาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ สำนักงานบัญชีควรมีการอบรม ควบคุมคุณภาพงานของผู้ทำบัญชีและผู้ช่วยผู้ทำบัญชีอย่างเหมาะสมสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าผลงานการบริการทางวิชาชีพในการจัดทำบัญชีได้มาตรฐาน

(4) ไม่ยินยอมให้ผู้อื่นอ้างว่าตนเป็นผู้ปฏิบัติงานโดยมิได้ปฏิบัติงานหรือควบคุมการปฏิบัติงานนั้น สำนักงานบัญชีต้องไม่ยินยอมให้ผู้อื่นอ้างเชื่อว่าตนเป็นผู้ปฏิบัติหรือควบคุมงานให้บริการทางวิชาชีพในการจัดทำบัญชีโดยที่ตนเองมิได้เป็นผู้ปฏิบัติหรือควบคุมงานให้บริการอย่างแท้จริง

## 2.3 ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการและการรักษาความลับ

2.3.1 หลักการพื้นฐาน สำนักงานบัญชีต้องรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ โดยต้องไม่ละทิ้งงานที่ให้บริการโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

ในการปฏิบัติงาน ผู้ทำบัญชีอาจล่วงรู้หรือได้มาซึ่งข้อมูลใด ๆ ที่ต้องถือเป็นความลับของกิจการที่ตนให้บริการ ผู้ทำบัญชีจะต้องไม่นำข้อมูลนั้นไปเปิดเผย ทั้งนี้รวมถึงการที่ผู้ทำบัญชี ผู้ช่วยผู้ทำบัญชีหรือผู้ร่วมสำนักงานบัญชีจะต้องไม่นำข้อมูลที่ได้มาในระหว่างการปฏิบัติงานไปใช้หรือเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าได้ใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือเพื่อประโยชน์ของบุคคลภายนอก เว้นแต่กรณีที่ได้รับความยินยอมจากลูกค้าหรือกรณีที่ต้องให้ถ้อยคำตามกฎหมายรวมทั้งกรณีที่เป็นการเรียกตรวจสอบ โดยหน่วยงานกำกับดูแลเพื่อประโยชน์ในการกำกับดูแลและส่งเสริมการประกอบวิชาชีพในการจัดทำบัญชีจึงจะเปิดเผยได้

### 2.3.2 ข้อกำหนด

(1) สำนักงานบัญชีต้องไม่เปิดเผยความลับของกิจการที่ตนเองได้รู้มาในหน้าที่จากการให้บริการ เว้นแต่ ด้านความยินยอมจากลูกค้าต้องให้ถ้อยคำในฐานะพยานตามกฎหมายหรือเปิดเผยต่อหน่วยงานที่กำกับดูแล

หน้าที่ในการรักษาความลับนั้นยังคงมีอยู่ถึงแม้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างสำนักงานบัญชีและลูกค้าจะสิ้นสุดแล้วก็ตาม สำนักงานบัญชีต้องควบคุมดูแลผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ที่ทำบัญชีไม่ให้นำข้อมูลที่ได้มาในระหว่างการปฏิบัติงานไปใช้หรือเป็นที่ประจักษ์ชัดว่าได้ใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือเพื่อประโยชน์ของบุคคลภายนอก

(2) ไม่ละทิ้งการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีที่รับไว้แล้วโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ในกรณีที่สำนักงานบัญชีได้ตกลงรับงานไว้แล้ว ต่อมาไม่ปฏิบัติงานให้สำเร็จตามที่ตกลงไว้ และได้ละทิ้งงานไปโดยไม่มีเหตุผลสมควรและไม่ได้แจ้งให้ลูกค้าทราบในเวลาอันสมควร เช่น การแจ้งกระชั้นชิดถือว่าสำนักงานบัญชีขาดความรับผิดชอบแก่ลูกค้าและอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ลูกค้า

2.4 ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วนหรือบุคคลหรือนิติบุคคลที่สำนักงานบัญชีปฏิบัติหน้าที่

2.4.1 หลักการพื้นฐาน สำนักงานบัญชีต้องมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคลที่สำนักงานบัญชีปฏิบัติหน้าที่ให้

2.4.2 ข้อกำหนด สำนักงานบัญชีต้องรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วนบุคคลหรือนิติบุคคลผู้ทำบัญชีปฏิบัติหน้าที่ โดยมีพฤติกรรมที่ดีเพื่อชื่อเสียงแห่งวิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชีเสมอและไม่ปฏิบัติตนในลักษณะที่ทำให้เกิดความเสื่อมเสียแก่วิชาชีพในด้านการจัดทำบัญชี

2.5 สำนักงานบัญชีต้องไม่ปฏิบัติให้เสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพ ในด้านการจัดทำบัญชี

2.5.1 หลักการพื้นฐาน สำนักงานบัญชีต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบเพื่อรักษาชื่อเสียงแห่งวิชาชีพและงดเว้นการกระทำที่จะมาสู่การเสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพ

2.5.2 ข้อกำหนด สำนักงานบัญชีต้องไม่กระทำการในลักษณะที่ทำให้เกิดความเสื่อมเสียแก่วิชาชีพในด้านการทำบัญชี

2.6 สำนักงานบัญชีต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณที่กำหนดในข้อ 2.1-2.5 และไม่ขัดกับข้อกำหนดแห่งจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี รวมทั้งต้องปฏิบัติเพิ่มเติมตามข้อกำหนดแห่งจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีตามที่สภาวิชาชีพบัญชีกำหนด

### 3. กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี

3.1 สำนักงานบัญชีต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียม

3.2 สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำสัญญาที่ชัดเจนและได้รับการยอมรับจากลูกค้า

3.3 สำนักงานบัญชีต้องกำหนดระยะเวลาจัดเก็บค่าธรรมเนียมนั้นที่ชัดเจน

3.4 สำนักงานบัญชีต้องออกหลักฐานการรับเงินให้กับลูกค้าทุกครั้ง

3.5 ในกรณีที่ลูกค้ามอบหมายให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้กระทำการใด ๆ แทน เช่น การนำส่งภาษีของลูกค้า การนำส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคม เป็นต้น สำนักงานบัญชีต้องนำส่งและดำเนินการให้ครบถ้วนตามที่ลูกค้ามอบหมาย

3.6 การดูแลทรัพย์สินของลูกค้า สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำหลักฐานการส่งมอบและรับมอบทรัพย์สินรวมถึงการดูแลรักษา การจัดเก็บทรัพย์สินของลูกค้า ทั้งนี้ต้องไม่นำทรัพย์สินของลูกค้ามาต่อรองเพื่อผลประโยชน์ของสำนักงานบัญชี เช่น การยึดบัญชีและเอกสารของลูกค้าไว้โดยไม่ส่งคืน

#### 4. การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี

4.1 เครื่องมืออุปกรณ์ สำนักงานบัญชีต้องจัดหาและบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำบัญชีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีการจัดระเบียบเรียบร้อย ในสถานที่ทำงาน เพื่อก่อให้เกิดสภาพการทำงานที่ดี ปลอดภัย มีระเบียบเรียบร้อย อันจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตที่สูงขึ้น เช่น การทำ 5ส เป็นต้น

#### 4.2 ทรัพยากรบุคคล

4.2.1 บุคลากรในสำนักงานบัญชีต้องมีความรู้ ความสามารถตามตำแหน่งหน้าที่งาน ทั้งนี้รวมถึงบุคลากรจากภายนอกสำนักงานบัญชีที่เข้ามาปฏิบัติงานกับสำนักงานบัญชีด้วย

4.2.2 ผู้ทำบัญชีต้องมีคุณสมบัติตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543 และพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ.2547

4.2.3 บุคลากรที่บรรจุใหม่หรือโยกย้ายตำแหน่งงานต้องได้รับการชี้แจงหรืออบรม การปฏิบัติงานของตำแหน่งนั้น ๆ ก่อนเริ่มปฏิบัติงานรวมทั้งสำนักงานบัญชีต้องจัดให้มีการดูแลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดเพื่อติดตามการทำงานของบุคลากรในความรับผิดชอบให้มีความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ

4.2.4 บุคลากรในสำนักงานบัญชีต้องได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามสมควรและเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย

4.2.5 บุคลากรในสำนักงานบัญชีต้องได้รับการสื่อสารจากสำนักงานบัญชีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า/กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

4.2.6 ในกรณีที่ผู้ใช้ผู้ทำบัญชีภายนอกสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีต้องมีมาตรการในการควบคุมผู้ทำบัญชีนั้นให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี มาตรฐานการบัญชีและจรรยาบรรณ

## 5. การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

- 5.1 สำนักงานบัญชีต้องมีการจัดทำบัญชีให้ถูกต้องและเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด
- 5.2 สำนักงานบัญชีต้องมีคู่มือการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีและปฏิบัติตามคู่มือนั้น
- 5.3 สำนักงานบัญชีต้องมีการชี้แจงบุคลากรให้เข้าใจชัดเจนถึงวัตถุประสงค์ของงาน และมีการฝึกอบรมเพิ่มเติมตามความจำเป็น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์
- 5.4 สำนักงานบัญชีต้องจัดให้มีการกำกับดูแลความคืบหน้าของงานและคอยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับงานนั้น
- 5.5 สำนักงานบัญชีต้องมีการแต่งตั้งและมอบหมายให้มีผู้ทำการทบทวนผลงานรวมทั้งหมด นำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนส่งมอบให้กับลูกค้า

## 6. การติดตาม ตรวจสอบของสำนักงานบัญชี

- 6.1 สำนักงานบัญชีต้องมีกระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตนเองตามช่วงเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามแผนธุรกิจและข้อกำหนดของกฎหมาย โดยการตรวจสอบนี้จะกระทำโดยตนเองหรือบุคคลภายนอกก็ได้
- 6.2 หากพบปัญหาจากการติดตาม ตรวจสอบ สำนักงานบัญชีต้องดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุและกำหนดแนวทางแก้ไขเพื่อให้มั่นใจว่าปัญหาดังกล่าวจะไม่เกิดขึ้นซ้ำ
- 6.3 สำนักงานบัญชีต้องมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า ซึ่งรวมถึงการวิเคราะห์หาสาเหตุ การปฏิบัติการแก้ไขและแจ้งกลับไปยังลูกค้า
- 6.4 สำนักงานบัญชีต้องบันทึกผลการดำเนินการตามข้อ 6.1-6.3 และต้องเก็บรักษาไว้ตามระยะเวลาที่เหมาะสม

## 7. การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

- 7.1 สำนักงานบัญชีต้องมีวิธีการในการติดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชีให้เป็นปัจจุบัน
- 7.2 สำนักงานบัญชีต้องจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าและของตนเองในลักษณะที่ป้องกันความเสียหาย สูญหายหรือเสื่อมสภาพและกำหนดระยะเวลาจัดเก็บตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 7.3 ในกรณีที่มีการเก็บข้อมูลในรูปของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต้องมีการสำรองข้อมูลตามรอบระยะเวลาและสถานที่ที่เหมาะสม

นโยบายคุณภาพและกระบวนการ ต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรให้เหมาะสมกับสำนักงานบัญชีและสื่อสารให้แก่เจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานบัญชีอย่างทั่วถึง

ตามที่ได้กล่าวไปแล้วว่าสำนักงานบัญชีเป็นธุรกิจที่ให้บริการด้านการจัดทำบัญชีตรวจสอบบัญชี ให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย และภาษี รวมไปถึงการวางแผนธุรกิจ ซึ่งตัวชี้วัดที่สำคัญของการบริหารของสำนักงานบัญชีคือคุณภาพของงาน ความรับผิดชอบต่อลูกค้า การทำงานให้เสร็จภายใน



เวลาที่กำหนด การรักษาความลับ ความจริงใจและการดูแลเอาใจใส่เสมือนหนึ่งเป็นที่ปรึกษาคู่ใจ (ศิริรัตน์ โชคดีเวชการ, 2547) โดยเป็นผลมาจากนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีที่สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีตามแนวความคิดของ Parasuramanetal. ประกอบด้วย

1. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ด้วยการดำเนินการตามข้อตกลงในสัญญา กำกับดูแลความคืบหน้าของงาน ทบทวนผลงานและปรับปรุงแก้ไขงานก่อนส่งมอบลูกค้า
2. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ด้วยการปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน รักษาความลับของลูกค้า มีวิธีปฏิบัติในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติงานให้ลูกค้าได้ และแจ้งยกเลิกการปฏิบัติงานให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในเวลาที่เหมาะสม
3. การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy) ด้วยการพิจารณาความรู้ความสามารถของผู้ทำบัญชีที่สอดคล้องกับธุรกิจของลูกค้า ขอคำแนะนำหรือใช้ผลงานจากผู้เชี่ยวชาญในเรื่องที่ที่ผู้ทำบัญชีไม่แน่ใจและรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า
4. ภาพลักษณ์ของสำนักงานบัญชี (Tangibles) ประกอบด้วยการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการจัดทำบัญชีเพียงพอ มีพื้นที่ปฏิบัติงานที่เป็นระเบียบ และมีผู้ทำบัญชีที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง
5. ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี (Reliability) ประกอบด้วยการมีระบบติดตามงานที่ได้รับจากลูกค้า มีหลักฐานการรับเงินค่าธรรมเนียมสอดคล้องกับข้อตกลงในสัญญา และแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่เกิดปัญหาซ้ำเดิม

## 2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ

ทฤษฎีการตัดสินใจเป็นการนำแนวความคิดที่มีเหตุผลที่ผู้บริหารใช้ในการเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 2 ประเภทคือทฤษฎีการตัดสินใจจำแนกตามวิธีการตัดสินใจและทฤษฎีการตัดสินใจตามบุคคลที่ตัดสินใจ (สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2548: 263-264) ดังนี้

1. ทฤษฎีการตัดสินใจจำแนกตามวิธีการตัดสินใจสามารถจำแนกทฤษฎีการตัดสินใจตามวิธีการตัดสินใจออกเป็น 3 วิธีดังนี้
  - 1.1 ทฤษฎีการตัดสินใจโดยการคาดการณ์มีการใช้เทคนิคการคาดการณ์และการพยากรณ์เข้ามาประกอบการตัดสินใจ เช่น การพยากรณ์โดยใช้แนวโน้ม เป็นต้น
  - 1.2 ทฤษฎีการตัดสินใจโดยการพรรณนาเป็นการใช้กระบวนการวิจัยเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจดังนั้นผู้วิจัยจะต้องมีการพิสูจน์และเห็นจริงจึงจะดำเนินการตัดสินใจได้บางครั้งเรียกการตัดสินใจแบบนี้ว่าการตัดสินใจทางวิทยาศาสตร์

1.3 ทฤษฎีการตัดสินใจโดยกำหนดความเป็นทฤษฎีที่คำนึงถึงว่าแนวทางการตัดสินใจควรจะเป็นหรือน่าจะเป็นอย่างไรจึงจะสามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการตัดสินใจได้

2. ทฤษฎีการตัดสินใจจำแนกตามบุคคลที่ตัดสินใจสามารถจำแนกทฤษฎีการตัดสินใจโดยการจำแนกตามบุคคลที่ตัดสินใจได้เป็น 2 ลักษณะดังนี้

2.1 การตัดสินใจโดย คนเดียวเป็นการตัดสินใจโดย คน ๆ เดียวจะทำให้เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการตัดสินใจมักจะใช้ธุรกิจขนาดย่อมที่มีผู้ประกอบการที่เป็นเจ้าของกิจการและเป็นผู้ที่ใกล้ชิดปัญหาและทราบข้อมูลได้ดีกว่า

2.2 การตัดสินใจโดยกลุ่มเป็นการตัดสินใจที่ยึดทีมงานและคณะกรรมการเป็นผู้ร่วมตัดสินใจเป็นการมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเมื่อใดก็ตามที่ต้องการความร่วมมือผู้บริหารจึงควรให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมดังนั้นการกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจจึงจำเป็นสำหรับองค์การในอนาคต

อย่างไรก็ตามในการตัดสินใจโดย คนเดียวหรือกลุ่มนั้นผู้บริหารจำเป็นที่จะต้องพิจารณาความสลับซับซ้อนของปัญหาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจด้วยซึ่งความสลับซับซ้อนของปัญหา

