

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชี และศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการจัดทำบัญชีจากสำนักงานบัญชีของธุรกิจในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในการศึกษาได้ทำการสุ่มตัวอย่างจากผู้ประกอบการหรือตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด ด้วยแบบสอบถามเพื่อถามถึงปัจจัยและปัญหาต่างๆ ที่ประสบในการใช้บริการสำนักงานบัญชีจัดทำบัญชี รวมจำนวนทั้งสิ้น 120 สถานประกอบการ ผลของการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยในการเลือก ใช้สำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ความต้องการใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของสถานประกอบการ

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการของสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชี

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	42	35.0
หญิง	78	65.0
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ประกอบการหรือตัวแทนของผู้ประกอบการ และเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิงร้อยละ 65.0 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 35.0

**ตารางที่ 2** แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	6	5.0
25 – 35 ปี	66	55.0
36 – 40 ปี	22	18.3
41 – 50 ปี	21	17.5
มากกว่า 50 ปี	5	4.2
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ประกอบการหรือตัวแทนของผู้ประกอบการ และเป็นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 25-35 ปี ร้อยละ 55.0 รองลงมา มีอายุอยู่ในช่วง 36-40 ปี ร้อยละ 18.3 และ 41-50 ปี ร้อยละ 17.5 ต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 5.0 และมากกว่า 50 ปี ร้อยละ 4.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
กรรมการผู้จัดการ/หุ้นส่วนผู้จัดการ	36	30.0
ผู้จัดการทั่วไป	22	18.3
ผู้จัดการฝ่ายบัญชี/สมุหบัญชี	11	9.2
พนักงานบัญชี	28	23.3
อื่น ๆ	23	19.2
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ประกอบการหรือตัวแทนของผู้ประกอบการ และเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการหรือหุ้นส่วน ผู้จัดการ ร้อยละ 30.0 รองลงมาดำรงตำแหน่ง พนักงานบัญชี ร้อยละ 23.3 ตำแหน่ง ผู้จัดการทั่วไป ร้อยละ 18.3 ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบัญชีหรือสมุหบัญชี ร้อยละ 9.2 และตำแหน่งอื่น ๆ เช่น เจ้าของกิจการ หรือ หุ้นส่วนกิจการ เป็นต้น ร้อยละ 19.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	5	4.2
ปวช. ปวส.	44	36.7
ปริญญาตรี	59	49.2
สูงกว่าปริญญาตรี	6	5.0
อื่น ๆ	6	5.0
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ประกอบการหรือตัวแทนของผู้ประกอบการ และเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 49.2 รองลงมา การศึกษาระดับ ปวช. ปวส. ร้อยละ 36.7 การศึกษาระดับที่สูงกว่าปริญญาตรีร้อยละ 5.0 ซึ่งจำนวนเท่ากับกลุ่ม ที่มีการศึกษาในระดับอื่น ๆ เช่น ไม่รู้หนังสือ กำลังศึกษา เป็นต้น และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 4.2

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและ ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของกิจการ

ประเภทของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
บริษัทจำกัด	53	44.2
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	67	55.8
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ประกอบการหรือตัวแทนของ ผู้ประกอบการ และเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จะประกอบกิจการประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด ร้อยละ 55.8 และเป็นบริษัทจำกัด ร้อยละ 44.2

**ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะของธุรกิจ**

ลักษณะของธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
อุตสาหกรรม	10	8.3
พาณิชย์กรรม	45	37.5
บริการ	60	50.0
ไม่ระบุ	5	4.2
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ประกอบการหรือตัวแทนของผู้ประกอบการ และเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ทำธุรกิจประเภทบริการ ร้อยละ 50.0 รองลงมาเป็นธุรกิจประเภทพาณิชย์กรรม ร้อยละ 37.5 ประเภทอุตสาหกรรม ร้อยละ 8.3 และกลุ่มที่ไม่ระบุประเภทของธุรกิจ ร้อยละ 4.2

**ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน**

ระยะเวลา	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 2 ปี	13	10.8
2 – 5 ปี	28	23.3
ตั้งแต่ 5 – 10 ปี	38	31.8
มากกว่า 10 ปี	40	33.3
ไม่ระบุ	1	0.8
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ประกอบการหรือตัวแทนของผู้ประกอบการ และเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ได้ดำเนินธุรกิจมาแล้วมากกว่า 10 ปี ร้อยละ 33.3 รองลงมาคือ กลุ่มที่ดำเนินธุรกิจมาเป็นเวลา 5-10 ปี ร้อยละ 31.8 กลุ่มที่ดำเนินธุรกิจมาเป็นเวลา 2-5 ปี ร้อยละ 23.3 กลุ่มที่ดำเนินธุรกิจน้อยกว่า 2 ปี ร้อยละ 10.8 และกลุ่มสุดท้ายไม่ระบุว่าดำเนินธุรกิจมาแล้วกี่ปี ร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

**ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละ ของสถานประกอบการจำแนกตามเงินลงทุนจดทะเบียน**

เงินลงทุน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	24	20.0
1,000,000 – 2,000,000 บาท	36	30.0
2,000,001-5,000,000 บาท	22	18.4
5,000,001-10,000,000 บาท	13	10.8
มากกว่า 10,000,000 บาท	16	13.3
ไม่ระบุ	9	7.5
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ประกอบการหรือตัวแทนของผู้ประกอบการ และเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีเงินลงทุนจดทะเบียน 1,000,000- 2,000,000 บาท ร้อยละ 30.0 รองลงมาคือกลุ่มที่มีเงินลงทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 1 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 20.0 กลุ่มที่มีเงินลงทุนจดทะเบียน 2,000,001 - 5,000,000 บาท ร้อยละ 18.4 กลุ่มที่มีเงินลงทุนจดทะเบียนมากกว่า 10,000,000 บาท ร้อยละ 13.3 กลุ่มที่มีเงินลงทุนจดทะเบียน 5,000,001-10,000,000 บาท ร้อยละ 10.8 และกลุ่มสุดท้ายไม่ระบุเงินลงทุนจดทะเบียน ร้อยละ 7.5



ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละ ของสถานประกอบการจำแนกตามจำนวนพนักงาน

จำนวนพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10 คน	74	61.7
10 – 20 คน	22	18.3
21 – 50 คน	8	6.7
51 – 100 คน	7	5.8
มากกว่า 100 คน	8	6.7
ไม่ระบุ	1	0.8
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ประกอบการหรือตัวแทนของผู้ประกอบการ และเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นสถานประกอบการที่มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 10 คน ร้อยละ 61.7 รองลงมาคือ สถานประกอบการที่มีจำนวนพนักงาน 10-20 คน ร้อยละ 18.3 สถานประกอบการที่มีจำนวนพนักงาน 21-50 คน และสถานประกอบการที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 100 คน มีจำนวนเท่ากันร้อยละ 6.7 สถานประกอบการที่มีจำนวนพนักงาน 51-100 คน ร้อยละ 5.8 และกลุ่มที่ไม่ระบุจำนวนพนักงาน ร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละ ของสถานประกอบการจำแนกตามพนักงานบัญชี

