

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การดำเนินงานของสำนักงานบัญชี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
 ชื่อผู้เขียน นางสาวนันทา ส่งสวัสดิ์
 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
 คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ
 อาจารย์นิศยา วัฒนคุณ ประธานกรรมการ
 อาจารย์บุญสวาท พฤทธิกันนัท กรรมการ
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์คารารัตน์ บุญเฉลียว กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง การดำเนินงานของสำนักงานบัญชี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการดำเนินงานและปัญหาการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลที่นำมาศึกษา จากการออกแบบสอบถามผู้บริหารสำนักงานบัญชี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 39 ชุด นำมาประมวลผลและวิเคราะห์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺ โดยค่าสถิติที่ใช้ คือ ความถี่ ร้อยละ ฐานนิยม ค่าเฉลี่ย

จากการศึกษาพบว่า สำนักงานบัญชีที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจ ในรูปนิติบุคคล ดำเนินงานมากกว่า 10 ปี มีจำนวนบุคลากรประจำสำนักงานไม่เกิน 10 คน มีลูกค้าที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบันจำนวน 50-100 ราย และวุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารอยู่ในระดับปริญญาตรีมากกว่าระดับอื่น

ในการศึกษาการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี พบว่า

สำนักงานบัญชีส่วนใหญ่มีลักษณะงานที่ให้บริการแก่ลูกค้า ด้านการจัดทำบัญชีและจัดทำรายงานงบการเงิน และจัดทำรายงานภาษียื่นกรมสรรพากรมากกว่าด้านอื่น โดยการคิดค่าบริการลูกค้าตามขนาดของกิจการ(ทุนจดทะเบียน) มีการหาลูกค้าโดยให้ลูกค้าหรือบุคคลภายนอกแนะนำให้ โดยมีค่าตอบแทน สำนักงานบัญชีส่วนใหญ่ไม่มีการโฆษณา โดยในส่วนที่มีการโฆษณาจะเลือกใช้สื่อประเภทป้ายคัดเข้าที่มากกว่าด้านอื่น

การให้ความสำคัญในการใช้กลยุทธ์รักษาลูกค้าของสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่ ลำดับที่ 1 ได้แก่ การเน้นคุณภาพการให้บริการ โดยให้ความสำคัญในเรื่อง การถือว่าข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและเก็บรักษาอย่างดี ลำดับที่ 2 ได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ โดยให้ความสำคัญในเรื่อง ให้พนักงานทำงานตรงตามหน้าที่เต็มกำลังความสามารถ ลำดับที่ 3 ได้แก่ การให้บริการที่แตกต่างจากคู่แข่ง โดยให้ความสำคัญในเรื่อง การมีบริการพื้นฐานเป็นชุดหลากหลายครบวงจร เช่น รับผิดชอบยื่นจัดตั้ง รับทำบัญชี รายงานงบการเงินยื่นต่อกรมทะเบียนพาณิชย์และกรมสรรพากร

ในการคัดเลือกบุคลากร สำนักงานบัญชีส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญด้านการทดสอบ (ข้อเขียนและปฏิบัติ) มาเป็นลำดับแรก โดยพิจารณาจากความรู้ ความสามารถตรงกับตำแหน่งที่ต้องการ รองลงมาได้แก่ด้านประวัติส่วนตัว โดยพิจารณาจากประสบการณ์และการศึกษา และด้านการสัมภาษณ์ โดยพิจารณาจากปฏิภาณ ไหวพริบ

สำนักงานบัญชีส่วนใหญ่จ่ายค่าตอบแทนพนักงาน ในรูปผสมระหว่างเงินเดือนและโบนัสมากกว่าวิธีอื่น การพัฒนาบุคลากร ส่วนใหญ่มีวิธีพัฒนาบุคลากร โดยการอนุญาตให้พนักงานแบ่งเวลาทำงานไปศึกษาต่อได้โดยได้รับค่าตอบแทนตามปกติ และส่งไปเข้ารับการฝึกอบรมภายนอก สำนักงานบัญชีมีการควบคุมปริมาณงาน โดยการแบ่งงานตามตำแหน่งและความสามารถมากกว่าด้านอื่น