ประเภทของการตัดสินใจ

การตัดสินใจเป็นกระบวนการเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่งจากหลาย ๆ ทางเลือกที่ได้พิจารณาหรือประเมินอย่างดีแล้วว่าเป็นทางให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การในขณะที่การตัดสินใจจะเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับหน้าที่การบริหารหรือการจัดการเกือบทุกขั้นตอนไม่ว่าจะเป็นการตัดสินใจเพื่อการวางแผนการจ้ดองค์การการจัด คนเข้าทำงานการประสานงานและการควบคุม เป็นต้นดังนั้นผู้บริหารจึงต้องมีบทบาทและหน้าที่ในการตัดสินใจ

ผู้บริหารที่ทำการตัดสินใจเลือกทางเลือกภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ นั้นอาจต้องทำการตัดสินใจในลักษณะที่แตกต่างกันซึ่งขึ้นอยู่กับข้อมูลข่าวสารที่จะเกิดขึ้นทั้งในปัจจุบันและเหตุการณ์ในอนาคตสำหรับการแบ่งประเภทของการตัดสินใจจึงขึ้นอยู่กับข้อมูลที่มีอยู่เป็นสำคัญอย่างไรก็ตามผู้ตัดสินใจสามารถคาดคะเนสถานการณ์ทั้งหมดที่จะเป็นไปได้ในอนาคตนั้นเป็นเพียงการระบุมความเป็นไปได้ของสถานการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นซึ่งผู้ตัดสินใจยังไม่ทราบถึงความแน่นอนของสถานการณ์จะเกิดขึ้นและสถานการณ์ทั้งหมดนั้นก็ยังมีเพียงสถานการณ์เดียวเท่านั้นที่จะเกิดขึ้นนอกนั้นอาจเป็นเพียงสถานการณ์ที่มีโอกาสเป็นไปได้แต่ไม่ได้เกิดขึ้นจริงก็ได้

จากความหมายข้างต้นผู้บริหารแต่ละ คนอาจให้ความหมายและความสำคัญของการตัดสินใจที่แตกต่างกันออกไปในรายละเอียดของแต่ละสถานการณ์ในส่วนที่พิจารณาเหมือนกันได้แก่

1. กระบวนการตัดสินใจเป็นการตัดสินใจที่ต้องผ่านกระบวนการวิเคราะห์และพิจารณาถึงข้อมูลที่เกิดขึ้นจากนั้นผู้บริหารจึงทำการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสมและดีที่สุดสำหรับกระบวนการตัดสินใจประกอบด้วยขั้นตอนการแสวงหาข้อมูลการออกแบบการตัดสินใจรวมทั้งการ



ตัดสินใจเลือกทางเลือกเพื่อให้สามารถเลือกทางเลือกได้ดีที่สุดตั้งนั้นในการวิเคราะห์และพิจารณา จะต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศและผ่านกระบวนการตัดสินใจนั่นเอง

2. การตัดสินใจเกี่ยวข้องกับทางเลือกการตัดสินใจเป็นความพยายามในการสร้างทางเลือกให้มากที่สุดเท่าที่ทำได้ทางเลือกที่น้อยอาจปิดโอกาสความคิดสร้างสรรค์หรือทางเลือกที่ดีกว่าได้ตั้งนั้น ผู้บริหารจึงมีความจำเป็นต้องมีการฝึกฝนในการสร้างทางเลือกที่หลากหลายและมีความสร้างสรรค์อีกด้วย การตัดสินใจเกี่ยวข้องกับทางเลือกซึ่งโดยทั่วไปจะเป็นการตัดสินใจที่ไม่ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติไว้ล่วงหน้าเป็นการตัดสินใจที่แตกต่างออกไปจากสถานการณ์ปกติที่ไม่ได้มีการกำหนดโครงสร้างการตัดสินใจไว้ตั้งนั้นผู้บริหารจึงต้องค้นหาแนวทางการตัดสินใจเพื่อ

3. การตัดสินใจเกี่ยวข้องกับโครงสร้างขององค์การผู้บริหารในแต่ละระดับจะมีบทบาทและหน้าที่ในการตัดสินใจที่แตกต่างกันเช่นผู้บริหารระดับสูงจะเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ ผู้บริหารระดับกลางจะเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพผู้บริหารระดับปฏิบัติจะเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในการดำเนินงานให้สำเร็จตามระยะเวลาและเป้าหมายที่กำหนดไว้การตัดสินใจเกี่ยวกับโครงสร้างขององค์การเป็นการตัดสินใจในงานประจำโดยทั่วไปจะเป็นกฎระเบียบข้อบังคับขั้นตอนการปฏิบัติ เป็นต้นเพื่อให้ทุก คนทราบและถือปฏิบัติตั้งนั้นผู้บริหารจึงต้องมีบทบาทในการกำหนดมาตรฐานและแนวทางการปฏิบัติไว้ล่วงหน้าในองค์การ

4. การตัดสินใจเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคลการตัดสินใจจะมีผลกระทบต่อบุคคล กลุ่มและทั้งองค์การซึ่งพฤติกรรมของบุคคลแต่ละ คนจะมีความแตกต่างกันตั้งนั้นผู้บริหารจะต้องมีความเข้าใจและมีจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับบุคคลกลุ่มและองค์การที่ดีจึงจะทำให้การตัดสินใจประสบความสำเร็จได้สำหรับการตัดสินใจที่มีลักษณะสร้างสรรค์ที่เป็นการตัดสินใจที่เกิดจากความคิดริเริ่มของผู้บังคับบัญชาเป็นสิ่งสำคัญและเป็นการตัดสินใจโดย คน ๆ เดียวส่วนการตัดสินใจโดยกลุ่มเป็นการตัดสินใจที่มีความสลับซับซ้อนที่ไม่สามารถตัดสินใจโดย คน ๆ เดียวได้จึงต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายก็จำเป็นที่จะต้องมีการตัดสินใจโดยกลุ่มเพื่อแก้ไขปัญหาพร้อมกันในการแบ่งประเภทของการตัดสินใจสามารถแบ่งได้ดังนี้

1. การตัดสินใจแบบโครงสร้าง (Structure) บางครั้งเรียกว่าแบบกำหนดไว้ล่วงหน้าเป็นการตัดสินใจเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นประจำจึงมีมาตรฐานในการตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหาอยู่แล้วโดยวิธีการในการแก้ปัญหาที่ดีที่สุดจะถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจนตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้เช่นการหาระดับสินค้าคงคลังที่เหมาะสมหรือการเลือกกลยุทธ์ในการลงทุนที่เหมาะสมที่สุดเมื่อมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดค่าใช้จ่ายต่ำที่สุดหรือเพื่อให้เกิดกำไรสูงสุดการตัดสินใจแบบโครงสร้างนี้จึงมักใช้แบบจำลองทางคณิตศาสตร์ความรู้ทางด้านวิทยาการการจัดการการวิจัยเพื่อการดำเนินงานเข้ามาใช้ เป็นต้นตัวอย่างของการตัดสินใจ ได้แก่การตัดสินใจเกี่ยวกับระดับสินค้าคงคลังการวิเคราะห์งบประมาณการตัดสินใจด้านการลงทุนระบบการจัดส่ง เป็นต้น

2. การตัดสินใจแบบไม่เป็นโครงสร้าง (Unstructured) เป็นการตัดสินใจเกี่ยวกับปัญหาที่มีรูปแบบไม่ชัดเจนหรือมีความซับซ้อนจึงไม่มีแนวทางในการแก้ปัญหาแน่นอนเป็นปัญหาที่ไม่มีการระบุวิธีแก้ไว้อย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไรบ้างการตัดสินใจกับปัญหาลักษณะนี้จะไม่มีความชัดเจน

3. การตัดสินใจแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi structure) เป็นการตัดสินใจแบบผสมระหว่างโครงสร้างและไม่เป็นโครงสร้างปัญหาแบบกึ่งโครงสร้างนี้จะใช้วิธีแก้ปัญหาแบบมาตรฐานและการพิจารณาโดยมนุษย์รวมเข้าไว้ด้วยกันคือมีลักษณะเป็นกึ่งโครงสร้างแต่มีความซับซ้อนมากขึ้นขั้นตอนจึงไม่ชัดเจนว่าจะมีขั้นตอนอย่างไรปัญหาบางส่วนเขียนเป็นแบบจำลองทางคณิตศาสตร์ได้แต่ปัญหาบางส่วนไม่สามารถเขียนออกมาในรูปของแบบจำลองได้เช่นการทำสัญญาทางการค้าการกำหนดงบประมาณทางการตลาดสำหรับผลิตภัณฑ์ เป็นต้น

องค์ประกอบของการตัดสินใจ

การตัดสินใจมีองค์ประกอบที่ต้องพิจารณามี 4 ประการ คือ

1. ผู้ทำการตัดสินใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดเพราะการตัดสินใจจะดีหรือไม่ขึ้นกับบุคคลผู้ตัดสินใจเป็นสำคัญดังนั้นผู้ตัดสินใจจำเป็นต้องมีข้อมูลมีเหตุผลมีค่านิยมที่ถูกต้องสอดคล้องต่อการบรรลุเป้าหมายองค์การแต่ในบางครั้งถ้าผู้ทำการตัดสินใจขาดข้อมูลที่ถูกต้องขาดเหตุผลและมีค่านิยมที่มาสอดคล้องแล้วจะทำให้ผลของการตัดสินใจไม่ดีพอได้ผู้ทำการตัดสินใจบางเรื่องต้องมุ่งสู่การตัดสินใจเป็นกลุ่มบางเรื่องบางกรณีก็ตัดสินใจโดย คน ๆ เดียวดังนั้นผู้บริหารจึงต้องวิเคราะห์สถานการณ์ให้ถูกต้อง

2. ประเด็นปัญหาที่ต้องตัดสินใจเป็นองค์ประกอบที่สองที่ต้องให้ความสำคัญปัญหาที่ต้องตัดสินใจนั้นจำแนกได้หลายประการเช่นจำแนกตามโครงสร้างและระบบงานบกพร่องโรคพฤติกรรมบกพร่องและโรคเทคโนโลยีและวิทยาการบกพร่องเมื่อกำหนดปัญหาได้ชัดว่าเป็นปัญหาเรื่องอะไรก็สามารถหาแนวทางแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง

3. ทางเลือกต่าง ๆ ที่บรรลุเป้าหมายได้เป็นองค์ประกอบที่สามที่ต้องคำนึงผู้บริหารต้องพยายามที่จะค้นหาทางเลือกที่ดีกว่าอยู่เสมอและสร้างทางเลือกให้มากกว่า 2 ทางเลือกในปัจจุบันการบริหารองค์การมุ่งสู่การสร้างทางเลือกสู่การผลิตสินค้าและบริการที่ถูกลงกว่ามีคุณภาพสูงกว่ามีความรวดเร็วมีการบริการที่ประทับใจมากกว่านอกจากนี้ควรสร้างทางเลือกเพื่อมุ่งสู่การเรียนรู้และสร้างนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อองค์การอีกด้วย

4. สภาพการณ์ที่ทำการตัดสินใจในการตัดสินใจจำเป็นต้องคำนึงถึงสภาพการณ์ที่ทำการตัดสินใจเป็นแบบใดซึ่งมี 3 ประการได้แก่สภาพการณ์ที่แน่นอนเป็นสภาพการณ์ที่ผู้ทำการตัดสินใจทราบทางเลือกต่าง ๆ และทราบถึงผลที่จะเกิดขึ้นของแต่ละทางเลือกอย่างดีด้วยการตัดสินใจดังกล่าวย่อมมีโอกาสถูกต้องมากที่สุดเช่นตัดสินใจนำเงินฝากธนาคารยอมค่านวดดอกเบี้ยได้ชัดเจนในระยะสั้นและยาวสภาพการณ์ที่เสี่ยงเป็นสภาพการณ์ที่ผู้บริหารตัดสินใจทราบทางเลือกต่าง ๆ และทราบ

โอกาสความน่าจะเป็นที่เกิเกิดขึ้นผู้บริหารจะตัดสินใจเมื่อโอกาสที่จะได้รับผลประโยชน์มากกว่าเสียประโยชน์การตัดสินใจในสภาวะการณ์เสี่ยงผู้ทำการตัดสินใจต้องเรียนรู้ทำความเข้าใจเรื่องทฤษฎีความน่าจะเป็นและแขนงการตัดสินใจและสภาวะการณ์ที่ไม่แน่นอนเป็นสภาวะการณ์ที่ผู้ทำการตัดสินใจอาจทราบทางเลือกต่าง ๆ แต่ไม่ทราบผลที่อาจเกิดขึ้นในแต่ละทางเลือกโดยไม่สามารถคาดคะเนความน่าจะเป็นของแต่ละทางเลือกภายใต้สภาวะการณ์ดังกล่าวผู้ทำการตัดสินใจจึงไม่ควรตัดสินใจใด ๆ ลงไปจนกว่าจะมีข้อมูลสารสนเทศที่น่าเชื่อถือมากกว่าที่มีอยู่

#### ขั้นตอนในการตัดสินใจ

การตัดสินใจเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่เป็นกระบวนการ (Process) และต้องมีการพิจารณาข้อมูลต่าง ๆ อย่างรอบคอบจากนั้นจึงทำการกำหนดทางเลือกและเลือกทางที่ดีที่สุดขึ้นมาและนำไปสู่การปฏิบัติต่อไปซึ่งแนวความคิดของนักวิชาการได้แบ่งขั้นตอนการตัดสินใจไว้มีลักษณะที่ใกล้เคียงกัน

โดยทั่วไปกระบวนการตัดสินใจจะมีความแตกต่างกันในด้านการจัดกลุ่มของแต่ละขั้นตอนสำหรับกระบวนการตัดสินใจ (ชนงกรณ์ กุณทลบุตร, 2547: 50-52) ดังนี้

1. การกำหนดปัญหาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาสำหรับขั้นตอนแรกของการตัดสินใจจะเป็นการกำหนดปัญหาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาให้เกิดความชัดเจนก่อนซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นกับองค์กรบางครั้งยากต่อการระบุว่ามีสาเหตุใดเช่นองค์การประสบปัญหาเกี่ยวกับต้นทุนการผลิตที่สูงขึ้นซึ่งอาจเกิดขึ้นจากหลายสาเหตุดังนั้นผู้บริหารจึงต้องทำการศึกษาวิเคราะห์เพื่อระบุและกำหนดปัญหาให้ชัดเจนว่าเกิดจากสาเหตุอะไรโดยทั่วไปการแบ่งประเภทของปัญหาได้แก่ปัญหาที่เป็นมาตั้งแต่อดีตและปัญหามีแนวโน้มรุนแรงมากขึ้นในอนาคตปัญหาที่ทราบล่วงหน้าว่าจะเกิดขึ้นและควรเตรียมการป้องกันหรือปัญหาเฉพาะด้านเป็นปัญหาที่เกิดจากสาเหตุเดียวและสามารถแก้ไขสำเร็จได้ง่าย เป็นต้นดังนั้นการกำหนดปัญหาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาจึงเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อการตัดสินใจของผู้บริหารวิชาการและการจัดการ (วรพจน์ บุษราคัมวดี, 2548: 115)

2. การกำหนดทางเลือกต่าง ๆ ที่จะใช้แก้ปัญหาเมื่อผู้บริหารสามารถกำหนดปัญหาได้ชัดเจนแล้วโดยจะต้องมีการกลั่นกรองข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกัปัญหาทั้งหมดเช่นข้อมูลเกี่ยวกับสภาวะแวดล้อมภายในและภายนอกองค์การเพื่อค้นหาปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นองค์ประกอบของปัญหาที่มีระดับความรุนแรงแตกต่างกันข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดจะถูกนำมากำหนดเป็นทางเลือกเพื่อแก้ไขปัญหาทางเลือกที่กำหนดในขั้นตอนนี้อาจมีหลายทางเลือกเช่นทางเลือกในการแก้ปัญหาต้นทุนการผลิตที่สูงขึ้นอาจเกิดขึ้นได้ตั้งแต่การปรับวิธีการทำงานของฝ่ายผลิตการฝึกอบรมทีมงานเพื่อเพิ่มทักษะการผลิตการปรับปรุงการออกแบบผลิตภัณฑ์ เป็นต้น

3. การประเมินผลทางเลือกต่าง ๆ ที่ได้กำหนดหลังจากวิเคราะห์ปัญหาทำการกำหนดทางเลือกต่าง ๆ ที่จะใช้แก้ปัญหาจากนั้นจึงทำการประเมินผลทางเลือกต่าง ๆ ซึ่งเป็นแนวทางการนำ