พนักงานบัญชี	จำนวน	ร้อยละ
มี	81	67.5
ไม่มี	39	32.5
รวม	120	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ประกอบการหรือตัวแทนของผู้ประกอบการ และเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่สถานประกอบการจะมีพนักงานบัญชีอยู่แล้ว ร้อยละ 67.5 และสถานประกอบการที่ไม่มีพนักงานบัญชี ร้อยละ 32.5

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละ คุณวุฒิของพนักงานบัญชีจำแนกตามประเภทธุรกิจ

คุณวุฒิ	ประเภทธุรกิจ				รวม	
	บริษัทจำกัด		หจก.		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
- ไม่มีวุฒิการศึกษา ทางบัญชี	5	8.33	16	37.21	21	20.39
- ปวช. ปวส. ทาง การบัญชี	24	40.00	20	46.51	44	42.72
- ปริญญาตรีหรือ สูงกว่า	31	51.67	7	16.28	38	36.89
รวม	60	100.00	43	100.00	103	100.00

หมายเหตุ แต่ละธุรกิจอาจมีพนักงานบัญชีหลายคุณวุฒิ

จากตารางที่ 11 พบว่าคุณวุฒิของพนักงานบัญชีของสถานประกอบการที่มีพนักงานบัญชีอยู่ในระดับ ปวช. ปวส. ทางการบัญชี ร้อยละ 42.72 รองลงมา คุณวุฒิปริญญาตรีหรือสูงกว่า ร้อยละ 36.89 และไม่มีคุณวุฒิทางบัญชี ร้อยละ 20.39 เมื่อจำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่าคุณวุฒิของพนักงานบัญชีค่อนข้างแตกต่างกัน คือ บริษัทจำกัด พนักงานบัญชีมีคุณวุฒิปริญญาตรีหรือสูงกว่า ร้อยละ 51.67 รองลงมามีคุณวุฒิ ปวช. ปวส.ทางกรบัญชี ร้อยละ 40.0 ในขณะที่ ห้างหุ้นส่วนจำกัด พนักงานบัญชีมีคุณวุฒิ ปวช. ปวส. ทางการบัญชี ร้อยละ 46.51 รองลงมา ไม่มีคุณวุฒิการศึกษาทางบัญชี ร้อยละ 37.21

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละ ของภาระงานที่พนักงานบัญชีได้รับมอบหมาย  
จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ภาระงาน	ประเภทธุรกิจ				รวม	
	บริษัทจำกัด		หจก.		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
- รวบรวมเอกสารเบื้องต้น	34	16.50	30	22.73	64	18.93
- ตรวจสอบเอกสาร	33	16.02	25	18.94	58	17.16
- จัดทำสมุดรายวันขั้นต้น	35	16.99	23	17.42	58	17.16
- จัดทำบัญชีแยกประเภททั่วไป	30	14.56	18	13.64	48	14.20
- จัดทำบัญชีแยกประเภทย่อยๆ	34	16.50	29	21.97	63	18.64
- จัดทำงบทดลอง	22	10.68	3	2.27	25	7.40
- จัดทำงบการเงิน	18	8.74	4	3.03	22	6.51
รวม	206	100.00	132	100.00	338	100.00

หมายเหตุ แต่ละธุรกิจพนักงานบัญชีอาจได้รับมอบหมายงานมากกว่า 1 ภาระงาน

จากตารางที่ 12 พบว่าภาระงานของพนักงานบัญชีของสถานประกอบการที่มีพนักงานบัญชี ส่วนใหญ่จะมีภาระงานทางด้านรวบรวมเอกสารเบื้องต้น ร้อยละ 18.93 รองลงมาคือ ภาระงานทางด้านการจัดทำบัญชีแยกประเภทย่อย ร้อยละ 18.64 เมื่อจำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่าภาระงานของพนักงานบัญชีค่อนข้างแตกต่างกัน คือ บริษัทจำกัด พนักงานบัญชีมีภาระงานทางด้านการจัดทำสมุดรายวันขั้นต้น ร้อยละ 16.99 รองลงมาคือภาระงานทางด้านรวบรวมเอกสารเบื้องต้น และการจัดทำบัญชีแยกประเภทย่อย ร้อยละ 16.50 สำหรับห้างหุ้นส่วนจำกัด พนักงานบัญชีมีภาระงานทางด้านรวบรวมเอกสารเบื้องต้น ร้อยละ 22.73 รองลงมาคือภาระงานทางด้านการจัดทำบัญชีแยกประเภทย่อย ร้อยละ 21.97

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละ ภาระงานจากการให้บริการการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชี  
จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ภาระงาน	ประเภทธุรกิจ				รวม	
	บริษัทจำกัด		พจก.		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
- รวบรวมเอกสารเบื้องต้น	7	6.48	4	4.55	11	5.61
- ตรวจสอบเอกสาร	13	12.04	10	11.36	23	11.73
- จัดทำสมุดรายวันขึ้นต้น	8	7.41	6	6.82	14	7.14
- จัดทำบัญชีแยกประเภททั่วไป	13	12.04	14	15.91	27	13.78
- จัดทำบัญชีแยกประเภทย่อยๆ	18	16.67	9	10.23	27	13.78
- จัดทำงบทดลอง	19	17.59	20	22.73	39	19.90
- จัดทำงบการเงิน	30	27.78	25	28.41	55	28.06
รวม	108	100.00	88	100.00	196	100.00

หมายเหตุ แต่ละธุรกิจอาจให้บริการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีได้มากกว่า 1 ภาระงาน

จากตารางที่ 13 พบว่าภาระงานจากการให้บริการจากการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีของสถานประกอบการ ส่วนใหญ่จะใช้บริการทางด้านการจัดทำงบการเงิน ร้อยละ 28.06 รองลงมาคือ การให้บริการทางด้านการจัดทำงบทดลอง ร้อยละ 19.90 เมื่อจำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่า การให้บริการไม่แตกต่างกัน คือทั้งบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด จะใช้บริการทางด้านการจัดทำงบการเงินเป็นหลัก คิดเป็นร้อยละ 27.78 และ 28.41 ตามลำดับ รองลงมา จะใช้บริการทางด้านการจัดทำงบทดลอง คิดเป็นร้อยละ 17.59 และ 19.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของภาระงานที่ให้นักงานบัญชี ดูแลกับภาระงานที่ให้นักงานบัญชีดูแล