ในการจ่ายเงินปันผลผู้ลงทุน สำนักงานบัญชีส่วนใหญ่ใช้วิธีจ่ายเงินปันผลผู้ลงทุน โดยจ่ายตามเงื่อนไขมากกว่าจ่ายเงินปันผลเมื่อมีผลกำไร และการจ่ายค่าใช้จ่ายสำนักงานมีการจ่ายโดยพิจารณาถึงความจำเป็นและเหมาะสมกับงานมากกว่าวิธีอื่น สำนักงานบัญชีส่วนใหญ่ควบคุมต้นทุน โดยใช้วิธีการตั้งงบประมาณเพื่อควบคุมมากกว่าวิธีอื่น

ในการศึกษาด้าน ปัญหาการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี ในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ พบว่า

สำนักงานบัญชีมีปัญหาการดำเนินงาน ด้านการตลาดบริการ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยในรายละเอียดเมื่อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านคุณภาพงานบริการ ด้านอัตราค่าบริการ ด้านช่องทางการหาลูกค้าและด้านโฆษณาประชาสัมพันธ์ ปัญหาการดำเนินงานด้านการจัดการพบว่า สำนักงานบัญชีมีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยในรายละเอียดเมื่อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการจ่ายค่าตอบแทน ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้าน

การควบคุมปริมาณงาน และด้านบุคลากรที่มีคุณภาพ ปัญหาการดำเนินงานด้านการเงินพบว่า
สำนักงานบัญชีมีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยในรายละเอียดเมื่อเรียงลำดับตามค่า
เฉลี่ยมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการรับชำระเงินค่าบริการ ด้านผลตอบแทนจากการลงทุน ด้านสภาพ
คล่องทางการเงิน และด้านการควบคุมค่าใช้จ่ายสำนักงาน

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

Independent Study Title	The Operation of Accounting Offices in Amphoe Muang, Changwat Chiang Mai	
Author	Miss Nunta Songsawad	
M.B.A.	Business Administration	
Examining Committee		
	Lecturer Nitaya Watanakun	Chairman
	Lecturer Boonsawart Prucksikanon	Member
	Assistant Prof. Dararatana Boonchaliew	Member

ABSTRACT

The purposes of this independent study on The Operation of Accounting Offices in Amphoe Muang, Changwat Chiang Mai were to study the operation and the problems of the operation of accounting offices in Amphoe Muang, Changwat Chiang Mai.

Questionnaires were used to collect data from all 39 accounting offices in Amphoe Muang, Changwat Chiang Mai. Data were processed and analyzed through SPSS/PC⁺ in terms of frequency, percentage, mode and mean.

Most accounting offices were incorporated as juristic entity and have been operated for more than 10 years, with staffs not more than 10, current customers were 50-100. Most of managers of the offices carried Bachelor's Degree.

The results of this study showed that most of the services that the accounting offices offered were bookkeeping and reporting financial statement and filing tax report to Revenue Department. The service charges were calculated according to business sizes of the customers (Capital). New customers were formed by customers and external persons recommended by getting commission from the accounting offices. Most of the accounting offices did not have any advertising, but some of them who had an advertising chose to use signboard more than the other ways.

Most of the accounting offices paid more attention in keeping the customers by the following strategies; firstly, emphasized mostly on the services quality by keeping confidences of the customer's information; secondly, increased the efficiency of the service, especially managing for the staffs to do their job with their highest ability; thirdly, provided services in the different ways from the competitors by emphasizing on the services that based on several varieties such as registering, bookkeeping and reporting financial statement to Commercial Government Office and Revenue Department.

For selecting staffs, most of the accounting offices paid more attention firstly to the testing(theoretical and practical) according to their knowledge and ability required for jobs. Secondly, the past record, which mainly considered base on experiences and academic records. Thirdly, the interview, which considered on the intelligence of the persons.

Most of the accounting offices paid compensation in terms of salary and bonus. Most of the personnel development used was done by allowing the employees to pursue their study while they were still fully paid and the employees were also attended training course outside. The quantities of services were controlled by means of assigning job according to personal skill.

The return on investment was done mostly by paying the dividend base on the condition of agreement more than the ability of profit. Payment for the office expenses were considered base on the necessity and appropriation of the jobs. The accounting offices controled cost by budgeting than the other ways.

The results of the study regarding problems of the accounting offices operation showed that most of problems in marketing services were in modurate level and were ranked from the most to the least important as followed; quality of services, service charge, customer seeking and advertising. Most of the problems in managing were in the modurate level and were ranked from the most to the least important as followed; compensation method, personnel development, job quantity control and qualified personnel. Most of the problems in financing were in the modurate level and were ranked from the most to the least important as followed; service payment, return on investment, liquidity of finance and control of office expenses.