ปัญหาไปสู่การแก้ไขในขั้นตอนนี้ผู้ตัดสินใจจะวิเคราะห์และประเมินว่าทางเลือกใดสามารถแก้ไข ปัญหาได้ดีที่สุดทางเลือกใดควรจะดำเนินการก่อนและหลังมีการใช้กระบวนการชั่งน้ำหนักเพื่อ พิจารณาถึงผลดีและผลเสียในแต่ละทางเลือกด้วยนอกจากนี้จะต้องพิจารณาด้วยว่าการตัดสินใจใน ทางเลือกหนึ่งย่อมส่งผลกระทบต่อปัญหาอื่น ๆ ตามมาได้ดังนั้นควรวิเคราะห์และประเมินทางเลือก อย่างรอบคอบสำหรับปัญหาที่เกิดขึ้นจะเป็นการพิจารณาปัญหาจากภายในองค์กรมากกว่าภายนอก เช่นบุคลากรอุปกรณ์ขาดแคลนแนวทางแก้ไขสามารถทำได้โดยการเพิ่มบุคลากรการจัดซื้ออุปกรณ์ เพิ่ม เป็นต้น

ขั้นตอนในการตัดสินใจได้แก่ขั้นตอนการกำหนดปัญหาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาการ กำหนดทางเลือกต่าง ๆ ที่จะใช้แก้ปัญหาการประเมินผลทางเลือกต่าง ๆ ที่ได้กำหนดการตัดสินใจ เลือกที่เหมาะสมที่สุดการดำเนินการตามทางเลือกที่ตัดสินใจรวมทั้งการประเมินผลที่เกิดจาก ทางเลือกนั้น ๆ ตามลำดับ

4. การตัดสินใจเลือกที่เหมาะสมที่สุดเป็นการนำเอาทางเลือกต่าง ๆ มาเปรียบเทียบกับ ทางเลือกใดจะเหมาะสมและเป็นไปได้มากกว่ากันเช่นองค์กรมีเงินทุนไม่เพียงพออาจใช้ทางเลือกที่ เป็นไปได้มากที่สุดคือการกู้ยืมจากภายนอกการนำเงินกำไรสะสมมาใช้ เป็นต้น

5. ดำเนินการตามทางเลือกที่ตัดสินใจเป็นการเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดและมีความเหมาะสมมาก ที่สุดจากนั้นจึงนำผลการตัดสินใจสู่การปฏิบัติและประเมินผลต่อไป

6. ประเมินผลที่เกิดจากทางเลือกนั้น ๆ การประเมินผลเป็นการพิจารณาคุณค่าของผลงาน และความแตกต่างระหว่างผลการปฏิบัติงานกับเกณฑ์และมาตรฐานที่ได้เลือกจากทางเลือกที่ตัดสินใจ ทั้งนี้ผู้บริหารต้องทำการเปรียบเทียบผลงานกับเกณฑ์และมาตรฐานก่อนว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ และความแตกต่างนั้นมีความสำคัญมากน้อยเพียงใดจะก่อให้เกิดความเสียหายหรือไม่มากน้อยเพียงใด โดยตีค่าของความแตกต่างนั้นจากผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นว่าเป็นผลดีหรือผลเสียต่อองค์กร อย่างไร

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สามล เชียงฉิน (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในการจัดทำบัญชีของธุรกิจในเขตราชเทวีกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 36-45 ปีเป็นผู้มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีเป็นกรรมการผู้จัดการ/ หุ้นส่วนผู้จัดการ ประกอบธุรกิจบริการ มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการ 5-10 ปีโดยมีทุนจดทะเบียน 2,000,001-5,000,000 บาท มีผู้รับผิดชอบด้านบัญชีต่ำกว่า 5 คนส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี ทางด้านบัญชีและใช้บริการสำนักงานบัญชีที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งปัจจัยทางการตลาดบริการ ที่ส่งผลต่อปัจจัยในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจประกอบด้วยปัจจัยด้าน

ผลิตภัณฑ์ราคา ช่องทางการจัดจำหน่ายการส่งเสริมการตลาด บุคคลากรกระบวนการและกายภาพ จากผลการวิเคราะห์พบว่าอยู่ในระดับความสำคัญมากโดยมีปัจจัยด้านกระบวนการมีระดับความสำคัญสูงสุด ซึ่งขณะที่ปัจจัยด้านราคามีระดับความสำคัญต่ำที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ส่วนพฤติกรรมเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีในเขตราชเทวีกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างเลือกที่จะใช้บริการของสำนักงานบัญชีและในหัวข้ออื่น ๆ กลุ่มตัวอย่างเลือกที่จะใช้บริการด้านภาษี และหาผู้ตรวจสอบบัญชี ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการของสำนักงานการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการของสำนักงานบัญชีผลการวิเคราะห์พบว่าอยู่ในระดับมากคือกลุ่มตัวอย่างเลือกให้ความสำคัญในเรื่องความรับผิดชอบและการตรงต่อเวลา มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงาน การเก็บรักษาความลับของลูกค้าการให้คำแนะนำในการจัดทำบัญชีการรวบรวมและการตรวจสอบข้อมูลขั้นต้น การติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชีและค่าธรรมเนียมในการให้บริการสูงเกินไป ส่วนระดับความสำคัญปานกลางคือการให้คำแนะนำในการจัดทำบัญชีการรวบรวมและการตรวจสอบข้อมูลขั้นต้น

น้ำฝน คงสกุล (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจอำเภอเมือง จังหวัดตากพบว่า สิ่งที่สถานประกอบการต้องการจากการใช้บริการของสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีมากที่สุดคือ ความถูกต้องด้านรายงานทางการเงิน สำหรับปัจจัยทางการตลาดได้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้ค่าเฉลี่ย ปรากฏว่าในภาพรวมแล้วมีผลต่อการพิจารณาเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีอยู่ในระดับมากที่สุด โดยสามารถเรียงลำดับปัจจัยทางการตลาดทั้ง 5 ด้านจากค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดได้ดังนี้ ปัจจัยด้านลูกค้า ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ปัจจัยด้านต้นทุน ปัจจัยร่วมอื่น ๆ และปัจจัยด้านความสะดวกสบายตามลำดับ นอกจากนี้สิ่งทีสถานประกอบการต้องการใช้บริการอื่นที่นอกเหนือจากการทำบัญชีของสำนักงานบัญชีอยู่ในระดับมาก คือ การวางระบบบัญชีและการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร และปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ค่าธรรมเนียมในการให้บริการสูงเกินไป ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการของสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีมากที่สุดคือเรื่องความชัดเจนของการอธิบายงาน และการจัดทำรายละเอียดจากการวิเคราะห์โดยใช้สถิติแบบค่าเฉลี่ย ปัจจัยทางการตลาด 5 ปัจจัย มีความสำคัญเป็นอันดับมากถึงมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาโดยใช้ Binary Logistic Regression กลับมีแค่ปัจจัยด้านต้นทุนเพียงปัจจัยเดียวที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชี

ณพิชญา อภิวงค์งาม (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ทศนคติของผู้ทำบัญชีในจังหวัดลำพูนต่อการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพของผู้ทำบัญชีการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ทำบัญชีในจังหวัดลำพูนต่อการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพของผู้ทำบัญชีรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 157 ตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบกับความถี่ร้อยละและค่าเฉลี่ยผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ข้อมูลของเรื่องการพัฒนาความรู้



ต่อเนื่องทางวิชาชีพของผู้ทำบัญชีทราบเรื่อง ผู้ทำบัญชีต้องเข้ารับการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพทุกรอบสามปีโดยในแต่ละรอบต้องมีจำนวนชั่วโมงไม่น้อยกว่า 27 ชั่วโมงและต้องเป็นกิจกรรมที่มีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการบัญชีไม่น้อยกว่า 18 ชั่วโมง และมีความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพของผู้ทำบัญชีเกี่ยวกับ เนื้อหาเรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการภาษีอากร ด้านความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยกับการประกาศใช้ เรื่อง การพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพของผู้ทำบัญชีโดยเห็นด้วยกับเรื่องผู้ทำบัญชีควรมีคุณวุฒิขั้นต่ำปริญญาตรีมากที่สุด โดยผู้ทำบัญชีควรที่จะเข้ารับการอบรมพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพอย่างน้อยปีละ 6 ชั่วโมงส่วนด้านพฤติกรรมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ปฏิบัติตามระเบียบของประกาศเกี่ยวกับการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพของผู้ทำบัญชีคือ การสมัครเป็นสมาชิกของสภาวิชาชีพตามที่ประกาศกำหนดโดยผู้ทำบัญชีที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ทำบัญชีเรียบร้อยแล้วจะต้องสมัครเป็นสมาชิกของสภาวิชาชีพตามข้อบังคับของสภาวิชาชีพ และผู้ตอบแบบสอบถามได้เข้ารับการอบรมพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพของผู้ทำบัญชีและแจ้งชั่วโมงการอบรมพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพของผู้ทำบัญชีต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าตามที่ประกาศได้กำหนดไว้อีกด้วย ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติที่ดีต่อการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพของผู้ทำบัญชี

เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย และศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการปรับปรุงคุณภาพการบริการโดยผลการวิจัยพบว่า (1) นโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีในด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้อง ความสามารถด้านการปฏิบัติงาน และความสามารถด้านการติดตามตรวจสอบ มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี (2) คุณสมบัตินักบัญชีของสำนักงานบัญชีในด้านความรู้ในวิชาชีพ และด้านค่านิยมจรรยาบรรณในวิชาชีพ มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี (3) รูปแบบของสำนักงานบัญชีที่แตกต่างกัน ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการที่ต่างกัน และ (4) รูปแบบสำนักงานบัญชี นโยบาย และกระบวนการที่ต่างกัน

พุกษา แก้วสาร (2557) ได้ศึกษาเรื่องการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดสุราษฎร์ธานีการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของการตัดสินใจประสมทางการตลาดและ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจในรูปแบบบริษัทจำกัดที่จดทะเบียนพาณิชย์ในจังหวัด

สุราษฎร์ธานี จำนวน 380 คน โดยใช้สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูลอันประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในขณะที่สถิติทดสอบที่ใช้คือ สถิติทดสอบไคสแควร์ ผลการวิจัยพบว่า การใช้ บริการจัดทำบัญชีเป็นแบบรายเดือน และแบบรายปี ซึ่งการเลือกใช้บริการสำ นักงานบัญชีของผู้ประกอบการสืบเนื่องจากผู้ประกอบการไม่มีความรู้ด้านบัญชี ดังนั้นการใช้บริการสำนักงานบัญชี ผู้ประกอบการจะพิจารณาจากคุณภาพและความน่าเชื่อถือในการให้บริการจัดทำบัญชีของสำนักงาน บัญชีเป็นสำคัญตามที่ผู้ประกอบการจะเข้าติดต่อเพื่อใช้บริการด้วยตัวเองส่วนอัตราค่าบริการราย เดือนที่จ่ายให้สำนักงานบัญชีจะอยู่ระหว่าง 2,001 - 3,000 บาท ขณะเดียวกันพนักงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ กระบวนการให้บริการ ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ให้ ช่องทางการให้บริการ ราคา และการส่งเสริมการตลาด เป็นส่วนประสมทางการตลาดที่เป็นส่วนสำคัญอย่างมากต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการสำ นักงานบัญชีเช่นกันนอกจากนี้ การตัดสินใจเลือกใช้บริการของบริษัทจำกัด ในจังหวัดสุราษฎร์ธานีและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ .05 ข้อเสนอแนะสำนักงานบัญชีควรให้ความสำคัญกับธุรกิจขนาดเล็กเป็นอันดับแรก โดยการ มุ่งเน้นการพัฒนาให้คำปรึกษาด้านต่าง ๆ ตามความต้องการของธุรกิจแต่ละประเภท ผู้ประกอบการ จะตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพเป็นสำคัญ ดังนั้น จึงนำ เสนอกระบวนการ ทางด้านการตลาด เพื่อให้ครอบคลุมงานด้านการบริการรับทำบัญชี และเป็นการเพิ่มส่วนแบ่งทาง การตลาดสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่ให้มากขึ้น

ภูริชญา ตาวินุโน (2555) ได้ศึกษาเรื่องปัญหาการพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชีในจังหวัด เชียงใหม่ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการพัฒนาคุณภาพของสำนักงานบัญชีใน จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการออกแบบสอบถามไปยังผู้บริหารของสำนักงานบัญชีใน จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบว่าปัจจุบันมีประภาศกรม พัฒนาธุรกิจการค้า เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2550 โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้าว่า มี ความสำคัญแต่ส่วนใหญ่ไม่มีความสนใจ และยังไม่ได้มีการยื่นขอการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีมีปัญหาการพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชีโดยรวมในระดับปานกลาง ปัญหาที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ปัญหาด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชีควรมีการกำหนดคุณภาพ เป็นลายลักษณ์อักษรและประกาศนโยบายอย่างเป็นทางการ รองลงมาได้แก่ การติดตาม ตรวจสอบ ของสำนักงานบัญชีและการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี อีกทั้งสำนักงานยังมีปัญหาโดยรวมในการ ปฏิบัติตามข้อกำหนดเพื่อการขอการรับรองคุณภาพในระดับมาก

สุภาณี อินทน์จันทร์ (2555) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาวัตกรรมการจัดการเพื่อยกระดับกลุ่ม หัตถกรรม OTOP (เบญจรงค์) จังหวัดสมุทรสาคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผล กระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย และศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคใน

การปรับปรุงคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ปัจจัยที่นำมาใช้ในการศึกษาเกิดจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี คุณสมบัติของสำนักงานบัญชี และรูปแบบของสำนักงานบัญชี โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ส่งให้หัวหน้าสำนักงานบัญชีจำนวน 400 แห่ง และได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน 110 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 27.50 ผลการวิจัย พบว่า 1) นโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีในด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารต่อนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี ความสามารถในการปฏิบัติตามข้อกำหนดจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ความสามารถด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี และความสามารถด้านการติดตามตรวจสอบของสำนักงานบัญชี มีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี 2) คุณสมบัตินักทำบัญชีของสำนักงานบัญชีในด้านความรู้ในวิชาชีพ และด้านค่านิยมจรรยาบรรณในวิชาชีพ มีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี 3) รูปแบบสำนักงานบัญชีต่างกัน คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีต่างกัน และ 4) รูปแบบสำนักงานบัญชีต่างกัน นโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชีต่างกัน

## 2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามที่ปรากฏดังนี้





## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ แบบสำรวจ (Survey research) การเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต มีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 ตัวแปรที่ศึกษา
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตจำนวน 17,086 แห่ง (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2560) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) มีระดับนัยสำคัญ .05 ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 397 ตัวอย่าง และใช้การสุ่มแบบง่าย (Simple Sampling Random) จากตัวอย่างที่คำนวณได้ 390 ชุด ผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่างเพิ่มเติม อีก 10 ชุด ได้รับข้อมูลที่สมบูรณ์กลับคืนมา 397 ชุด จึงนำมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง

#### 3.2 ตัวแปรที่ศึกษา

3.2.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วยประเภทนิติบุคคล ตำแหน่ง ลักษณะธุรกิจ ระยะเวลาการดำเนินงาน และจำนวนพนักงาน

3.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดเอกสารของสำนักงานบัญชี และด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชี

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตโดยแบ่งข้อคำถามออกเป็น 3 ส่วน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตลักษณะเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแบบของ Likert โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับดังนี้

|   |         |            |
|---|---------|------------|
| 5 | หมายถึง | มากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | มาก        |
| 3 | หมายถึง | ปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | น้อย       |
| 1 | หมายถึง | น้อยที่สุด |

โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ระดับการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตตามเกณฑ์ของ Best and Kahn (2006:246-250) ดังนี้

|             |             |         |                             |
|-------------|-------------|---------|-----------------------------|
| คะแนนเฉลี่ย | 4.51 – 5.00 | หมายถึง | มีระดับการปฏิบัติมากที่สุด  |
| คะแนนเฉลี่ย | 3.51 – 4.50 | หมายถึง | มีระดับการปฏิบัติมาก        |
| คะแนนเฉลี่ย | 2.51 – 3.50 | หมายถึง | มีระดับการปฏิบัติปานกลาง    |
| คะแนนเฉลี่ย | 1.51 – 2.50 | หมายถึง | มีระดับการปฏิบัติน้อย       |
| คะแนนเฉลี่ย | 1.00 – 1.50 | หมายถึง | มีระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด |

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ มีลักษณะเป็นปลายเปิด (Open-ended form)

### 3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถามโดยมีขั้นตอนดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1** ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตจากตำรา บทความ และงานวิจัย โดยนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

**ขั้นตอนที่ 2** จัดทำร่างแบบสอบถาม และนำเสนอที่ปรึกษาพิจารณาความครบถ้วน สมบูรณ์

**ขั้นตอนที่ 3** นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น และผ่านการพิจารณาของที่ปรึกษาแล้ว ไปตรวจสอบโครงสร้างความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ของแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถาม

ไปให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คนตรวจสอบสำนวนภาษาที่ใช้ตลอดจนเนื้อหาและวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ตามวิธีการของ โรวินเนลลี และแฮมเบิลตัน (Rovinelli and Hambleton, 1978: 34 -37 อ้างถึงใน ผ่องศรี วาณิชยศุภวงศ, 2550: 140) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องทั้งฉบับเท่ากับ 0.95 สูงกว่าเกณฑ์ .50 ที่กำหนดไว้

**ขั้นตอนที่ 4** นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มผู้ประกอบการที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่างแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดภูเก็ต นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาจากการทดลองใช้ มาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach, 1974: 161) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.8865 สูงกว่าเกณฑ์ .70 ที่กำหนดไว้

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

3.5.1 จัดทำเอกสารขออนุญาตกับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ที่เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.2 จัดการจัดส่งแบบสอบถามเก็บข้อมูลด้วยตนเองและผู้ช่วยวิจัย โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บแบบสอบถาม ระหว่างเดือนเมษายน-กรกฎาคม พ.ศ. 2560

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง และทำการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลในแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ ทั้งหมด 397ชุด และทำการลงรหัสข้อมูลเพื่อนำไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติดังนี้

3.6.1 คุณลักษณะของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดภูเก็ต วิเคราะห์โดยใช้ร้อยละ (percentage) การแจกแจงความถี่ (frequency)

3.6.2 การเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดภูเก็ตของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.6.3 การเปรียบเทียบการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตจำแนกตามสถานภาพของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมใช้การวิเคราะห์ ดังนี้

3.6.3.1 ใช้การทดสอบค่าที (t - test) เพื่อทดสอบสมมติฐานในการเปรียบเทียบตัวแปร 2 กลุ่มได้แก่ ประเภทนิติบุคคล

3.6.3.2 ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Analysis of variance) หรือ F-test เพื่อทดสอบสมมติฐานในการเปรียบเทียบตัวแปร 3 กลุ่ม ได้แก่ตำแหน่งลักษณะของธุรกิจ ระยะเวลาในการดำเนินงานจำนวนพนักงาน เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ เชฟเฟ (Schffe'Method)

3.6.2.3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องคุณลักษณะของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชากรในการศึกษารั้งนี้ คือผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตนำเสนอผลการวิเคราะห์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทนิติบุคคล ตำแหน่ง ลักษณะธุรกิจ ระยะเวลาการดำเนินงาน และจำนวนพนักงาน

#### ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไป

| ข้อมูลทั่วไป       | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------|-------|--------|
| ประเภทนิติบุคคล    |       |        |
| ห้างหุ้นส่วน       | 189   | 47.60  |
| บริษัทจำกัด        | 208   | 52.40  |
| ตำแหน่ง            |       |        |
| กรรมการผู้จัดการ   | 124   | 31.23  |
| หุ้นส่วน/ผู้จัดการ | 78    | 19.65  |
| ผู้จัดการทั่วไป    | 195   | 49.11  |
| รวม                | 397   | 100.00 |

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป                  | จำนวน      | ร้อยละ        |
|-------------------------------|------------|---------------|
| ลักษณะของธุรกิจ               |            |               |
| พาณิชย์กรรม                   | 163        | 41.10         |
| อุตสาหกรรม                    | 39         | 9.80          |
| ให้บริการ                     | 195        | 49.10         |
| อื่น ๆ .....                  |            |               |
| ระยะเวลาการดำเนินงานของธุรกิจ |            |               |
| ต่ำกว่า 1 ปี                  | 56         | 14.10         |
| 1 – 5 ปี                      | 133        | 33.50         |
| 5 – 10 ปี                     | 169        | 42.60         |
| มากกว่า 10 ปี                 | 39         | 9.80          |
| จำนวนพนักงาน                  |            |               |
| ต่ำกว่า 20 คน                 | 215        | 54.16         |
| 21 – 50 คน                    | 117        | 29.47         |
| 51 – 100 คน                   | 52         | 13.10         |
| มากกว่า 100 คน                | 13         | 3.27          |
| <b>รวม</b>                    | <b>397</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต จำนวน 397 คน ส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัด จำนวน 208 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 52.40 รองลงมาเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 189 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 47.60 ตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป 195 คน คิดเป็นร้อยละ 49.10 รองลงมาตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.20 และหุ้นส่วน/ผู้จัดการ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.60 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นลักษณะธุรกิจให้บริการ จำนวน 195 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 49.10 รองลงมาเป็นพาณิชย์กรรม จำนวน 163 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 41.10 และอุตสาหกรรม จำนวน 39 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 9.80 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาการดำเนินงานของธุรกิจ 5-10 จำนวน 169 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 42.60 รองลงมา 1-5 ปี จำนวน 133 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 33.50 ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 65 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 14.10 และมากกว่า 10 ปี จำนวน 39 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 9.80 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีจำนวน



พนักงานต่ำกว่า 20 คน จำนวน 215 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 54.20 รองลงมาจำนวนพนักงาน 21-50 คน จำนวน 117 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 29.50 จำนวนพนักงาน 51-100 คน จำนวน 52 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 13.10 และจำนวนพนักงานมากกว่า100 คน จำนวน 13 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 3.30

## ตอนที่ 2 การเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมืองจังหวัดภูเก็ต

**ตารางที่ 4.2** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตในภาพรวม

(n = 397)

| การเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจ<br>ขนาดกลางและขนาดย่อมในภาพรวม | ระดับความคิดเห็น |             | แปลความหมาย |
|--|------------------|-------------|-------------|
|  | $\bar{X}$        | SD          |             |
| 1. ความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี                        | 3.87             | 0.36        | มาก         |
| 2. ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี                      | 3.90             | 0.33        | มาก         |
| 3. กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี               | 3.77             | 0.27        | มาก         |
| 4. การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี                             | 3.70             | 0.33        | มาก         |
| 5. การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี                               | 3.75             | 0.36        | มาก         |
| 6. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชี                      | 3.71             | 0.26        | มาก         |
| <b>รวม</b>   | <b>3.78</b>      | <b>0.24</b> | <b>มาก</b>  |

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดภูเก็ต มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมืองจังหวัดภูเก็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78$ ,  $SD = 0.24$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอยู่ระดับมากเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากลงมา คือ ด้านข้อกำหนดด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ( $\bar{X} = 3.90$ ,  $SD = 0.33$ ) ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี ( $\bar{X} = 3.87$ ,  $SD = 0.36$ ) ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี ( $\bar{X} = 3.77$ ,  $SD = 0.27$ ) ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ( $\bar{X} = 3.75$ ,  $SD = 0.36$ ) ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชี ( $\bar{X} =$

3.71, SD = 0.26) และด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ( $\bar{x}$  = 3.70, SD = 0.33) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.3** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี

(n = 397)

| การเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจ<br>ขนาดกลางและขนาดย่อมด้านความ<br>รับผิดชอบต่อผู้บริหารสำนักงานบัญชี | ระดับความคิดเห็น |             | แปลความหมาย |
|--|------------------|-------------|-------------|
|  | $\bar{x}$        | SD          |             |
| 1. ควรมีการกำหนดนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร   | 4.07             | 0.58        | มาก         |
| 2. ควรมีการจัดทำแผนธุรกิจที่สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ  | 3.56             | 0.76        | มาก         |
| 3. ควรมีความรู้ความเข้าใจถึงหลักสำคัญในการดำเนินการตามมาตรฐานบัญชี                                     | 3.94             | 0.58        | มาก         |
| 4. ควรมีการดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายมาตรฐานการบัญชี                                       | 3.97             | 0.55        | มาก         |
| 5. ควรมีการจัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงินประจำปีเป็นลายลักษณ์อักษร  | 3.80             | 0.48        | มาก         |
| <b>รวม</b>   | <b>3.87</b>      | <b>0.36</b> | <b>มาก</b>  |

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$  = 3.87, SD = 0.36) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าส่วนใหญ่ความรับผิดชอบต่อผู้บริหารการบัญชีอยู่ระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากลงมา คือ ด้านการกำหนดนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร ( $\bar{x}$  = 4.07, SD = 0.58) รองลงมา คือ การดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายมาตรฐานการบัญชี ( $\bar{x}$  = 3.97, SD = 0.55) ด้านความรู้ความเข้าใจถึงหลักสำคัญในการดำเนินการตามมาตรฐานบัญชี ( $\bar{x}$  = 3.94, SD = 0.58) ด้านการการจัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงินประจำปีเป็นลายลักษณ์อักษร ( $\bar{x}$  = 3.80, SD = 0.48) และการจัดทำแผนธุรกิจที่สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ ( $\bar{x}$  = 3.56, SD = 0.76) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.4** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี

(n=397)

| การเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจ<br>ขนาดกลางและขนาดย่อมด้านข้อกำหนด<br>ทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี | ระดับความคิดเห็น |             | แปลความหมาย |
|--|------------------|-------------|-------------|
|  | $\bar{X}$        | SD          |             |
| 1. ควรมีการเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน   | 3.97             | 0.55        | มาก         |
| 2. ควรมีการใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงานโดยปราศจากความมีอคติและความลำเอียง                                 | 3.90             | 0.54        | มาก         |
| 3. ควรมีความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติโดยต้องไม่ละทิ้งงานที่ให้บริการ                                     | 3.67             | 0.47        | มาก         |
| 4. ควรมีการเก็บความลับของลูกค้า โดยจะต้องไม่นำข้อมูลซึ่งถือเป็นความลับของกิจการไปเปิดเผย                 | 4.17             | 0.64        | มาก         |
| 5. ควรมีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบเพื่อรักษาชื่อเสียงแห่งวิชาชีพ  | 3.81             | 0.75        | มาก         |
| <b>รวม</b>   | <b>3.90</b>      | <b>0.33</b> | <b>มาก</b>  |

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$ ,  $SD = 0.33$ ) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าส่วนใหญ่ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีอยู่ระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากลงมา คือ การเก็บความลับของลูกค้า โดยจะต้องไม่นำข้อมูลซึ่งถือเป็นความลับของกิจการไปเปิดเผย ( $\bar{X} = 4.17$ ,  $SD = 0.64$ ) รองลงมา คือ การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ( $\bar{X} = 3.97$ ,  $SD = 0.55$ ) การใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงาน โดยปราศจากความมีอคติและความลำเอียง ( $\bar{X} = 3.90$ ,  $SD = 0.54$ ) การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบเพื่อรักษาชื่อเสียงแห่งวิชาชีพ ( $\bar{X} = 3.81$ ,  $SD = 0.75$ ) และความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติโดยต้องไม่ละทิ้งงานที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.67$ ,  $SD = 0.47$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.5** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี

(n=397)

| การเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจ<br>ขนาดกลางและขนาดย่อมด้านกระบวนการที่<br>เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี | ระดับความคิดเห็น |             | แปลความหมาย |
|---|------------------|-------------|-------------|
|   | $\bar{X}$        | SD          |             |
| 1. ควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิด<br>ค่าธรรมเนียม   | 3.56             | 0.62        | มาก         |
| 2. ควรมีการจัดทำสัญญาจ้างให้ชัดเจน  | 3.60             | 0.66        | มาก         |
| 3. ควรมีการออกหลักฐานการรับเงิน   | 4.10             | 0.60        | มาก         |
| 4. ควรมีการดำเนินการนำส่งภาษีและเงิน<br>สมทบอื่น ๆ แทนลูกค้า  | 4.04             | 0.55        | มาก         |
| 5. ควรมีการส่งมอบและรับมอบเอกสารจาก<br>ลูกค้า   | 3.54             | 0.50        | มาก         |
| <b>รวม</b>  | <b>3.77</b>      | <b>0.27</b> | <b>มาก</b>  |

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ ,  $SD = 0.27$ ) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าส่วนใหญ่กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชีอยู่ระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากลงมา คือ ด้านการออกหลักฐานการรับเงิน ( $\bar{X} = 4.10$ ,  $SD = 0.60$ ) รองลงมา คือ ด้านการดำเนินการนำส่งภาษีและเงินสมทบอื่น ๆ แทนลูกค้า ( $\bar{X} = 4.04$ ,  $SD = 0.55$ ) การจัดทำสัญญาจ้างให้ชัดเจน ( $\bar{X} = 3.60$ ,  $SD = 0.66$ ) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียม ( $\bar{X} = 3.56$ ,  $SD = 0.62$ ) และการส่งมอบและรับมอบเอกสารจากลูกค้า ( $\bar{X} = 3.54$ ,  $SD = 0.50$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.6** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับการเลือกใช้นักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี

(n=397)

| การเลือกใช้นักงานบัญชีของธุรกิจ<br>ขนาดกลางและขนาดย่อมด้านการจัดการ<br>ทรัพยากรของสำนักงานบัญชี                   | ระดับความคิดเห็น |             | แปลความหมาย |
|---|------------------|-------------|-------------|
|   | $\bar{X}$        | SD          |             |
| 1. ควรมีการดูแลสถานที่ให้เป็นระเบียบ<br>เรียบร้อย   | 3.51             | 0.68        | มาก         |
| 2. ควรมีคุณสมบัติของผู้ทำบัญชีตาม<br>พระราชบัญญัติการบัญชี  | 3.94             | 0.78        | มาก         |
| 3. ควรมีการฝึกอบรมบุคลากรในสำนักงาน<br>บัญชีตามข้อกำหนดของกฎหมาย  | 3.66             | 0.65        | มาก         |
| 4. ควรมีการเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีในส่วนที่<br>เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า<br>กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง | 3.60             | 0.61        | มาก         |
| 5. ควรมีการควบคุมดูแลผู้ทำบัญชีภายนอกใน<br>กรณีที่สำนักงานบัญชีมีการใช้บริการ                                     | 3.78             | 0.62        | มาก         |
| <b>รวม</b>  | <b>3.70</b>      | <b>0.33</b> | <b>มาก</b>  |

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับการเลือกใช้นักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ,  $SD = 0.33$ ) และเมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชีอยู่ระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากลงมา คือ ด้านการมีคุณสมบัติของผู้ทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี ( $\bar{X} = 3.94$ ,  $SD = 0.78$ ) รองลงมา คือ การควบคุมผู้ทำบัญชีภายนอกในกรณีที่สำนักงานบัญชีมีการใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.78$ ,  $SD = 0.62$ ) การฝึกอบรมบุคลากรในสำนักงานบัญชีตามข้อกำหนดของกฎหมาย ( $\bar{X} = 3.66$ ,  $SD = 0.65$ ) การเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง ( $\bar{X} = 3.60$ ,  $SD = 0.61$ ) และการดูแลสถานที่ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ( $\bar{X} = 3.51$ ,  $SD = 0.68$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.7** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับระดับการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ด้านการจัดเอกสารของสำนักงานบัญชี

(n=397)

| การเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจ<br>ขนาดกลางและขนาดย่อมด้านการจัดเอกสาร<br>ของสำนักงานบัญชี | ระดับความคิดเห็น |             | แปลความหมาย |
|--|------------------|-------------|-------------|
|  | $\bar{X}$        | SD          |             |
| 1. ควรมีการจัดเก็บข้อมูลและเอกสารของ<br>ลูกค้า   | 3.67             | 0.79        | มาก         |
| 2. ควรมีการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบสื่อ<br>อิเล็กทรอนิกส์                                       | 3.57             | 0.67        | มาก         |
| 3. ควรมีการจัดเก็บและรักษาเอกสารทางบัญชี<br>ตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543                | 4.00             | 0.52        | มาก         |
| 4. ควรมีการติดตามกฎหมายและข้อกำหนดให้<br>เป็นปัจจุบัน  | 3.73             | 0.51        | มาก         |
| <b>รวม</b>   | <b>3.75</b>      | <b>0.36</b> | <b>มาก</b>  |