ภาระงาน	มีพนักงานบัญชี		สำนักงานบัญชีดูแล	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
- รวบรวมเอกสารเบื้องต้น	64	18.93	11	5.61
- ตรวจสอบเอกสาร	58	17.16	23	11.73
- จัดทำสมุดรายวันขึ้นต้น	58	17.16	14	7.14
- จัดทำบัญชีแยกประเภททั่วไป	48	14.20	27	13.78
- จัดทำบัญชีแยกประเภทย่อยๆ	63	18.64	27	13.78
- จัดทำงบทดลอง	25	7.40	39	19.90
- จัดทำงบการเงิน	22	6.51	55	28.06
รวม	338	100.00	196	100.00

หมายเหตุ แต่ละธุรกิจอาจให้นักงานบัญชีดูแล และอาจใช้บริการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีได้มากกว่า 1 ภาระงาน

จากตารางที่ 14 พบว่าภาระงานสำหรับสถานประกอบการที่มีพนักงานบัญชีเป็นผู้ดูแลภาระงานส่วนใหญ่ที่มอบให้นักงานบัญชีทำได้แก่ การรวบรวมเอกสารเบื้องต้น คิดเป็นร้อยละ 18.93 รองลงมา คือ การจัดทำบัญชีแยกประเภทย่อย คิดเป็นร้อยละ 18.64 และส่วนของภาระงานที่สถานประกอบการมอบหมายให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้ดูแลจัดทำนั้น คือ การจัดทำงบการเงิน คิดเป็นร้อยละ 28.06 รองลงมาคือ การจัดทำงบทดลอง คิดเป็นร้อยละ 19.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละ ของเหตุผลในการใช้บริการจากสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชี จำแนกตามประเภทธุรกิจ

เหตุผล	ประเภทธุรกิจ				รวม	
	บริษัทจำกัด		หจก.		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
- ไม่มีความรู้เกี่ยวกับการจัดทำบัญชี	9	10.98	17	19.54	26	15.38
- ไม่สะดวก ไม่มีเวลาดูแล การจัดทำบัญชีฯ	17	20.73	17	19.54	34	20.12
- เพื่อตรวจสอบความถูกต้องกับบัญชีของกิจการ	28	34.15	19	21.84	47	27.81
- บุคลากรทางด้านบัญชีหายาก	-	-	-	-	-	-
- ประหยัดกว่าว่าจ้างพนักงานบัญชี	1	1.22	2	2.30	3	1.78
- เพื่อให้ได้งบการเงินที่ถูกต้องว่า	-	-	-	-	-	-
- เพื่อความสะดวกในการใช้บริการเสริมทางด้านอื่น	24	29.27	30	34.48	54	31.95
- อื่น ๆ	3	3.66	2	2.30	5	2.96
รวม	82	100.0	87	100.0	169	100.0

หมายเหตุ แต่ละธุรกิจอาจมีเหตุผลการใช้บริการมากกว่า 1 เหตุผล

จากตารางที่ 15 พบว่าเหตุผลที่สถานประกอบการส่วนใหญ่ไปใช้บริการจากสำนักงานบัญชีคือ เพื่อปรึกษาปัญหาภาษีอากรและบัญชี ร้อยละ 31.95 รองลงมาคือ ต้องการตรวจสอบความถูกต้องกับบัญชีของกิจการ ร้อยละ 27.81 เมื่อจำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่าเหตุผลของการใช้บริการจากสำนักงานบัญชีแตกต่างกัน คือบริษัทจำกัด ให้เหตุผลว่าเพื่อตรวจสอบความถูกต้องกับบัญชีของกิจการ ร้อยละ 34.15 รองลงมา เพื่อปรึกษาปัญหาภาษีอากร และบัญชี ส่วนห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้เหตุผลว่าเพื่อต้องการปรึกษาปัญหาภาษีอากรและบัญชี ร้อยละ 34.48 รองลงมา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องกับบัญชีของกิจการ

**ตารางที่ 16** แสดงจำนวนและร้อยละ ของเหตุการณ์ใช้บริการของสำนักงานบัญชีสำหรับ  
สถานประกอบการที่ไม่มีพนักงานบัญชี จำแนกตามประเภทธุรกิจ

เหตุผล	ประเภทธุรกิจ				รวม	
	บริษัทจำกัด		หจก.		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
- ไม่มีความรู้การจัดทำบัญชี	2	11.76	14	18.42	16	17.20
- ไม่สะดวก ไม่มีเวลาดูแล การจัดทำบัญชี	5	29.41	22	28.95	27	29.03
- ประหยัดกว่าการจ้าง บุคลากร	3	19.65	10	13.16	13	13.98
- บุคลากรบัญชีหาได้ยาก	1	5.88	3	3.95	4	4.30
- ต้องการระบบการเงินที่ถูกต้อง	3	17.65	13	17.11	16	17.20
- เพื่อใช้บริการเสริมด้านอื่น	3	17.65	14	18.42	17	18.28
รวม	17	100.00	76	100.00	93	100.00

หมายเหตุ แต่ละธุรกิจอาจมีเหตุการณ์ใช้บริการมากกว่า 1 เหตุผล

จากตารางที่ 16 พบว่าเหตุผลที่สถานประกอบการที่ไม่มีพนักงานบัญชี ใช้บริการจากสำนักงานบัญชี เพราะไม่สะดวก ไม่มีเวลาดูแลจัดทำบัญชี ร้อยละ 29.03 รองลงมาคือ เพื่อใช้บริการเสริมด้านอื่น อาทิ การขอคำปรึกษาปัญหาด้านภาษีอากร ขอใช้บริการด้านการตรวจสอบบัญชี การวางระบบบัญชี เป็นต้น ร้อยละ 18.28 เมื่อจำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่า เหตุผลของการใช้บริการจากสำนักงานบัญชีไม่แตกต่างกัน คือทั้งบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้เหตุผลถึงสาเหตุที่ต้องไปใช้บริการของสำนักงานบัญชีเพราะไม่สะดวก ไม่มีเวลาดูแลจัดทำบัญชี ร้อยละ 29.41 และ 28.95 ตามลำดับ รองลงมา บริษัทจำกัดเห็นว่าประหยัดกว่าการจ้างบุคลากร ร้อยละ 19.95 ในขณะที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด เพื่อขอใช้บริการเสริมด้านอื่น ๆ ร้อยละ 18.42 และสถานประกอบการไม่มีความรู้การจัดทำบัญชี ร้อยละ 18.42



**ส่วนที่ 2 ปัจจัยในการเลือกใช้สำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจในอำเภอเมือง  
จังหวัดเชียงใหม่**

**ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงาน  
บัญชีของสถานประกอบการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ**

ผู้มีอำนาจในการ ตัดสินใจเลือกใช้ บริการ	ประเภทธุรกิจ				รวม	
	บริษัทจำกัด		หจก.		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
กรรมการผู้จัดการ/ หุ้นส่วนผู้จัดการ	39	73.58	53	79.10	92	76.67
ผู้จัดการทั่วไป	5	9.43	7	10.45	12	10.00
ผู้ถือหุ้น/หุ้นส่วน	3	5.66	4	5.97	17	5.83
สมุหบัญชี/พนักงาน บัญชี	-	-	1	1.49	1	0.83
อื่นๆ	6	11.32	2	2.99	8	6.67
รวม	17	100.00	76	100.00	93	100.00

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสำนักงานบัญชีของ  
สถานประกอบการ ส่วนใหญ่เป็นกรรมการผู้จัดการหรือหุ้นส่วนผู้จัดการ ร้อยละ 76.67 รองลงมา  
คือ ผู้จัดการทั่วไป ร้อยละ 10.00 เมื่อจำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่า ผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจ  
ใช้บริการจากสำนักงานบัญชีไม่แตกต่างกัน คือทั้งบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด ผู้ที่มีอำนาจ  
ตัดสินใจคือ กรรมการผู้จัดการหรือหุ้นส่วนผู้จัดการ ร้อยละ 73.58 และ 79.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละ ของแหล่งข้อมูลในการเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชี ในการจัดทำบัญชีของสถานประกอบการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

แหล่งข้อมูล	ประเภทธุรกิจ				รวม	
	บริษัทจำกัด		หจก.		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
- การแนะนำของผู้อื่น	21	34.43	41	47.67	62	42.18
- สมุดหน้าเหลืองและหนังสือพิมพ์	1	1.64	1	1.16	2	1.36
- หน่วยงานทางราชการที่เกี่ยวข้อง	3	4.92	7	8.14	10	6.80
- การแนะนำตัวเองของสำนักงานบัญชี	11	18.03	21	24.42	32	21.77
- กิจกรรมในเครือข่ายกันซึ่งใช้อยู่ก่อนแล้ว	22	36.07	15	17.44	37	25.17
- อื่น ๆ	3	4.92	1	1.16	4	2.72
รวม	17	100.00	76	100.00	93	100.00

หมายเหตุ แต่ละธุรกิจใช้แหล่งข้อมูลในการเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชี ได้มากกว่า

1 แหล่ง

จากตารางที่ 18 พบว่าแหล่งข้อมูลที่ทำให้สถานประกอบการทราบและตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชี ส่วนใหญ่ได้รับทราบมาจากมีผู้แนะนำ ร้อยละ 42.18 รองลงมาคือรับทราบจากสถานประกอบการในเครือข่ายกันซึ่งใช้บริการอยู่ก่อนแล้ว ร้อยละ 25.17 เมื่อจำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่าการรับทราบแหล่งข้อมูลที่ทำให้สถานประกอบการทราบและตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีมีความแตกต่างกัน คือ บริษัทจำกัดส่วนใหญ่ สถานประกอบการในเครือข่ายกันที่ให้บริการอยู่ก่อนแล้วแนะนำมา ร้อยละ 36.07 และจากการแนะนำของผู้อื่น ร้อยละ 34.43 ในขณะที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด รับทราบจากการแนะนำของผู้อื่น ร้อยละ 47.67 และจากการแนะนำตัวเองของสำนักงานบัญชี ร้อยละ 24.42

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละ ของที่ตั้งของสำนักงานบัญชีที่สถานประกอบการใช้บริการ  
จัดทำบัญชีจำแนกตามประเภทธุรกิจ

ที่ตั้งของสำนักงานบัญชี	ประเภทธุรกิจ				รวม	
	บริษัทจำกัด		หจก.		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
- สำนักงานบัญชีในเชียงใหม่	36	73.47	53	79.10	89	76.72
- สำนักงานบัญชีที่มีสาขาเปิด บริการในเชียงใหม่	3	6.12	5	7.46	8	6.90
- สำนักงานบัญชีที่ไม่มีสถาน ประกอบการในเชียงใหม่	4	8.16	-	-	4	3.45
-บุคคลธรรมดาที่รับจัดทำบัญชี	5	10.20	7	10.45	12	10.34
- อื่น ๆ	1	2.04	2	2.99	3	2.59
รวม	49	100.00	67	100.00	116	100.00

จากตารางที่ 19 พบว่า สถานประกอบการต่างๆ ส่วนใหญ่ใช้บริการจัดทำบัญชีจากสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 76.72 รองลงมา ใช้บริการจากบุคคลธรรมดาที่รับจัดทำบัญชี ร้อยละ 10.34 เมื่อจำแนกตามประเภทธุรกิจจะพบว่า บริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด ใช้บริการสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 73.47 และ 79.10 ตามลำดับ นอกจากนี้ธุรกิจทั้งสองประเภทยังใช้บริการจากบุคคลธรรมดาที่รับจัดทำบัญชี ร้อยละ 10.20 และ 10.45

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละ ของการเปลี่ยนใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชี  
มาก่อนของสถานประกอบการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

การเปลี่ยน	ประเภทธุรกิจ				รวม	
	บริษัทจำกัด		พจก.		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
เคย	16	30.19	18	26.87	34	28.33
ไม่เคย	37	69.81	49	73.13	86	71.67
รวม	53	100.00	67	100.00	120	100.00

จากตารางที่ 20 พบว่า สถานประกอบการเคยเปลี่ยนการใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีมาก่อนถึงร้อยละ 28.33 โดยมีเหตุผลในการเปลี่ยนการใช้บริการหลายเหตุผล ประกอบด้วย เหตุผลที่เกิดจากการขาดความเชื่อมั่นและความไว้วางใจสำนักงานบัญชี ร้อยละ 47.1 สำนักงานบัญชีไม่มีความรับผิดชอบ ร้อยละ 29.4 ไม่สามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ร้อยละ 29.4 สำนักงานบัญชีทำบัญชีไม่ถูกต้อง ทำให้สถานประกอบการต้องเสียเบี้ยปรับ เงินเพิ่ม ร้อยละ 26.5 ค่าธรรมเนียมบริการสูงเกินไป ร้อยละ 26.5 และสำนักงานบัญชีไม่สามารถอธิบายรายละเอียดการจัดทำบัญชีให้แก่สถานประกอบการได้ ร้อยละ 23.5 เป็นต้น (ดูรายละเอียดในตารางที่ 21)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เปลี่ยนการใช้  
บริการจัดทำบัญชีจากผู้ให้บริการเดิม

เหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
- ขาดความเชื่อมั่นและความไว้วางใจผู้ให้บริการ	16	47.1
- ผู้ให้บริการไม่มีความรับผิดชอบ	10	29.4
- ผู้ให้บริการไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ทำบัญชี ไม่ถูกต้องทำให้เสียเบี้ยปรับ เงินเพิ่ม	10	29.4
- ค่าธรรมเนียมสูงเกินไป	9	26.5
- ผู้ให้บริการไม่สามารถอธิบายงานได้	9	26.5
- ผู้ให้บริการไม่มีความรู้ความชำนาญ	8	23.5
- ไม่สะดวกในการติดต่อผู้ให้บริการ	7	20.6
- ผู้ให้บริการไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	7	20.6
- ให้บริการไม่ครบวงจร	5	14.7
- ที่ตั้งสำนักงานผู้ให้บริการไกลเกินไป	5	14.7
- ผู้ให้บริการไม่ตรงต่อเวลา	5	14.7
- ผู้ให้บริการเก็บความลับไม่ได้	4	11.8
- อื่น ๆ	4	11.8