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75$ ,  $SD = 0.36$ ) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าส่วนใหญ่อยู่ระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากลงมา คือ ด้านการจัดเก็บและรักษาเอกสารทางบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ( $\bar{X} = 4.00$ ,  $SD = 0.52$ ) รองลงมา คือ การติดตามกฎหมายและข้อกำหนดให้เป็นปัจจุบัน ( $\bar{X} = 3.73$ ,  $SD = 0.51$ ) การจัดเก็บข้อมูลและเอกสารของลูกค้า ( $\bar{X} = 3.67$ ,  $SD = 0.79$ ) และการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{X} = 3.57$ ,  $SD = 0.67$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.8** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับ ระดับการเลือกใช้นักงาน บัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชี

(n=397)

| การเลือกใช้นักงานบัญชีของธุรกิจ<br>ขนาดกลางและขนาดย่อมด้านความรู้ความ<br>เข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชี | ระดับความคิดเห็น |             | แปลความหมาย |
|--|------------------|-------------|-------------|
|  | $\bar{X}$        | SD          |             |
| 1. ควรมีความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี  | 3.90             | 0.65        | มาก         |
| 2. ควรมีความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการ<br>บัญชี  | 4.01             | 0.69        | มาก         |
| 3. ควรมีความรู้เกี่ยวกับการบัญชี   | 3.60             | 0.61        | มาก         |
| 4. ควรมีความรู้เกี่ยวกับองค์กรและธุรกิจ  | 3.53             | 0.56        | มาก         |
| 5. ควรมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ  | 3.51             | 0.57        |             |
| <b>รวม</b>   | <b>3.71</b>      | <b>0.26</b> | <b>มาก</b>  |

จากตารางที่ 4.7 ระดับการเลือกใช้นักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขต อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.71$ ,  $SD = 0.26$ ) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าส่วนใหญ่อยู่ระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติ การบัญชี ( $\bar{X} = 4.01$ ,  $SD = 0.69$ ) รองลงมา คือ ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี ( $\bar{X} = 3.90$ ,  $SD = 0.65$ ) ความรู้เกี่ยวกับการบัญชี ( $\bar{X} = 3.60$ ,  $SD = 0.61$ ) ความรู้เกี่ยวกับองค์กรและธุรกิจ ( $\bar{X} = 3.53$ ,  $SD = 0.56$ ) และความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ( $\bar{X} = 3.51$ ,  $SD = 0.57$ ) ตามลำดับ



### ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ผู้ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เป็นประเภณีบุคคลต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.9** การเปรียบเทียบการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของผู้ประกอบการจำแนกตามประเภณีบุคคล

| การเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจ<br>ขนาดกลางและขนาดย่อม | $\bar{X}$ |        | SD   |        | t    | Sig   |
|--|-----------|--------|------|--------|------|-------|
|  | หจก       | บริษัท | หจก  | บริษัท |      |       |
| 1. ความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี                | 3.91      | 3.83   | 0.43 | 0.27   | 2.50 | 0.01* |
| 2. ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี              | 3.96      | 3.85   | 0.39 | 0.25   | 3.45 | 0.01* |
| 3. กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี       | 3.77      | 3.76   | 0.25 | 0.86   | 0.37 | 0.71  |
| 4. การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี                     | 3.81      | 3.60   | 0.32 | 0.30   | 5.56 | 0.00* |
| 5. การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี                       | 3.84      | 3.66   | 0.37 | 0.33   | 5.38 | 0.00* |
| 6. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชี              | 3.75      | 3.68   | 0.29 | 0.23   | 2.70 | 0.00* |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.9 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่า ประเภณีบุคคลต่างกันมีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดเอกสารของสำนักงานบัญชี และด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ส่วนด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าไม่พบความแตกต่าง

สมมติฐานที่ 2 ตำแหน่งต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของผู้ประกอบการ จำแนกตามตำแหน่ง

| การเลือกใช้สำนักงานบัญชี                               | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS     | MS    | F      | p     |
|--|------------------|-----|--------|-------|--------|-------|
| 1. ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี          | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 1.148  | 0.574 | 4.574  | 0.01* |
|  | ภายในกลุ่ม       | 394 | 49.443 | 0.125 |        |       |
|  | รวม              | 396 | 50.591 |       |        |       |
| 2. ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี        | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 1.870  | 0.935 | 9.151  | 0.00* |
|  | ภายในกลุ่ม       | 394 | 40.256 | 0.102 |        |       |
|  | รวม              | 396 | 42.126 |       |        |       |
| 3. ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 1.830  | 0.915 | 13.401 | 0.00* |
|  | ภายในกลุ่ม       | 394 | 26.904 | 0.068 |        |       |
|  | รวม              | 396 | 28.734 |       |        |       |
| 4. ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี               | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 6.811  | 3.405 | 37.565 | 0.00* |
|  | ภายในกลุ่ม       | 394 | 35.717 | 0.091 |        |       |
|  | รวม              | 396 | 42.528 |       |        |       |
| 5. ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี                 | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 6.203  | 3.101 | 27.245 | 0.00* |
|  | ภายในกลุ่ม       | 394 | 44.852 | 0.114 |        |       |
|  | รวม              | 396 | 51.055 |       |        |       |
| 6. ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชี        | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 1.674  | 0.837 | 12.673 | 0.00* |
|  | ภายในกลุ่ม       | 394 | 26.025 | 0.066 |        |       |
|  | รวม              | 396 | 27.699 |       |        |       |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วย One-way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่าผู้ประกอบการที่มีตำแหน่งต่างกันมีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงาน

บัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดเอกสารของสำนักงานบัญชี และด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้จึงได้นำด้านที่แตกต่างกันมาทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี เซฟเฟ ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.11** เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่การเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำแนกตามตำแหน่ง ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี

| รูปแบบ             | $\bar{X}$ | รูปแบบ               |                        |                     |
|--------------------|-----------|----------------------|------------------------|---------------------|
|                    |           | กรรมการ<br>ผู้จัดการ | หุ้นส่วน/<br>ผู้จัดการ | ผู้จัดการ<br>ทั่วไป |
|                    |           | 3.91                 | 3.93                   | 3.81                |
| กรรมการผู้จัดการ   | 3.91      | -                    | -0.02                  | 0.10*               |
| หุ้นส่วน/ผู้จัดการ | 3.93      |                      | -                      | 0.12*               |
| ผู้จัดการทั่วไป    | 3.81      |                      |                        | -                   |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.11 เมื่อทดสอบความแตกต่างสำนักงานบัญชีที่มีตำแหน่งต่างกันมีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า ตำแหน่งต่างกันมีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

- 1) ตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสูงกว่าผู้จัดการทั่วไป
- 2) ตำแหน่งหุ้นส่วน/ผู้จัดการมีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสูงกว่าผู้จัดการทั่วไป

**ตารางที่ 4.12** เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่การเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำแนกตามตำแหน่ง ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี

| รูปแบบ             | $\bar{X}$ | รูปแบบ               |                        |                     |
|--------------------|-----------|----------------------|------------------------|---------------------|
|                    |           | กรรมการ<br>ผู้จัดการ | หุ้นส่วน/<br>ผู้จัดการ | ผู้จัดการ<br>ทั่วไป |
|                    |           | 4.00                 | 3.87                   | 3.85                |
| กรรมการผู้จัดการ   | 4.00      | -                    | 0.14*                  | 0.15*               |
| หุ้นส่วน/ผู้จัดการ | 3.87      |                      | -                      | 0.01                |
| ผู้จัดการทั่วไป    | 3.85      |                      |                        | -                   |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.12 เมื่อทดสอบความแตกต่างสำนักงานบัญชีที่มีตำแหน่งต่างกันมีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า ตำแหน่งต่างกันมีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

- 1) ตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าหุ้นส่วน/ผู้จัดการ
- 2) ตำแหน่งหุ้นส่วน/ผู้จัดการ มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าผู้จัดการทั่วไป

**ตารางที่ 4.13** เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ตำแหน่งต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี

| รูปแบบ             | $\bar{X}$ | รูปแบบ               |                        |                     |
|--------------------|-----------|----------------------|------------------------|---------------------|
|                    |           | กรรมการ<br>ผู้จัดการ | หุ้นส่วน/<br>ผู้จัดการ | ผู้จัดการ<br>ทั่วไป |
|                    |           | 3.82                 | 3.63                   | 3.79                |
| กรรมการผู้จัดการ   | 3.82      | -                    | 0.19*                  | 0.03                |
| หุ้นส่วน/ผู้จัดการ | 3.63      |                      | -                      | -0.15*              |
| ผู้จัดการทั่วไป    | 3.79      |                      |                        | -                   |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.13 เมื่อทดสอบความแตกต่างสำนักงานบัญชีที่มีตำแหน่งต่างกันมีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า ตำแหน่งต่างกันมีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

- 1) ตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าหุ้นส่วน/ผู้จัดการ
- 2) ตำแหน่งหุ้นส่วน/ผู้จัดการ มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าผู้จัดการทั่วไป

**ตารางที่ 4.14** เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ตำแหน่งต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี

| รูปแบบ             | $\bar{X}$ | รูปแบบ               |                        |                     |
|--------------------|-----------|----------------------|------------------------|---------------------|
|                    |           | กรรมการ<br>ผู้จัดการ | หุ้นส่วน/<br>ผู้จัดการ | ผู้จัดการ<br>ทั่วไป |
|                    |           | 3.89                 | 3.60                   | 3.61                |
| กรรมการผู้จัดการ   | 3.89      | -                    | 0.29*                  | 0.28*               |
| หุ้นส่วน/ผู้จัดการ | 3.60      |                      | -                      | -0.01               |
| ผู้จัดการทั่วไป    | 3.61      |                      |                        | -                   |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 เมื่อทดสอบความแตกต่างสำนักงานบัญชีที่มีตำแหน่งต่างกันมีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า ตำแหน่งต่างกันมีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

- 1) ตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าหุ้นส่วน/ผู้จัดการ
- 2) ตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าผู้จัดการทั่วไป

**ตารางที่ 4.15** เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ตำแหน่งต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

| รูปแบบ             | $\bar{X}$ | รูปแบบ               |                        |                     |
|--------------------|-----------|----------------------|------------------------|---------------------|
|                    |           | กรรมการ<br>ผู้จัดการ | หุ้นส่วน/<br>ผู้จัดการ | ผู้จัดการ<br>ทั่วไป |
|                    |           | 3.92                 | 3.75                   | 3.63                |
| กรรมการผู้จัดการ   | 3.92      | -                    | 0.17*                  | 0.29*               |
| หุ้นส่วน/ผู้จัดการ | 3.75      |                      | -                      | 0.12*               |
| ผู้จัดการทั่วไป    | 3.63      |                      |                        | -                   |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 เมื่อทดสอบความแตกต่างสำนักงานบัญชีที่มีตำแหน่งต่างกันมีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า ตำแหน่งต่างกันมีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่

- 1) ตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าหุ้นส่วน/ผู้จัดการ
- 2) ตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าผู้จัดการทั่วไป
- 3) ตำแหน่งหุ้นส่วน/ผู้จัดการ มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าผู้จัดการทั่วไป



**ตารางที่ 4.16** เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ตำแหน่งต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชี

| รูปแบบ             | $\bar{X}$ | รูปแบบ               |                        |                     |
|--------------------|-----------|----------------------|------------------------|---------------------|
|                    |           | กรรมการ<br>ผู้จัดการ | หุ้นส่วน/<br>ผู้จัดการ | ผู้จัดการ<br>ทั่วไป |
|                    |           | 3.80                 | 3.63                   | 3.68                |
| กรรมการผู้จัดการ   | 3.80      | -                    | 0.17*                  | 0.12*               |
| หุ้นส่วน/ผู้จัดการ | 3.63      |                      | -                      | 0.12                |
| ผู้จัดการทั่วไป    | 3.68      |                      |                        | -                   |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 เมื่อทดสอบความแตกต่างสำนักงานบัญชีที่มีตำแหน่งต่างกันมีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า ตำแหน่งต่างกันมีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

- 1) ตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าหุ้นส่วน/ผู้จัดการ
- 2) ตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าผู้จัดการทั่วไป

**สมมติฐานที่ 3 ลักษณะของธุรกิจต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน**

**ตารางที่ 4.17** ลักษณะของธุรกิจต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน

| การเลือกใช้สำนักงานบัญชี                              | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS     | MS    | F      | p     |
|---|------------------|-----|--------|-------|--------|-------|
| 1.ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี          | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 1.134  | 0.567 | 4.515  | 0.01* |
|   | ภายในกลุ่ม       | 394 | 49.475 | 0.126 |        |       |
|   | รวม              | 396 | 50.591 |       |        |       |
| 2.ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี        | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 3.256  | 1.628 | 16.502 | 0.00* |
|   | ภายในกลุ่ม       | 394 | 38.870 | 0.099 |        |       |
|   | รวม              | 396 | 42.126 |       |        |       |
| 3.ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 3.984  | 1.992 | 31.709 | 0.00* |
|   | ภายในกลุ่ม       | 394 | 24.751 | 0.063 |        |       |
|   | รวม              | 396 | 28.734 |       |        |       |
| 4.ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี               | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 9.680  | 4.840 | 28.867 | 0.00* |
|   | ภายในกลุ่ม       | 394 | 32.848 | 0.083 |        |       |
|   | รวม              | 396 | 42.528 |       |        |       |
| 5.ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี                 | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 6.525  | 3.263 | 27.245 | 0.00* |
|   | ภายในกลุ่ม       | 394 | 44.530 | 0.113 |        |       |
|   | รวม              | 396 | 51.055 |       |        |       |
| 6.ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชี        | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 2.316  | 1.158 | 17.973 | 0.00* |
|   | ภายในกลุ่ม       | 394 | 25.383 | 0.064 |        |       |
|   | รวม              | 396 | 27.699 |       |        |       |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วย One-way ANOVA ได้ค่า Sig น้อยกว่า .05 (ที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ .05) หมายความว่า สำนักงานบัญชีที่มีลักษณะธุรกิจต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนด

ทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดเอกสารของสำนักงานบัญชี และด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานจึงได้นำด้านที่แตกต่างกันมาทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี เซฟเฟ่ ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.18** เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่จำนวนลูกค้าต่างกัน มีมีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี

| ลักษณะของธุรกิจ | $\bar{X}$ | ลักษณะของธุรกิจ |            |           |
|-----------------|-----------|-----------------|------------|-----------|
|                 |           | พาณิชย์กรรม     | อุตสาหกรรม | ให้บริการ |
|                 |           | 3.92            | 3.93       | 3.81      |
| พาณิชย์กรรม     | 3.92      | -               | -0.02      | 0.10*     |
| อุตสาหกรรม      | 3.93      |                 | -          | 0.12      |
| ให้บริการ       | 3.81      |                 |            | -         |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.18 เมื่อทดสอบความแตกต่างสำนักงานบัญชีที่มีลักษณะธุรกิจต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชีจำแนกตามลักษณะธุรกิจพบว่า ลักษณะธุรกิจของสำนักงานบัญชีมีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ธุรกิจพาณิชย์กรรม มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสูงกว่าธุรกิจให้บริการ

**ตารางที่ 4.19** เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่จำนวนลูกค้าต่างกันมีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี

| ลักษณะของ<br>ธุรกิจ | $\bar{X}$ | ลักษณะของธุรกิจ |            |           |
|---------------------|-----------|-----------------|------------|-----------|
|                     |           | พาณิชย์กรรม     | อุตสาหกรรม | ให้บริการ |
|                     |           | 4.00            | 3.73       | 3.85      |
| พาณิชย์กรรม         | 4.00      | -               | 0.27*      | 0.15*     |
| อุตสาหกรรม          | 3.73      |                 | -          | -0.12*    |
| ให้บริการ           | 3.85      |                 |            | -         |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.19 เมื่อทดสอบความแตกต่างสำนักงานบัญชีที่มีลักษณะธุรกิจต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี พบว่า ลักษณะธุรกิจของสำนักงานบัญชีมีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่

- 1) ธุรกิจพาณิชย์กรรม มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าธุรกิจอุตสาหกรรม
- 2) ธุรกิจพาณิชย์กรรม มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าธุรกิจให้บริการ
- 3) ธุรกิจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าธุรกิจอุตสาหกรรม