หมายเหตุ 1. จำนวน 34 สถานประกอบการ เคยยกเลิกใช้บริการสำนักงานบัญชี

2. แต่ละสถานประกอบการอาจตอบสาเหตุของการเลิกใช้บริการ  
ได้มากกว่า 1 สาเหตุ

ตารางที่ 22 แสดงคะแนนค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญในการพิจารณาเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในการจัดทำบัญชี จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัย	บริษัทจำกัด		หจก.		รวม	
	เฉลี่ย	S.D.	เฉลี่ย	S.D.	เฉลี่ย	S.D.
- คุณภาพของการให้บริการจัดทำบัญชี	4.25	1.48	4.27	1.46	4.26	1.46
- อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ	2.89	1.59	2.72	1.59	2.79	1.59
- สถานที่ตั้งของผู้ประกอบการ	1.75	1.25	1.70	1.13	1.73	1.18
- การให้บริการที่ครบวงจร	2.81	1.75	3.12	1.72	2.98	1.73

จากตารางที่ 22 พบว่า ปัจจัยที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญในการพิจารณาเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีจะคำนึงถึงปัจจัยด้านคุณภาพของการให้บริการจัดทำบัญชี (คะแนนเฉลี่ย 4.26) รองลงมา คือปัจจัยการให้บริการที่ครบวงจร (คะแนนเฉลี่ย 2.98) อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ (คะแนนเฉลี่ย 2.79) และ สถานที่ตั้งของผู้ประกอบการ (คะแนนเฉลี่ย 1.75) ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม เมื่อนำคะแนนเฉลี่ยดังกล่าวมาจำแนกตามกลุ่มธุรกิจ พบว่า ทั้งสองกลุ่มธุรกิจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีโดยคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ในลักษณะเดียวกัน คือ ให้ความสำคัญกับคุณภาพของการให้บริการจัดทำบัญชี การให้บริการที่ครบวงจร และอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการตามลำดับ

ตารางที่ 23 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการให้ความสำคัญต่อคุณภาพการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชี

คุณภาพการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชี	บริษัท จำกัด			ห้างหุ้นส่วน จำกัด			รวม	
	เฉลี่ย	S.D.	ความหมาย	เฉลี่ย	S.D.	ความหมาย	เฉลี่ย	S.D.
1. ผู้ให้บริการฯ มีความรู้ความชำนาญ	3.68	0.67	มากที่สุด	3.64	0.75	มากที่สุด	3.66	0.72
2. ผู้ให้บริการฯ มีความรับผิดชอบ	3.62	0.69	มากที่สุด	3.42	0.84	มากที่สุด	3.51	0.78
3. ผู้ให้บริการฯ มีการอธิบายงานและจัดทำรายละเอียดประกอบงบการเงินที่จัดทำได้	3.25	0.78	มาก	3.18	0.82	มาก	3.21	0.80
4. การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเองของผู้ให้บริการฯ	3.19	0.74	มาก	2.90	0.72	มาก	3.03	0.74
5. ผู้ให้บริการฯ สามารถสร้างความเชื่อมั่นและ ความไว้วางใจในบริการฯ	3.32	0.70	มากที่สุด	3.31	0.76	มากที่สุด	3.32	0.73
6. ผู้ให้บริการฯ สามารถจัดทำบัญชีเสร็จภายใน เวลาที่กำหนด	3.57	0.69	มากที่สุด	3.30	0.84	มากที่สุด	3.42	0.78
7. ผู้ให้บริการฯ สามารถจัดทำบัญชีได้อย่าง ถูกต้องไม่มีปัญหาที่กรมสรรพากร	3.51	0.80	มากที่สุด	3.48	0.86	มากที่สุด	3.49	0.83
8. สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายหลังจาก การส่งงบการเงินให้กับกรมสรรพากร	3.47	0.72	มากที่สุด	3.28	0.88	มากที่สุด	3.37	0.82

ตารางที่ 23 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	บริษัท จำกัด		ห้างหุ้นส่วน จำกัด		รวม	
	เฉลี่ย	S.D.	เฉลี่ย	S.D.	เฉลี่ย	S.D.
9. เก็บรักษาความลับของลูกค้าได้	3.60	0.69	3.33	0.93	3.45	0.84
10. เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจที่จะตอบสนองความต้องการ	3.38	0.77	3.09	0.79	3.22	0.79
11. ให้คำแนะนำในการจัดทำบัญชี การรวบรวมและการตรวจสอบข้อมูลขั้นต้น	3.32	0.75	2.94	0.85	3.11	0.83



### ความสำคัญต่อคุณภาพของการให้บริการ

ความคิดเห็นด้านการให้ความสำคัญต่อคุณภาพของการให้บริการในการจัดทำบัญชีของสถานประกอบการ คั่งผลการวิเคราะห์ที่แสดงไว้ในตารางที่ 23 พบว่า การให้ความสำคัญต่อคุณภาพของการให้บริการในการจัดทำบัญชีของสถานประกอบการต่างๆ เรียงลำดับคือ สถานประกอบการให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับผู้ให้บริการฯ ต้องเป็นผู้มีความรู้ความชำนาญ (คะแนนเฉลี่ย 3.66) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการฯ ต้องมีความรับผิดชอบ (คะแนนเฉลี่ย 3.51)

หากนำความคิดเห็นดังกล่าวมาจำแนกตามประเภทของธุรกิจ จะพบว่า บริษัทจำกัด จะให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับผู้ให้บริการฯ ต้องเป็นผู้มีความรู้ความชำนาญ (คะแนนเฉลี่ย 3.68) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการฯ ต้องมีความรับผิดชอบ (คะแนนเฉลี่ย 3.62) ในขณะที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับผู้ให้บริการฯ ต้องเป็นผู้มีความรู้ความชำนาญ (คะแนนเฉลี่ย 3.64) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการฯ สามารถจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้องไม่มีปัญหาเกี่ยวกับกรมสรรพากร (คะแนนเฉลี่ย 3.48)

**ตารางที่ 24** แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการคิดค่าธรรมเนียมการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชี จำแนกตามประเภทธุรกิจ

หลักเกณฑ์	ประเภทธุรกิจ				รวม	
	บริษัทจำกัด		หจก.		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
- ประเภทของธุรกิจ	24	45.28	26	38.81	50	41.67
- ปริมาณของเอกสารทางบัญชี	24	45.28	34	50.75	58	48.33
- อื่น ๆ	5	9.43	7	10.45	12	10.00
รวม	53	100.00	67	100.00	120	100.00

จากตารางที่ 24 พบว่า สถานประกอบการต่างมีความคิดเห็นว่า สำนักงานบัญชีควรใช้หลักเกณฑ์ในการพิจารณาค่าธรรมเนียมการจัดทำบัญชีกับสถานประกอบการ คือ ปริมาณของเอกสารทางบัญชี ร้อยละ 48.33 และ ประเภทของธุรกิจ ร้อยละ 41.67 เมื่อจำแนกความคิดเห็นตามประเภทธุรกิจ พบว่า ธุรกิจทั้งสองประเภทมีความเห็นคล้ายคลึงกัน คือ ควรพิจารณาจากปริมาณของเอกสาร และประเภทของธุรกิจ ตามลำดับ

ตารางที่ 25 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการเลือกใช้สำนักงานบัญชี

ปัจจัยในการเลือกใช้สำนักงานบัญชี	บริษัท จำกัด		ห้างหุ้นส่วน จำกัด		รวม	
	เฉลี่ย	S.D.	เฉลี่ย	S.D.	เฉลี่ย	S.D.
1. อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ	2.75	0.92	2.49	0.96	2.61	0.95
2. ชื่อเสียงและประสบการณ์ของสำนักงานบัญชี	3.17	0.85	3.33	0.81	3.26	0.82
3. การบริการหลังจกปฏิบัติงานเสร็จสิ้นตามข้อตกลง	3.36	0.74	3.18	0.67	3.26	0.70
4. สถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชี สะดวกต่อการติดต่อ	2.64	0.86	2.48	0.70	2.55	0.78
5. ค่าธรรมเนียมบริการที่เหมาะสม	3.09	0.77	2.94	0.72	3.01	0.74
6. คำแนะนำจากบุคคลที่มีความเชื่อถือ	2.92	0.90	2.84	0.90	2.88	0.89

### การให้ความสำคัญต่อปัจจัยต่าง ๆ ในการเลือกให้สำนักงานบัญชี

ความคิดเห็นด้านการให้ความสำคัญต่อปัจจัยต่างๆ ในการพิจารณาเลือกให้สำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของกิจการ ของสถานประกอบการ คังผลการวิเคราะห์ที่แสดงไว้ในตารางที่ 25 ซึ่งพบว่า การให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการเลือกสำนักงานบัญชีของสถานประกอบการต่าง ๆ เรียงลำดับคือ สถานประกอบการให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับการบริการหลังจากปฏิบัติงานเสร็จสิ้นตามข้อตกลง (คะแนนเฉลี่ย 3.26) รองลงมา คือ ชื่อเสียงและประสบการณ์ของสำนักงานบัญชี (คะแนนเฉลี่ย 3.26)

หากนำความคิดเห็นดังกล่าวมาข้ามแนกตามประเภทของธุรกิจ จะพบว่า บริษัทจำกัด จะให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับการบริการหลังจากปฏิบัติงานเสร็จสิ้นตามข้อตกลง (คะแนนเฉลี่ย 3.36) รองลงมา ให้ความสำคัญในระดับมาก กับชื่อเสียงและประสบการณ์ของสำนักงานบัญชี (คะแนนเฉลี่ย 3.17) ในขณะที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับ ชื่อเสียงและประสบการณ์ของสำนักงานบัญชี (คะแนนเฉลี่ย 3.33) รองลงมา ให้ความสำคัญในระดับมากกับการบริการหลังจากปฏิบัติงานเสร็จสิ้นตามข้อตกลง (คะแนนเฉลี่ย 3.18)

ตารางที่ 26 แสดง คะแนนเฉลี่ยของการให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการเลือก ใช้สำนักงานบัญชี  
จำแนกตามสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการ

ปัจจัย	สำนักงานบัญชี			
	จ.เชียงใหม่	สาขา	นอก เชียงใหม่	บุคคล ธรรมดา
1. อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยและมี ประสิทธิภาพ	2.66	2.75	2.75	2.50
2. ชื่อเสียงและประสบการณ์ของสำนักงานบัญชี	3.29	3.63	3.50	3.08
3. การบริการหลังจากปฏิบัติงานเสร็จสิ้นตาม ข้อตกลง	3.29	3.63	3.75	3.08
4. สถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชี สะดวกต่อการ ติดต่อ	2.58	2.63	2.50	2.42
5. ค่าธรรมเนียมบริการที่เหมาะสม	3.01	3.25	3.25	3.17
6. คำแนะนำจากบุคคลที่มีความเชื่อถือ	2.89	2.88	3.50	2.83

จากตารางที่ 26 พบว่า ความสำคัญต่อปัจจัยในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของกลุ่มผู้ประกอบการแตกต่างกันดังนี้ ปัจจัยสำคัญในการเลือกสำนักงานบัญชีที่มีสำนักงานในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ชื่อเสียงและประสบการณ์ของสำนักงานบัญชี และการให้บริการหลังจากปฏิบัติงานเสร็จสิ้น (คะแนนเฉลี่ย 3.29 และ 3.29) ในขณะที่การเลือกสำนักงานบัญชีที่มีสาขาเปิดให้บริการในจังหวัดเชียงใหม่ เพราะมีปัจจัยสำคัญคือ มีชื่อเสียงและประสบการณ์ของสำนักงานบัญชี และการให้บริการหลังจากปฏิบัติงานเสร็จสิ้นตามข้อตกลง (คะแนนเฉลี่ย 3.63 และ 3.63) ส่วนการเลือกสำนักงานบัญชีที่ไม่ได้มีสถานประกอบการอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ เพราะมีปัจจัยสำคัญคือ การบริการหลังจากปฏิบัติงานเสร็จสิ้นตามข้อตกลง (คะแนนเฉลี่ย 3.75) ได้รับคำแนะนำจากบุคคลที่มีความเชื่อถือ (คะแนนเฉลี่ย 3.50) และมีชื่อเสียงและประสบการณ์ (คะแนนเฉลี่ย 3.50) ส่วนการเลือกบุคคลธรรมดาที่รับจัดทำบัญชี เพราะมีปัจจัยสำคัญคือ ค่าธรรมเนียมบริการที่เหมาะสม (คะแนนเฉลี่ย 3.17) มีชื่อเสียงและประสบการณ์ (คะแนนเฉลี่ย 3.08) และการบริการหลังการจากปฏิบัติงานเสร็จสิ้นตามข้อตกลง (คะแนนเฉลี่ย 3.08)

### ส่วนที่ 3 ความต้องการใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของสถานประกอบการ

#### ลักษณะการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่ต้องการ

ลักษณะการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่สถานประกอบการต้องการ ผลการวิเคราะห์ลักษณะการให้บริการที่ต้องการตามความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ดังแสดงไว้ในตารางที่ 27 พบว่า สถานประกอบการต้องการใช้บริการในลักษณะงานต่าง ๆ จากสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีเรียงตามลำดับ คือ ลักษณะงานที่ต้องการใช้บริการ ในระดับมากที่สุดคือ ผู้ให้บริการฯ ต้องมีความรู้ความชำนาญ (คะแนนเฉลี่ย 3.53) รองลงมา ผู้ให้บริการฯ มีความรับผิดชอบ (คะแนนเฉลี่ย 3.47)

หากนำลักษณะการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่สถานประกอบการต้องการมาจำแนกตามประเภทธุรกิจ จะพบว่ามีความแตกต่างกัน กล่าวคือ บริษัทจำกัด ต้องการลักษณะบริการในระดับมากที่สุดจากสำนักงานบัญชี คือ เก็บรักษาความลับของลูกค้าได้ (คะแนนเฉลี่ย 3.43) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการฯ มีความรับผิดชอบ (คะแนนเฉลี่ย 3.42) ในขณะที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด ต้องการลักษณะบริการในระดับมากที่สุด คือ ผู้ให้บริการฯ มีความรู้ความชำนาญ (คะแนนเฉลี่ย 3.61) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการฯ มีความรับผิดชอบ (คะแนนเฉลี่ย 3.51)

ตารางที่ 27 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลักษณะการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่ต้องการ

ลักษณะการให้บริการ	บริษัท จำกัด		ห้างหุ้นส่วน จำกัด		รวม		
	เฉลี่ย	S.D.	เฉลี่ย	S.D.	เฉลี่ย	S.D.	
	ความหมาย	ความหมาย	ความหมาย	ความหมาย	ความหมาย	ความหมาย	
1. ผู้ให้บริการฯ มีความรู้ความชำนาญ	3.42	0.86	มากที่สุด	มากที่สุด	3.53	0.79	มากที่สุด
2. ผู้ให้บริการฯ มีความรับผิดชอบ	3.42	0.84	มากที่สุด	มากที่สุด	3.47	0.84	มากที่สุด
3. ผู้ให้บริการฯ มีการอธิบายงานและจัดทำรายละเอียดประกอบงบการเงินที่จัดทำได้	3.08	0.85	มาก	มาก	3.12	0.85	มาก
4. การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเองของผู้ให้บริการฯ	3.02	0.80	มาก	มาก	2.98	0.78	มาก
5. ผู้ให้บริการฯ สามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการฯ	3.25	0.83	มาก	มาก	3.22	0.86	มาก
6. สามารถจัดทำบัญชีเสร็จภายในเวลาที่กำหนด	3.38	0.90	มากที่สุด	มากที่สุด	3.33	0.88	มากที่สุด
7. สามารถจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้อง ไม่มีปัญหา กับกรมสรรพากร	3.40	0.91	มากที่สุด	มากที่สุด	3.44	0.90	มากที่สุด
8. ผู้ให้บริการฯ สามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้น ภายหลังจากการส่งงบการเงินให้กับสรรพากร	3.40	0.91	มากที่สุด	มากที่สุด	3.38	0.91	มากที่สุด
9. เก็บรักษาความลับของลูกค้า	3.43	0.91	มากที่สุด	มากที่สุด	3.34	0.90	มากที่สุด

ตารางที่ 27 (ต่อ)

ลักษณะการให้บริการ	บริษัท จำกัด		ห้างหุ้นส่วน จำกัด		รวม	
	เฉลี่ย	S.D.	เฉลี่ย	S.D.	เฉลี่ย	S.D.
	ความหมาย	ความหมาย	ความหมาย	ความหมาย	ความหมาย	ความหมาย
10. เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจที่จะตอบสนองความต้องการ	3.21	0.86	3.01	0.88	3.10	0.87
11. ให้คำแนะนำในการจัดทำบัญชี การรวบรวม และการตรวจสอบข้อมูลในขั้นต้น	3.00	0.94	3.00	0.85	3.00	0.89
12. มีการให้บริการที่ตรงไปตรงมา	2.92	0.98	2.85	0.87	2.88	0.92
13. ค่าธรรมเนียมในการให้บริการเหมาะสม	3.08	0.85	2.97	0.80	3.02	0.82
14. สะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.08	0.87	2.82	0.83	2.93	0.86
15. สถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชีสะดวกต่อการติดต่อ	2.66	0.90	2.60	0.94	2.63	0.92



**ตารางที่ 28** แสดงจำนวนและร้อยละ ของการเคยใช้บริการอื่นนอกเหนือจากการใช้บริการ  
จัดทำบัญชี จากสำนักงานบัญชี ของสถานประกอบการ จำแนกตาม  
ประเภทธุรกิจ

บริการอื่น	ประเภทธุรกิจ				รวม	
	บริษัทจำกัด		หจก.		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
เคย	34	64.15	30	44.78	64	53.33
ไม่เคย	19	35.85	37	55.22	56	46.67
รวม	53	100.00	67	100.00	120	100.00

จากตารางที่ 28 พบว่าสถานประกอบการเคยใช้บริการอื่นจากสำนักงานบัญชีที่  
นอกเหนือไปจากการจัดทำบัญชี ถึงร้อยละ 53.33 โดยที่ธุรกิจประเภทบริษัทจำกัดและห้างหุ้นส่วน  
จำกัด เคยใช้บริการอื่น ร้อยละ 64.15 และ ร้อยละ 44.78 ตามลำดับ สำหรับบริการอื่นที่สถาน  
ประกอบการใช้บริการประกอบด้วย การขอคำปรึกษาปัญหาด้านภาษีอากร และกฎหมายธุรกิจ  
ร้อยละ 71.9 รองลงมา ขอใช้บริการด้านการตรวจสอบบัญชี ร้อยละ 48.4 ขอใช้บริการการจด  
ทะเบียนจัดตั้งกิจการ ร้อยละ 43.8 และการวางระบบบัญชี ร้อยละ 34.4 เป็นต้น (ดูรายละเอียดใน  
ตารางที่ 29)

**ตารางที่ 29 แสดงจำนวนและร้อยละของการใช้บริการด้านอื่นจากสำนักงานบัญชี**

บริการอื่น	จำนวน	ร้อยละ
- ปรึกษาปัญหาภาษีอากร กฎหมายธุรกิจ	46	71.9
- การตรวจสอบบัญชี	31	48.4
- การจดทะเบียนจัดตั้งกิจการ	28	43.8
- การวางระบบบัญชี	22	34.4
- คำแนะนำการใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำบัญชี	13	20.3
- การตรวจสอบบัญชีภายใน	12	18.8
- การจัดหาบุคลากรทางด้านบัญชี	9	14.1
- อื่น ๆ	2	3.1

หมายเหตุ 1. จำนวน 64 สถานประกอบการ เคยใช้บริการด้านอื่นจากสำนักงานบัญชี

2. แต่ละสถานประกอบการอาจเคยใช้บริการอื่นมากกว่า 1 รายการ

**บริการอื่นที่สถานประกอบการต้องการในอนาคต**

การต้องการใช้บริการอื่นจากสำนักงานบัญชีที่นอกเหนือไปจากการจัดทำบัญชีของสถานประกอบการ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการแสดงไว้ในตารางที่ 30 พบว่าสถานประกอบการต้องการใช้บริการอื่นในระดับมากจากสำนักงานบัญชี คือ การให้คำปรึกษาด้านภาษีอากรและกฎหมายธุรกิจ (คะแนนเฉลี่ย 2.58)