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่จำนวนลูกค้าต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

| ลักษณะของธุรกิจ | $\bar{X}$ | ลักษณะของธุรกิจ |            |           |
|-----------------|-----------|-----------------|------------|-----------|
|                 |           | พาณิชย์กรรม     | อุตสาหกรรม | ให้บริการ |
|                 |           | 3.82            | 3.47       | 3.79      |
| พาณิชย์กรรม     | 3.82      | -               | 0.35*      | 0.03      |
| อุตสาหกรรม      | 3.47      |                 | -          | -0.32*    |
| ให้บริการ       | 3.79      |                 |            | -         |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.20 เมื่อทดสอบความแตกต่างสำนักงานบัญชีที่มีลักษณะธุรกิจต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า พบว่า ลักษณะธุรกิจของสำนักงานบัญชีมีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

- 1) ธุรกิจพาณิชย์กรรม มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าธุรกิจอุตสาหกรรม
- 2) ธุรกิจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าธุรกิจอุตสาหกรรม

**ตารางที่ 4.21** เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่จำนวนลูกค้าต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี

| ลักษณะของธุรกิจ | $\bar{X}$ | ลักษณะของธุรกิจ |            |           |
|-----------------|-----------|-----------------|------------|-----------|
|                 |           | พาณิชย์กรรม     | อุตสาหกรรม | ให้บริการ |
|                 |           | 3.87            | 3.40       | 3.61      |
| พาณิชย์กรรม     | 3.87      | -               | 0.47*      | 0.26*     |
| อุตสาหกรรม      | 3.40      |                 | -          | -0.21*    |
| ให้บริการ       | 3.61      |                 |            | -         |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.21 เมื่อทดสอบความแตกต่างสำนักงานบัญชีที่มีลักษณะธุรกิจต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน ด้านการจัดการทรัพยากร จำแนกตามลักษณะธุรกิจ พบว่า ลักษณะธุรกิจของสำนักงานบัญชีมีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่

- 1) ธุรกิจพาณิชย์กรรม มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าธุรกิจอุตสาหกรรม
- 2) ธุรกิจพาณิชย์กรรม มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าธุรกิจให้บริการ
- 3) ธุรกิจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าธุรกิจอุตสาหกรรม

**ตารางที่ 4.22** เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่จำนวนลูกค้าต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

| ลักษณะของธุรกิจ | $\bar{X}$ | ลักษณะของธุรกิจ |            |           |
|-----------------|-----------|-----------------|------------|-----------|
|                 |           | พาณิชย์กรรม     | อุตสาหกรรม | ให้บริการ |
|                 |           | 3.90            | 3.67       | 3.63      |
| พาณิชย์กรรม     | 3.90      | -               | 0.23*      | 0.27*     |
| อุตสาหกรรม      | 3.67      |                 | -          | 0.03      |
| ให้บริการ       | 3.63      |                 |            | -         |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.22 เมื่อทดสอบความแตกต่างสำนักงานบัญชีที่มีลักษณะธุรกิจต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี จำแนกตามลักษณะธุรกิจ พบว่า ลักษณะธุรกิจของสำนักงานบัญชีมีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

- 1) ธุรกิจพาณิชย์กรรม มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าธุรกิจอุตสาหกรรม
- 2) ธุรกิจพาณิชย์กรรม มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าธุรกิจให้บริการ

**ตารางที่ 4.23** เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่จำนวนลูกค้าต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชี

| ลักษณะของธุรกิจ | $\bar{X}$ | ลักษณะของธุรกิจ |            |           |
|-----------------|-----------|-----------------|------------|-----------|
|                 |           | พาณิชย์กรรม     | อุตสาหกรรม | ให้บริการ |
|                 |           | 3.79            | 3.53       | 3.68      |
| พาณิชย์กรรม     | 3.79      | -               | 0.25*      | 0.03      |
| อุตสาหกรรม      | 3.53      |                 | -          | 0.11*     |
| ให้บริการ       | 3.68      |                 |            | -         |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.23 เมื่อทดสอบความแตกต่างสำนักงานบัญชีที่มีลักษณะธุรกิจต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชี จำแนกตามลักษณะธุรกิจ พบว่า ลักษณะธุรกิจของสำนักงานบัญชีมีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่

- 1) ธุรกิจพาณิชย์กรรม มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าธุรกิจอุตสาหกรรม
- 2) ธุรกิจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าอุตสาหกรรม



**สมมติฐานที่ 4** ระยะเวลาการดำเนินงานของธุรกิจต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.24** ระยะเวลาการดำเนินงานของธุรกิจต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน

| การเลือกใช้สำนักงานบัญชี                               | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS     | MS    | F      | p     |
|--|------------------|-----|--------|-------|--------|-------|
| 1. ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี          | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 6.681  | 2.227 | 19.932 | 0.00* |
|  | ภายในกลุ่ม       | 393 | 43.910 | 0.112 |        |       |
|  | รวม              | 396 | 50.591 |       |        |       |
| 2. ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี        | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 10.457 | 3.486 | 43.254 | 0.00* |
|  | ภายในกลุ่ม       | 393 | 31.669 | 0.081 |        |       |
|  | รวม              | 396 | 42.126 |       |        |       |
| 3. ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 2.958  | 0.986 | 15.035 | 0.00* |
|  | ภายในกลุ่ม       | 393 | 25.776 | 0.066 |        |       |
|  | รวม              | 396 | 28.734 |       |        |       |
| 4. ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี               | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 13.005 | 4.335 | 57.706 | 0.00* |
|  | ภายในกลุ่ม       | 393 | 29.523 | 0.075 |        |       |
|  | รวม              | 396 | 42.528 |       |        |       |
| 5. ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี                 | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 9.780  | 3.260 | 31.040 | 0.00* |
|  | ภายในกลุ่ม       | 393 | 41.275 | 0.105 |        |       |
|  | รวม              | 396 | 51.055 |       |        |       |
| 6. ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชี        | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 5.902  | 1.967 | 35.474 | 0.00* |
|  | ภายในกลุ่ม       | 393 | 21.797 | 0.055 |        |       |
|  | รวม              | 396 | 27.699 |       |        |       |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วย One-way ANOVA ได้ค่า Sig น้อยกว่า .05 (ที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ .05) หมายความว่า สำนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาการดำเนินงานของธุรกิจต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริหาร

สำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดเอกสารของสำนักงานบัญชี และด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งจะไปตามสมมติฐานจึงได้นำด้านที่แตกต่างกันมาทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี เซฟเฟ ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.25** เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระยะเวลาการดำเนินงานของธุรกิจต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี

| ระยะเวลาการดำเนินงาน | $\bar{X}$ | ระยะเวลาการดำเนินงาน |          |           |               |
|----------------------|-----------|----------------------|----------|-----------|---------------|
|                      |           | ต่ำกว่า 1 ปี         | 1 – 5 ปี | 5 – 10 ปี | มากกว่า 10 ปี |
|                      |           | 4.15                 | 3.82     | 3.78      | 4.00          |
| ต่ำกว่า 1 ปี         | 4.15      | -                    | 0.33*    | 0.37*     | 0.15*         |
| 1 – 5 ปี             | 3.82      |                      | -        | 0.03      | -0.18*        |
| 5 – 10 ปี            | 3.78      |                      |          | -         | -0.22*        |
| มากกว่า 10 ปี        | 4.00      |                      |          |           | -             |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.25 เมื่อทดสอบความแตกต่างสำนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาการดำเนินงานต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงาน พบว่า ระยะเวลาการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีมีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 5 คู่ ได้แก่

- 1) ระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าระยะเวลา 1 – 5 ปี
- 2) ระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าระยะเวลา 5 – 10 ปี
- 3) ระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าระยะเวลามากกว่า 10 ปี
- 4) ระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าระยะเวลามากกว่า 10 ปี

5) ระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าระยะเวลา 5 -10 ปี

**ตารางที่ 4.26** เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระยะเวลาการดำเนินงานของธุรกิจต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี

| ระยะเวลาการดำเนินงาน | $\bar{X}$ | ระยะเวลาการดำเนินงาน |          |           |              |
|----------------------|-----------|----------------------|----------|-----------|--------------|
|                      |           | ต่ำกว่า 1 ปี         | 1 – 5 ปี | 5 – 10 ปี | มากกว่า 10ปี |
|                      |           | 4.30                 | 3.82     | 3.86      | 3.80         |
| ต่ำกว่า 1 ปี         | 4.30      | -                    | 0.48*    | 0.44*     | 0.50*        |
| 1 – 5 ปี             | 3.82      |                      | -        | -0.04     | 0.02         |
| 5 – 10 ปี            | 3.86      |                      |          | -         | 0.06         |
| มากกว่า 10 ปี        | 3.80      |                      |          |           | -            |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.26 เมื่อทดสอบความแตกต่างสำนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาการดำเนินงานต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงาน พบว่า ระยะเวลาการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีมีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่

1) ระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าระยะเวลา 1 – 5 ปี

2) ระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าระยะเวลา 5 – 10 ปี

3) ระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าระยะเวลามากกว่า 10 ปี

**ตารางที่ 4.27** เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระยะเวลาการดำเนินงานของธุรกิจต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี

| ระยะเวลาการดำเนินงาน | $\bar{X}$ | ระยะเวลาการดำเนินงาน |          |           |               |
|----------------------|-----------|----------------------|----------|-----------|---------------|
|                      |           | ต่ำกว่า 1 ปี         | 1 – 5 ปี | 5 – 10 ปี | มากกว่า 10 ปี |
|                      |           | 3.95                 | 3.70     | 3.78      | 3.67          |
| ต่ำกว่า 1 ปี         | 3.95      | -                    | 0.25*    | 0.17*     | 0.28*         |
| 1 – 5 ปี             | 3.70      |                      | -        | -0.09*    | 0.03          |
| 5 – 10 ปี            | 3.78      |                      |          | -         | 0.12*         |
| มากกว่า 10 ปี        | 3.67      |                      |          |           | -             |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.27 เมื่อทดสอบความแตกต่างสำนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาการดำเนินงานต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงาน พบว่าระยะเวลาการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีมีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 5 คู่ ได้แก่

- 1) ระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าระยะเวลา 1 – 5 ปี
- 2) ระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าระยะเวลา 5 – 10 ปี
- 3) ระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าระยะเวลามากกว่า 10 ปี
- 4) ระยะเวลา 5 - 10 ปี มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าระยะเวลามากกว่า 1 - 5 ปี
- 5) ระยะเวลา 5 - 10 ปี มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าระยะเวลามากกว่า 10 ปี

**ตารางที่ 4.28** เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระยะเวลาการดำเนินงานของธุรกิจต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี

| ระยะเวลาการดำเนินงาน | $\bar{X}$ | ระยะเวลาการดำเนินงาน |          |           |               |
|----------------------|-----------|----------------------|----------|-----------|---------------|
|                      |           | ต่ำกว่า 1 ปี         | 1 – 5 ปี | 5 – 10 ปี | มากกว่า 10 ปี |
|                      |           | 4.10                 | 3.68     | 3.65      | 3.40          |
| ต่ำกว่า 1 ปี         | 4.10      | -                    | 0.42*    | 0.45*     | 0.70*         |
| 1 – 5 ปี             | 3.68      |                      | -        | 0.04      | 0.28*         |
| 5 – 10 ปี            | 3.65      |                      |          | -         | 0.25*         |
| มากกว่า 10 ปี        | 3.40      |                      |          |           | -             |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.28 เมื่อทดสอบความแตกต่างสำนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาการดำเนินงานต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงาน พบว่า ระยะเวลาการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีมีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 5 คู่ ได้แก่

- 1) ระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าระยะเวลา 1 – 5 ปี
- 2) ระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าระยะเวลา 5 – 10 ปี
- 3) ระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าระยะเวลามากกว่า 10 ปี
- 4) ระยะเวลา 1 - 5 ปี มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าระยะเวลามากกว่า 10 ปี
- 5) ระยะเวลา 5 - 10 ปี มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าระยะเวลามากกว่า 10 ปี

**ตารางที่ 4.29** เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระยะเวลาการดำเนินงานของธุรกิจต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

| ระยะเวลาการดำเนินงาน | $\bar{X}$ | ระยะเวลาการดำเนินงาน |          |           |               |
|----------------------|-----------|----------------------|----------|-----------|---------------|
|                      |           | ต่ำกว่า 1 ปี         | 1 – 5 ปี | 5 – 10 ปี | มากกว่า 10 ปี |
|                      |           | 4.13                 | 3.73     | 3.65      | 3.67          |
| ต่ำกว่า 1 ปี         | 4.13      | -                    | 0.40*    | 0.47*     | 0.46*         |
| 1 – 5 ปี             | 3.73      |                      | -        | 0.07      | 0.06          |
| 5 – 10 ปี            | 3.65      |                      |          | -         | -0.01         |
| มากกว่า 10 ปี        | 3.67      |                      |          |           | -             |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.29 เมื่อทดสอบความแตกต่างสำนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาการดำเนินงานต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงาน พบว่า ระยะเวลาการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีมีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่

- 1) ระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าระยะเวลา 1 – 5 ปี
- 2) ระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าระยะเวลา 5 – 10 ปี
- 3) ระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าระยะเวลามากกว่า 10 ปี

**ตารางที่ 4.30** เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระยะเวลาการดำเนินงานของธุรกิจต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชี

| ระยะเวลาการดำเนินงาน | $\bar{X}$ | ระยะเวลาการดำเนินงาน |          |           |               |
|----------------------|-----------|----------------------|----------|-----------|---------------|
|                      |           | ต่ำกว่า 1 ปี         | 1 – 5 ปี | 5 – 10 ปี | มากกว่า 10 ปี |
|                      |           | 4.00                 | 3.64     | 3.69      | 3.60          |
| ต่ำกว่า 1 ปี         | 4.00      | -                    | 0.36*    | 0.31*     | 0.40*         |
| 1 – 5 ปี             | 3.64      |                      | -        | -0.05     | 0.04          |
| 5 – 10 ปี            | 3.69      |                      |          | -         | 0.09*         |
| มากกว่า 10 ปี        | 3.60      |                      |          |           | -             |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.30 เมื่อทดสอบความแตกต่างสำนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาการดำเนินงานต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชีจำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงาน พบว่า ระยะเวลาการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีมีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 4 คู่ ได้แก่

- 1) ระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าระยะเวลา 1 – 5 ปี
- 2) ระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าระยะเวลา 5 – 10 ปี
- 3) ระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าระยะเวลามากกว่า 10 ปี
- 4) ระยะเวลา 5 - 10 ปี มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าระยะเวลามากกว่า 10 ปี

สมมติฐานที่ 5 จำนวนพนักงานของธุรกิจต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31 จำนวนพนักงานของธุรกิจต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน

| การเลือกใช้สำนักงานบัญชี                              | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS     | MS    | F      | p     |
|---|------------------|-----|--------|-------|--------|-------|
| 1.ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี          | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 0.540  | 0.180 | 19.932 | 0.24  |
|   | ภายในกลุ่ม       | 393 | 50.051 | 0.127 |        |       |
|   | รวม              | 396 | 50.591 |       |        |       |
| 2.ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี        | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 4.589  | 1.530 | 43.254 | 0.00* |
|   | ภายในกลุ่ม       | 393 | 37.537 | 0.096 |        |       |
|   | รวม              | 396 | 42.126 |       |        |       |
| 3.ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 4.568  | 1.523 | 15.035 | 0.00* |
|   | ภายในกลุ่ม       | 393 | 24.166 | 0.061 |        |       |
|   | รวม              | 396 | 28.734 |       |        |       |
| 4.ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี               | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 11.677 | 3.892 | 57.706 | 0.00* |
|   | ภายในกลุ่ม       | 393 | 30.850 | 0.078 |        |       |
|   | รวม              | 396 | 42.528 |       |        |       |
| 5.ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี                 | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 6.993  | 2.331 | 31.040 | 0.00* |
|   | ภายในกลุ่ม       | 393 | 44.062 | 0.112 |        |       |
|   | รวม              | 396 | 51.055 |       |        |       |
| 6.ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชี        | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 1.877  | 0.626 | 35.474 | 0.00* |
|   | ภายในกลุ่ม       | 393 | 25.822 | 0.066 |        |       |
|   | รวม              | 396 | 27.699 |       |        |       |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วย One-way ANOVA ได้ค่า Sig น้อยกว่า .05 (ที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ .05) หมายความว่า สำนักงานบัญชีที่มีจำนวนพนักงานของธุรกิจต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของ



สำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดเอกสารของสำนักงานบัญชี และด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานจึงได้นำด้านที่แตกต่างกันมาทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี เซฟเฟ่ ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 4.32** เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่จำนวนพนักงานของธุรกิจต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี

| ระยะเวลาการดำเนินงาน | $\bar{X}$ | จำนวนพนักงาน  |          |           |                |
|----------------------|-----------|---------------|----------|-----------|----------------|
|                      |           | ต่ำกว่า 20 คน | 21-50 คน | 51-100 คน | มากกว่า 100 คน |
|                      |           | 3.98          | 3.89     | 3.70      | 3.60           |
| ต่ำกว่า 20 คน        | 3.98      | -             | 0.09*    | 0.28*     | 0.38*          |
| 21-50 คน             | 3.89      |               | -        | 0.19*     | 0.29*          |
| 51-100 คน            | 3.70      |               |          | -         | 0.10           |
| มากกว่า 100 คน       | 3.60      |               |          |           | -              |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.32 เมื่อทดสอบความแตกต่างสำนักงานบัญชีที่มีจำนวนพนักงานต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีจำแนกตามจำนวนพนักงาน พบว่า จำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชีมีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 5 คู่ ได้แก่

- 1) จำนวนพนักงานต่ำกว่า 20 คน มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าจำนวนพนักงาน 21 – 50 คน
- 2) จำนวนพนักงานต่ำกว่า 20 คน มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าจำนวนพนักงาน 51 - 100 คน
- 3) จำนวนพนักงานต่ำกว่า 20 คน มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าจำนวนพนักงานมากกว่า 100 คน
- 4) จำนวนพนักงานต่ำกว่า 21 - 50 คน มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าจำนวนพนักงาน 51 - 100 คน

5) จำนวนพนักงานต่ำกว่า 21 - 50 คน มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าจำนวนพนักงานมากกว่า 100 คน

**ตารางที่ 4.33** เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่จำนวนพนักงานของธุรกิจต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี

| ระยะเวลาการดำเนินงาน | $\bar{X}$ | จำนวนพนักงาน  |          |           |                |
|----------------------|-----------|---------------|----------|-----------|----------------|
|                      |           | ต่ำกว่า 20 คน | 21-50 คน | 51-100 คน | มากกว่า 100 คน |
|                      |           | 3.98          | 3.89     | 3.70      | 3.60           |
| ต่ำกว่า 20 คน        | 3.98      | -             | 0.09*    | 0.28*     | 0.38*          |
| 21-50 คน             | 3.89      |               | -        | 0.19*     | 0.29*          |
| 51-100 คน            | 3.70      |               |          | -         | 0.10           |
| มากกว่า 100 คน       | 3.60      |               |          |           | -              |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.33 เมื่อทดสอบความแตกต่างสำนักงานบัญชีที่มีจำนวนพนักงานต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี จำแนกตามจำนวนพนักงาน พบว่า จำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชีมีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 5 คู่ ได้แก่

- 1) จำนวนพนักงานต่ำกว่า 20 คน มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าจำนวนพนักงาน 21 - 50 คน
- 2) จำนวนพนักงานต่ำกว่า 20 คน มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าจำนวนพนักงาน 51 - 100 คน
- 3) จำนวนพนักงานต่ำกว่า 20 คน มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าจำนวนพนักงานมากกว่า 100 คน
- 4) จำนวนพนักงานต่ำกว่า 21 - 50 คนมีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าจำนวนพนักงาน 51 - 100 คน
- 5) จำนวนพนักงานต่ำกว่า 21 - 50 คน มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าจำนวนพนักงานมากกว่า 100 คน

**ตารางที่ 4.34** เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่จำนวนพนักงานของธุรกิจต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี

| ระยะเวลาการดำเนินงาน | $\bar{X}$ | จำนวนพนักงาน  |          |           |                |
|----------------------|-----------|---------------|----------|-----------|----------------|
|                      |           | ต่ำกว่า 20 คน | 21-50 คน | 51-100 คน | มากกว่า 100 คน |
|                      |           | 3.78          | 3.82     | 3.75      | 3.20           |
| ต่ำกว่า 20 คน        | 3.78      | -             | -0.05    | 0.03      | 0.58*          |
| 21-50 คน             | 3.82      |               | -        | 0.07      | 0.62*          |
| 51-100 คน            | 3.75      |               |          | -         | 0.55*          |
| มากกว่า 100 คน       | 3.20      |               |          |           | -              |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.34 เมื่อทดสอบความแตกต่างสำนักงานบัญชีที่มีจำนวนพนักงานต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี จำแนกตามจำนวนพนักงาน พบว่า จำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชีมีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่

- 1) จำนวนพนักงานต่ำกว่า 20 คน มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าจำนวนพนักงานมากกว่า 100 คน
- 2) จำนวนพนักงานต่ำกว่า 21 - 50 คน มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าจำนวนพนักงานมากกว่า 100 คน
- 3) จำนวนพนักงานต่ำกว่า 51 - 100 คน มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าจำนวนพนักงานมากกว่า 100 คน

**ตารางที่ 4.35** เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่จำนวนพนักงานของธุรกิจต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี

| ระยะเวลาการดำเนินงาน | $\bar{X}$ | จำนวนพนักงาน  |          |           |                |
|----------------------|-----------|---------------|----------|-----------|----------------|
|                      |           | ต่ำกว่า 20 คน | 21-50 คน | 51-100 คน | มากกว่า 100 คน |
|                      |           | 3.77          | 3.69     | 3.65      | 2.80           |
| ต่ำกว่า 20 คน        | 3.77      | -             | 0.08*    | 0.12*     | 0.97*          |
| 21-50 คน             | 3.69      |               | -        | 0.04      | 0.89*          |
| 51-100 คน            | 3.65      |               |          | -         | 0.85*          |
| มากกว่า 100 คน       | 2.80      |               |          |           | -              |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.35 เมื่อทดสอบความแตกต่างสำนักงานบัญชีที่มีจำนวนพนักงานต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี จำแนกตามจำนวนพนักงาน พบว่า จำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชีมีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 5 คู่ ได้แก่

- 1) จำนวนพนักงานต่ำกว่า 20 คนมีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าจำนวนพนักงาน 21 - 50 คน
- 2) จำนวนพนักงานต่ำกว่า 20 คน มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าจำนวนพนักงาน 51 - 100 คน
- 3) จำนวนพนักงานต่ำกว่า 20 คน มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าจำนวนพนักงานมากกว่า 100 คน
- 4) จำนวนพนักงานต่ำกว่า 21 - 50 คน มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าจำนวนพนักงานมากกว่า 100 คน
- 5) จำนวนพนักงานต่ำกว่า 51 - 100 คน มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าจำนวนพนักงานมากกว่า 100 คน

**ตารางที่ 4.36** เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่จำนวนพนักงานของธุรกิจต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี

| ระยะเวลาการดำเนินงาน | $\bar{X}$ | จำนวนพนักงาน  |          |           |                |
|----------------------|-----------|---------------|----------|-----------|----------------|
|                      |           | ต่ำกว่า 20 คน | 21-50 คน | 51-100 คน | มากกว่า 100 คน |
|                      |           | 3.86          | 3.58     | 3.69      | 3.50           |
| ต่ำกว่า 20 คน        | 3.86      | -             | 0.28*    | 0.18*     | 0.36*          |
| 21-50 คน             | 3.58      |               | -        | -0.10     | 0.08           |
| 51-100 คน            | 3.69      |               |          | -         | 0.19           |
| มากกว่า 100 คน       | 3.50      |               |          |           | -              |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.36 เมื่อทดสอบความแตกต่างสำนักงานบัญชีที่มีจำนวนพนักงานต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี จำแนกตามจำนวนพนักงาน พบว่า จำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชีมีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่

- 1) จำนวนพนักงานต่ำกว่า 20 คน มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าจำนวนพนักงาน 21 – 50 คน
- 2) จำนวนพนักงานต่ำกว่า 20 คน มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าจำนวนพนักงาน 51 - 100 คน
- 3) จำนวนพนักงานต่ำกว่า 20 คน มีค่าเฉลี่ยการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าจำนวนพนักงานมากกว่า 100 คน

**ตารางที่ 4.37** เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่จำนวนพนักงานของธุรกิจต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชี

| ระยะเวลาการดำเนินงาน | $\bar{X}$ | จำนวนพนักงาน  |          |           |                |
|----------------------|-----------|---------------|----------|-----------|----------------|
|                      |           | ต่ำกว่า 20 คน | 21-50 คน | 51-100 คน | มากกว่า 100 คน |
|                      |           | 3.75          | 3.71     | 3.55      | 3.60           |
| ต่ำกว่า 20 คน        | 3.75      | -             | 0.04     | 0.20*     | 0.15*          |
| 21-50 คน             | 3.71      |               | -        | 0.16*     | 0.11           |
| 51-100 คน            | 3.55      |               |          | -         | 0.05           |
| มากกว่า 100 คน       | 3.60      |               |          |           | -              |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.37 เมื่อทดสอบความแตกต่างสำนักงานบัญชีที่มีจำนวนพนักงานต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชีจำแนกตามจำนวนพนักงาน พบว่า จำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชีมีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่

- 1) จำนวนพนักงานต่ำกว่า 20 คน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าจำนวนพนักงาน 51 – 100 คน
- 2) จำนวนพนักงานต่ำกว่า 20 คน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าจำนวนพนักงานมากกว่า 100 คน
- 3) จำนวนพนักงานต่ำกว่า 21 - 50 คน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากกว่าจำนวนพนักงานมากกว่า 100 คน

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 397 คน เก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ ที่มีค่าความสอดคล้องเท่ากับ 0.95 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8865 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า F-test และการทดสอบรายคู่ตามแบบของ เชฟเฟ (Scheffe' Method)

#### 5.1 สรุป

ผลการวิจัย พบว่าข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานบัญชีกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต จำนวน 397 คน ส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัด จำนวน 208 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 52.40 ตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 49.10 ลักษณะธุรกิจให้บริการ จำนวน 195 แห่งคิดเป็นร้อยละ 49.10 มีระยะเวลาการดำเนินงานธุรกิจ 5 – 10 ปี จำนวน 169 แห่งคิดเป็นร้อยละ 42.60 และจำนวนพนักงานต่ำกว่า 20 คน จำนวน 215 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 54.20

1. การเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ในภาพรวมมีระดับการเลือกอยู่ในระดับมากทุกด้าน ( $\bar{x} = 3.78$ ) ได้แก่ ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชีด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชีด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชี และด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชีโดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี การเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.90$ ) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ การเก็บความลับของลูกค้า โดยจะต้องไม่นำข้อมูลซึ่งถือเป็น

ความลับของกิจการไปเปิดเผย ( $\bar{x}=4.17$ ) รองลงมา คือ การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน ( $\bar{x}=3.97$ ) การใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงาน โดยปราศจากความมื่อคติและความลำเอียง ( $\bar{x}=3.90$ ) การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบเพื่อรักษาชื่อเสียงแห่งวิชาชีพ ( $\bar{x}=3.81$ ) และความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติโดยต้องไม่ละทิ้งงานที่ให้บริการ ( $\bar{x}=3.67$ )

1.2 ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารการบัญชีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.87$ ) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านการกำหนดนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร ( $\bar{x}=4.07$ ) รองลงมา คือ การดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายมาตรฐานการบัญชี ( $\bar{x}=3.97$ ) ด้านความรู้ความเข้าใจถึงหลักสำคัญในการดำเนินการตามมาตรฐานบัญชี ( $\bar{x}=3.94$ ) ด้านการการจัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงินประจำปีเป็นลายลักษณ์อักษร ( $\bar{x}=3.80$ ) และการจัดทำแผนธุรกิจที่สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ ( $\bar{x}=3.56$ )

1.3 ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชีอยู่ระดับมาก การเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.77$ ) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านการออกหลักฐานการรับเงิน ( $\bar{x}=4.10$ ) รองลงมา คือ ด้านการดำเนินการนำส่งภาษีและเงินสมทบอื่น ๆ แทนลูกค้า ( $\bar{x}=4.04$ ) การจัดทำสัญญาจ้างให้ชัดเจน ( $\bar{x}=3.60$ ) การกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียม ( $\bar{x}=3.56$ ) และการส่งมอบและรับมอบเอกสารจากลูกค้า ( $\bar{x}=3.54$ )

1.4 ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี การเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.75$ ) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านการจัดเก็บและรักษาเอกสารทางบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ( $\bar{x}=4.00$ ) รองลงมา คือ การติดตามกฎหมายและข้อกำหนดให้เป็นปัจจุบัน ( $\bar{x}=3.73$ ) การจัดเก็บข้อมูลและเอกสารของลูกค้า ( $\bar{x}=3.67$ ) และการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{x}=3.57$ )

1.5 ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชี การเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.71$ ) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ ความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการบัญชี ( $\bar{x}=4.01$ ) รองลงมา คือ ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี ( $\bar{x}=3.90$ ) ความรู้เกี่ยวกับการบัญชี ( $\bar{x}=3.60$ ) ความรู้เกี่ยวกับองค์กรและธุรกิจ ( $\bar{x}=3.53$ ) และความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ( $\bar{x}=3.51$ )

1.6 ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี การเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.70$ ) โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านการมีคุณสมบัติของผู้ทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี ( $\bar{x}=$



3.94) รองลงมา คือ การควบคุมผู้ทำบัญชีภายนอกในกรณีที่สำนักงานบัญชีมีการใช้บริการ ( $\bar{x} = 3.78$ ) การฝึกอบรมบุคลากรในสำนักงานบัญชีตามข้อกำหนดของกฎหมาย ( $\bar{x} = 3.66$ ) การเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง ( $\bar{x} = 3.60$ ) และการดูแลสถานที่ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ( $\bar{x} = 3.51$ )

2. การเปรียบเทียบการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตได้แก่ ประเภทนิติบุคคล ตำแหน่ง ลักษณะของธุรกิจ ระยะเวลาดำเนินงานของธุรกิจ และจำนวนพนักงานโดยสรุปผลการเปรียบเทียบตามสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้ประกอบการที่เป็นประเภทนิติบุคคล ต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าประเภทนิติบุคคลต่างกันมีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดเอกสารของสำนักงานบัญชี และด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชีไม่พบความแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ผู้ประกอบการที่มีตำแหน่งต่างกันต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าตำแหน่งต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดเอกสารของสำนักงานบัญชี และด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 ผู้ประกอบการที่มีลักษณะธุรกิจต่างกันต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าสำนักงานบัญชีที่มีลักษณะธุรกิจต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดเอกสารของสำนักงานบัญชี และด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 4 ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาการดำเนินงานของธุรกิจต่างกัน การเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

สำนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาการดำเนินงานของธุรกิจต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดเอกสารของสำนักงานบัญชี และด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 5 ผู้ประกอบการที่มีจำนวนพนักงานของธุรกิจต่างกันต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างกันผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าสำนักงานบัญชีที่มีจำนวนพนักงานของธุรกิจต่างกัน มีการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดเอกสารของสำนักงานบัญชี และด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

## 5.2 อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยที่ได้ค้นพบว่าการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตอยู่ในระดับมากเนื่องจากในปัจจุบันการดำเนินธุรกิจแขนงต่าง ๆ มีการเจริญเติบโตขยายตัวอย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกันอย่างสูงทำให้ผู้บริหารมุ่งความสนใจทางด้านการตลาดและฝากงานบัญชีไว้กับสำนักงานบัญชีให้ช่วยดูแลแทนเพื่อการทำบัญชีที่ถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อประโยชน์ต่อการบริหารงานของผู้บริหาร ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดภูเก็ตจึงให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อผู้บริหารสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดเอกสารของสำนักงานบัญชี และด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตได้แก่ ด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริหารสำนักงานบัญชี ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดเอกสารของสำนักงานบัญชี และด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชี พบว่าในภาพรวมในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลลัพธ์ที่ได้มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ดังนี้

1) ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารการบัญชี พบว่าการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงสำนักงานบัญชีที่มีการกำหนดนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร การดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายมาตรฐานการบัญชี ด้านความรู้ความเข้าใจถึงหลักสำคัญในการดำเนินการตามมาตรฐานบัญชีการจัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงินประจำปีเป็นลายลักษณ์อักษรและการจัดทำแผนธุรกิจที่สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552: บทคัดย่อ) เนื่องจากผู้บริหารจะต้องมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาและนำระบบที่จัดทำขึ้นไปสู่การปฏิบัติจริงอย่างต่อเนื่องรวมถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากความผิดพลาดในอดีตจะถูกนำมาทบทวนเพื่อวิเคราะห์หาวิธีแก้ไขให้เกิดผลดีต่อสำนักงานบัญชีและลูกค้า สำนักงานบัญชีที่มีการกำหนดนโยบายและการวางแผนธุรกิจได้อย่างเหมาะสมก็จะนำไปให้ผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง และควรกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อการสื่อสารให้เข้าใจง่ายและรวดเร็วทันเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูริชญา ตาวิญโญ (2555: บทคัดย่อ) พบว่าปัญหาด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชีควรมีการกำหนดคุณภาพเป็นลายลักษณ์อักษรและประกาศนโยบายอย่างเป็นทางการ จัดให้มีการทบทวนระบบและแผนงานในเวลาที่เหมาะสมเพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์กระบวนการต่าง ๆ ก็จะสามารถขับเคลื่อนไปด้วยกันได้โดยมีประสิทธิภาพ

2) ด้านข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี พบว่าการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม การปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านจรรยาบรรณส่งผลให้สำนักงานบัญชีมีการรับงานและทำงานให้ลูกค้าอย่างตรงไปตรงมา การเก็บความลับของลูกค้า โดยจะต้องไม่นำข้อมูลซึ่งถือเป็นความลับของกิจการไปเปิดเผย การเปิดเผยข้อมูลที่ต้องครบถ้วน การใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงาน โดยปราศจากความมีอคติและความลำเอียง การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบเพื่อรักษาชื่อเสียงแห่งวิชาชีพและความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติโดยต้องไม่ละทิ้งงานที่ให้บริการ ดังนั้นสำนักงานบัญชีควรมีการปฏิบัติงานให้กับลูกค้าเป็นตามมาตรฐานการบัญชีและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาณี อินทร์จันทร์ (2550: บทคัดย่อ) ได้กล่าวว่าสำนักงานบัญชีต้องรักษาไว้ซึ่งความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรมและความซื่อสัตย์สุจริต เพื่อให้ผลงานเป็นที่เชื่อถือ

3) ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชีอยู่ระดับมากพบว่าการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สำนักงานบัญชีมีการออกหลักฐานการรับเงิน การดำเนินการนำส่งภาษีและเงินสมทบอื่น ๆ แทนลูกค้า การจัดทำสัญญาจ้างให้ชัดเจนการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียม และการส่งมอบและรับมอบเอกสารจากลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552: บทคัดย่อ) ได้กล่าวว่า ความสามารถด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี การปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี และการติดตามตรวจสอบ

ของสำนักงานบัญชี เป็นแนวทางที่ทำให้สำนักงานบัญชีสามารถทำงานให้ลูกค้าได้ตามข้อตกลงและสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้าได้อย่างครบถ้วน สามารถตรวจสอบงานและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันเวลา

4) ด้านการจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี พบว่าการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม สำนักงานบัญชีควรมีคุณสมบัติของผู้ทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี การควบคุมผู้ทำบัญชีภายนอกในกรณีที่สำนักงานบัญชีมีการให้บริการการฝึกอบรมบุคลากรในสำนักงานบัญชีตามข้อกำหนดของกฎหมาย การเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง และการดูแลสถานที่ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒิพร กิจไพบูลทวี (2550: บทคัดย่อ) พบว่านักบัญชีต้องพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องทางวิชาชีพบัญชี ในขณะที่ทางสำนักงานบัญชีควรมีเครื่องมือการกำหนดความรู้ความสามารถของพนักงานอย่างชัดเจน และมีการจัดการเครื่องใช้และอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย

5) ด้านการจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี การเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่าสำนักงานบัญชีต้องมีการจัดเก็บและรักษาเอกสารทางบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 การติดตามกฎหมายและข้อกำหนดให้เป็นปัจจุบัน จัดเก็บข้อมูลและเอกสารของลูกค้า และการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์

6) ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชี การเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมพบว่าสำนักงานบัญชีควรมีความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการบัญชี มาตรฐานการบัญชีความรู้เกี่ยวกับองค์กรและธุรกิจ และความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำฝน คงสกุล (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจขนาดเล็กในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตากพบว่า สิ่งที่สถานประกอบการต้องการจากการใช้บริการของสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีมากที่สุดคือ ความถูกต้องด้านรายงานทางการเงิน

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1 ทำให้ผู้ประกอบการได้ทราบถึงระบบที่มีการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ และการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ เพื่อการจัดทำบัญชีและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชี

5.3.1.2 ทำให้ผู้ประกอบการที่เข้ามาใช้บริการสำนักงานบัญชีสามารถได้รับคำแนะนำรวมถึงสามารถปรึกษาทั้งในด้านกฎหมายและบัญชี ซึ่งทำให้ได้คำตอบที่ครอบคลุมทุกประเด็นมาตรฐานการบัญชี ข้อบังคับของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรมีการศึกษาการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตในเขตอื่น ๆ เพิ่มกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมมากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้เพิ่มขึ้นตามไปด้วย

5.3.2.2 ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต



## บรรณานุกรม

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2557). **หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ.2550.** (ประกาศ). กรุงเทพมหานคร.
- กนกวรรณ คำมาบุตร. (2554). **การศึกษาการจัดทำบัญชีและความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอำเภอเมืองลำปาง.** การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2558). **รายงานสถานการณ์ SMEs.** จาก <http://www.sme.go.th/th/index.php/data-alert/alert/report-smes-yiar/report-minor>
- ชนงกรณ์ กุณทลบุตร. (2547). **หลักการจัดการ:** องค์การและการจัดการแนวความคิดการบริหารธุรกิจ สถานการณ์ปัจจุบัน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฐิติพร กิจไพบูลทวี. (2550). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาความรู้ของผู้ทำบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร.** การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ณพิชญา อภิวงค์งาม. (2551). **ทัศนคติของผู้ทำบัญชีในจังหวัดลำพูนต่อการพัฒนาความรู้ต่อเนื้อหาวิชาชีพของผู้ทำบัญชี.** บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- น้ำฝน คงสกุล. (2550). **การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก.** การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา.
- พิลาวรรณ สุโขทัย. (2554). **ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในจังหวัดนครปฐม.** การศึกษาแบบอิสระ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เพ็ญธิดา พงษ์ธานี. (2552). **ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย.** รายงานการวิจัยทุนอุดหนุน มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- พฤกษา แก้วสาร. (2557). **การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดสุราษฎร์ธานี.** การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุราษฎร์ธานี.
- ภุริชญา ตาวินุโน. (2555). **ปัญหาการพัฒนาคุณภาพสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่.** บัณฑิต มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- วรวพจน์ บุษราคัมวดี. (2548). **องค์การและการจัดการ**. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์  
ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ศิลปะพร ศรีจันเพชร. (2554). **การสอบบัญชีและการให้ความเชื่อมั่น**. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด  
ทีพี เอ็นเพรส.
- ศิริรัตน์ โชติเวชการ. (2547). **การบัญชีบริหาร**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แมคกรอฮิล.
- สามล เชียงฉิน. (2552). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของ  
ธุรกิจในเขตราชเทวีกรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุภาณี อินทน์จันทร์. (2555). **การพัฒนานวัตกรรมจัดการเพื่อยกระดับกลุ่มหัตถกรรม  
OTOP (เบญจรงค์) จังหวัดสมุทรสาคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- สุวรรณ เล่าหะวิสุทธิ์ และคณะ. (2552). **ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารระหว่างบุคคล การรับรู้  
ถึงคุณภาพการสอบบัญชี และการใช้บริการสอบบัญชีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาด  
กลางและขนาดย่อมในประเทศไทย**. คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์.  
มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สุโขทัยธรรมาราช. (2548). **เอกสารการสอนชุดวิชาพฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2556). **รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาด  
กลางและขนาดย่อมปี 2556**. ม.ป.ท.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2560). **ข้อมูลวิสาหกิจขนาดกลางและ  
ขนาดย่อม ปีพ.ศ. 2560**. จาก [www.sme.go.th](http://www.sme.go.th)
- Best, J. W., and J. V. Kahn. (1993). **Research in Education**. Boston, M.A.: Allyn and  
Bacom.
- Cronbach, Lee J. (1974). **Essentials of Psychological Testing**. New York: Harper &  
Row Publishers.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). **On the use of content specialists in the  
assessment of criterion-referenced test item validity**. Dutch Journal of  
Educational Research.
- Yamane. (2000). **Taro. Statistics: An Introductory Analysis**. Third edition. Newyork ;  
Harper and Row Publication.





ภาคผนวก



## แบบสอบถาม

## เรื่อง

คุณลักษณะของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและ  
การเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้ประกอบการ  
ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมใน  
เขตอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ที่ตรงกับความจริง

1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานบัญชีที่ท่านเป็นหัวหน้าอยู่ในปัจจุบัน

1. ประเภทนิติบุคคล

1. ห้างหุ้นส่วนจำกัด

2. บริษัทจำกัด

2. ตำแหน่ง

1. กรรมการผู้จัดการ

2. หุ้นส่วน/ผู้จัดการ

3. ผู้จัดการทั่วไป

3. ลักษณะของธุรกิจ

1. พาณิชยกรรม

2. อุตสาหกรรม

3. ให้บริการ

4. อื่น ๆ .....

4. ระยะเวลาการดำเนินงานของธุรกิจ

1. ต่ำกว่า 1 ปี

2. 1 – 5 ปี

3. 5 – 10 ปี

4. มากกว่า 10 ปี

5. จำนวนพนักงาน

1. ต่ำกว่า 20 คน

21 – 50 คน

2. 51 -100 คน

มากกว่า 100 คน

**ตอนที่ 2** การเลือกใช้สำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

**คำชี้แจง:** กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความสำคัญ

|   |         |                          |
|---|---------|--------------------------|
| 5 | หมายถึง | ระดับความสำคัญมากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | ระดับความสำคัญมาก        |
| 3 | หมายถึง | ระดับความสำคัญปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | ระดับความสำคัญน้อย       |
| 1 | หมายถึง | ระดับความสำคัญน้อยที่สุด |

| รายการ  | ระดับความสำคัญ |     |         |      |            |
|---|----------------|-----|---------|------|------------|
|   | มากที่สุด      | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
|   | 5              | 4   | 3       | 2    | 1          |
| <b>● ความรับผิดชอบของผู้บริหารสำนักงานบัญชี</b>   |                |     |         |      |            |
| 1.ควรมีการกำหนดนโยบายคุณภาพเป็นลายลักษณ์อักษร   |                |     |         |      |            |
| 2.ควรมีการจัดทำแผนธุรกิจที่สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ                                      |                |     |         |      |            |
| 3.ควรมีความรู้ความเข้าใจถึงหลักสำคัญในการดำเนินการตามมาตรฐานบัญชี                       |                |     |         |      |            |
| 4.ควรมีการดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายมาตรฐานการบัญชี                         |                |     |         |      |            |
| 5.ควรมีการจัดทำแผนธุรกิจและแผนการเงินประจำปีเป็นลายลักษณ์อักษร                          |                |     |         |      |            |
| <b>● ข้อกำหนดทางด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี</b>                                       |                |     |         |      |            |
| 1.ควรมีการเปิดเผยข้อมูลที่ต้องครบถ้วน   |                |     |         |      |            |
| 2.ควรมีการใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงาน โดยปราศจากความมีอคติและความลำเอียง                |                |     |         |      |            |
| 3.ควรมีความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติโดยต้องไม่ละทิ้งงานที่ให้บริการ                     |                |     |         |      |            |
| 4.ควรมีการเก็บความลับของลูกค้า โดยจะต้องไม่นำข้อมูลซึ่งถือเป็นความลับของกิจการไปเปิดเผย |                |     |         |      |            |

| รายการ   | ระดับความสำคัญ |     |         |      |            |
|--|----------------|-----|---------|------|------------|
|  | มากที่สุด      | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
|  | 5              | 4   | 3       | 2    | 1          |
| 5.ควรมีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบเพื่อรักษาชื่อเสียงแห่งวิชาชีพ   |                |     |         |      |            |
| <b>● กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของสำนักงานบัญชี</b>   |                |     |         |      |            |
| 1.ควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียม   |                |     |         |      |            |
| 2.ควรมีการจัดทำสัญญาจ้างให้ชัดเจน  |                |     |         |      |            |
| 3.ควรมีการออกหลักฐานการรับเงิน   |                |     |         |      |            |
| 4.ควรมีการดำเนินการนำส่งภาษีและเงินสมทบอื่น ๆ แทนลูกค้า  |                |     |         |      |            |
| 5.ควรมีการส่งมอบและรับมอบเอกสารจากลูกค้า   |                |     |         |      |            |
| <b>● การจัดการทรัพยากรของสำนักงานบัญชี</b>   |                |     |         |      |            |
| 1.ควรมีการดูแลสถานที่ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย   |                |     |         |      |            |
| 2.ควรมีคุณสมบัติของผู้ทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี  |                |     |         |      |            |
| 3.ควรมีการฝึกอบรมบุคลากรในสำนักงานบัญชีตามข้อกำหนดของกฎหมาย  |                |     |         |      |            |
| 4.ควรมีการเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง |                |     |         |      |            |
| 5.ควรมีการควบคุมดูแลผู้ทำบัญชีภายนอกในกรณีที่สำนักงานบัญชีมีบริการ   |                |     |         |      |            |
| <b>● การจัดการเอกสารของสำนักงานบัญชี</b>   |                |     |         |      |            |
| 1.ควรมีการจัดเก็บข้อมูลและเอกสารของลูกค้า  |                |     |         |      |            |

| รายการ   | ระดับความสำคัญ |     |         |      |            |
|--|----------------|-----|---------|------|------------|
|  | มากที่สุด      | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
|  | 5              | 4   | 3       | 2    | 1          |
| 2.ควรมีการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์                        |                |     |         |      |            |
| 3.ควรมีการจัดเก็บและรักษาเอกสารทางบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543 |                |     |         |      |            |
| 4.ควรมีการติดตามกฎหมายและข้อกำหนดให้เป็นปัจจุบัน                         |                |     |         |      |            |
| <b>● ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์ทางบัญชี</b>                        |                |     |         |      |            |
| 1.ควรมีความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี                                   |                |     |         |      |            |
| 2.ควรมีความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติการบัญชี                             |                |     |         |      |            |
| 3.ควรมีความรู้เกี่ยวกับการบัญชี  |                |     |         |      |            |
| 4.ควรมีความรู้เกี่ยวกับองค์กรและธุรกิจ                                   |                |     |         |      |            |
| 5.ควรมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ                                 |                |     |         |      |            |

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ**

.....

.....

.....

.....

.....

**\*\* ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม \*\***

## ประวัติผู้วิจัย

|                 |   |
|-----------------|---|
| ชื่อสกุล        | นางสาวโสภภาพรรณ ไชยพัฒน์  |
| ที่อยู่ปัจจุบัน | 37/66 ถ.ตำรัง ต.ตลาดใหญ่ อ.เมือง จ.ภูเก็ต   |
| สถานที่ทำงาน    | มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งวิทยาลัยเทคโนโลยีภูเก็ต  |
| ประวัติการศึกษา | บธ.ม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต<br>ประกาศนียบัตรวิชาชีพครู มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช<br>บธ.บ. (การบัญชี) วิทยาลัยศรีโสภณ  |
| ประวัติการทำงาน | อาจารย์สาขาบัญชี โรงเรียนเทคนิคพัฒนิกษการสยาม<br>อาจารย์สาขาบัญชีและหัวหน้าฝ่ายการเงินวิทยาลัยบริหารธุรกิจ<br>ภาคใต้ อาจารย์สาขาบริหารธุรกิจ วิทยาลัยอาชีวศึกษาภูเก็ต<br>ผู้จัดการฝ่ายบัญชี สำนักงานบุญยานุชการบัญชี<br>อาจารย์ประจำสาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งวิทยาลัยเทคโนโลยีภูเก็ต |