หากนำความคิดเห็นดังกล่าวมาจำแนกตามประเภทธุรกิจ จะพบว่า บริษัทจำกัด ต้องการใช้บริการอื่นจากสำนักงานบัญชีในระดับน้อย คือ การให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร และกฎหมายธุรกิจ (คะแนนเฉลี่ย 2.43) ในขณะที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด ต้องการใช้บริการอื่นในระดับมากจากสำนักงานบัญชี คือ การให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร และกฎหมายธุรกิจ (คะแนนเฉลี่ย 2.69)

ตารางที่ 30 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการต้องการใช้บริการอื่นนอกเหนือจากการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชี

การบริการอื่น	บริษัท จำกัด		ห้างหุ้นส่วน จำกัด		รวม	
	เฉลี่ย	S.D.	เฉลี่ย	S.D.	เฉลี่ย	S.D.
1. การวางระบบบัญชี	2.25	1.00	2.36	1.24	2.31	1.14
2. การตรวจสอบบัญชี	2.40	1.10	2.36	1.12	2.38	1.11
3. การให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร และกฎหมาย ธุรกิจ	2.43	1.15	2.69	1.21	2.58	1.19
4. การจดทะเบียนจัดตั้งกิจการ	1.83	0.85	1.93	1.03	1.88	0.95
5. การจัดหาบุคลากรด้านบัญชี	1.96	0.92	1.82	0.98	1.88	0.95
6. ให้คำแนะนำการใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำ บัญชี	2.09	0.97	2.24	1.18	2.17	1.09
7. การตรวจสอบบัญชีภายใน	2.11	0.99	2.22	1.07	2.17	1.03
8. การฝึกอบรม สัมมนา	1.89	0.89	1.73	0.86	1.80	0.88
9. การจัดทำงบประมาณ	2.15	1.03	2.03	0.97	2.08	0.99

#### ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการจากสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชี

ปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการจากสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของสถานประกอบการ ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการแสดงไว้ในตารางที่ 31 พบว่า สถานประกอบการประสบปัญหาจากการใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีเรียงตามลำดับ คือ ประสบปัญหาในระดับพบน้อย คือ ค่าธรรมเนียมในการให้บริการสูงเกินไป (คะแนนเฉลี่ย 2.16) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการฯ ไม่สามารถอธิบายงานและจัดทำรายละเอียดประกอบงบการเงิน ได้ (คะแนนเฉลี่ย 2.05)

หากนำปัญหาที่ผู้ประกอบการประสบจากการใช้บริการจากสำนักงานบัญชี โดยจำแนกตามประเภทธุรกิจ จะพบว่า บริษัทจำกัด ประสบปัญหาในระดับพบน้อย คือ ผู้ให้บริการฯ ไม่สามารถอธิบายงานและจัดทำรายละเอียดประกอบงบการเงินได้ (คะแนนเฉลี่ย 2.04) รองลงมา คือ ค่าธรรมเนียมในการให้บริการสูงเกินไป (คะแนนเฉลี่ย 1.96) ในขณะที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด ประสบปัญหาในระดับพบน้อย คือ ค่าธรรมเนียมในการให้บริการสูงเกินไป (คะแนนเฉลี่ย 2.31) รองลงมา คือ ผู้ให้บริการไม่สามารถอธิบายงานและจัดทำรายละเอียดประกอบงบการเงินได้ (คะแนนเฉลี่ย 2.06)

ตารางที่ 31 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และปัญหาที่พบจากการให้บริการของสำนักงานบัญชี

ปัญหา	บริษัท จำกัด		ห้างหุ้นส่วน จำกัด		รวม	
	เฉลี่ย	S.D.	เฉลี่ย	S.D.	เฉลี่ย	S.D.
1. ผู้ให้บริการฯ ไม่มีความรู้ความสามารถ	1.91	0.79	2.03	0.85	1.98	0.82
2. ผู้ให้บริการฯ ไม่มีความรับผิดชอบ	1.92	0.81	2.04	0.82	1.99	0.81
3. ผู้ให้บริการฯ ไม่สามารถอธิบายงานและ จัดทำรายละเอียดประกอบงบการเงินฯ ได้	2.04	0.85	2.06	0.92	2.05	0.89
4. ผู้ให้บริการฯ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ไม่มีความเป็นกันเอง	1.66	0.76	1.82	0.76	1.75	0.76
5. ผู้ให้บริการฯ ไม่สามารถสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจในบริการฯ	1.70	0.77	1.97	0.90	1.85	0.86
6. ไม่สามารถจัดทำบัญชีได้เสร็จภายในเวลา	1.66	0.81	1.85	0.86	1.77	0.84
7. จัดทำบัญชีไม่ถูกต้องทำให้กิจการต้องเสีย เบี้ยปรับเงินเพิ่ม	1.58	0.72	1.94	0.85	1.78	0.81
8. ผู้ให้บริการฯ ไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ภายหลังจากการส่งบฯ ให้กับสรรพากร	1.66	0.88	1.97	0.87	1.83	0.88
9. ไม่สามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าได้	1.49	0.70	1.72	0.75	1.62	0.74

ตารางที่ 31 (ต่อ)

ปัญหา	บริษัท จำกัด		ห้างหุ้นส่วน จำกัด		รวม		
	เฉลี่ย	S.D.	เฉลี่ย	S.D.	เฉลี่ย	S.D.	
	ความหมาย	ความหมาย	ความหมาย	ความหมาย	ความหมาย	ความหมาย	
10. ไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้าและไม่สนใจที่จะตอบสนองความต้องการลูกค้า	1.58	0.77	1.93	0.80	1.77	0.80	พบน้อย
11. ไม่สามารถให้คำแนะนำในการจัดทำบัญชีการรวบรวมและตรวจสอบฯ	1.58	0.72	1.91	0.83	1.77	0.80	พบน้อย
12. มีบริการเสริมไม่ครบวงจร	1.77	0.82	2.04	0.94	1.92	0.90	พบน้อย
13. จำนวนผู้ให้บริการฯ มีไม่เพียงพอ	1.64	0.79	1.93	0.91	1.80	0.87	พบน้อย
14. ค่าธรรมเนียมในการให้บริการฯ สูงเกินไป	1.96	0.92	2.31	0.92	2.16	0.93	พบน้อย
15. ไม่สะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	1.66	0.71	2.01	0.95	1.86	0.86	พบน้อย
16. สถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชีไม่สะดวกในการติดต่อ	1.66	0.65	1.79	0.79	1.73	0.73	ไม่พบ
17. ไม่มีบริการหลังจกการปฏิบัติงานเสร็จสิ้นตามข้อตกลง	1.70	0.77	1.96	0.89	1.84	0.85	พบน้อย