

## บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัย และการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง ปัญหาการให้บริการ จัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์เป็น ลำดับขั้นตามหัวข้อต่อไปนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานบัญชี
  - ตอนที่ 2 การให้บริการจัดทำบัญชีของ สำนักงานบัญชี
  - ตอนที่ 3 ปัญหาการให้บริการจัดทำบัญชีของ สำนักงานบัญชี
- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานบัญชี

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบการประกอบการของสำนักงานบัญชี

รูปแบบการประกอบการ	จำนวน	ร้อยละ
1. บุคคลธรรมดา	8	57.1
2. ห้างหุ้นส่วนสามัญ, คณะบุคคลที่ไม่ใช่นิติบุคคล	2	14.3
3. ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล	-	-
4. ห้างหุ้นส่วนจำกัด	2	14.3
5. บริษัทจำกัด	2	14.3
รวม	14	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า สำนักงานบัญชีส่วนใหญ่ มีรูปแบบการประกอบการแบบบุคคลธรรมดา ร้อยละ 57.1 รองลงไปคือ ห้างหุ้นส่วนสามัญ, คณะบุคคลที่ไม่ใช่นิติบุคคล, ห้างหุ้นส่วนจำกัด และ บริษัทจำกัด ซึ่งมีจำนวนสำนักงานบัญชีเท่ากัน โดยคิดเป็นร้อยละ 14.3

**ตารางที่ 2** แสดงจำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี

ระยะเวลาในการดำเนินงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. น้อยกว่า 5 ปี	2	14.3
2. 5 – 10 ปี	6	42.9
3. 11 – 20 ปี	4	28.5
4. มากกว่า 20 ปี	2	14.3
รวม	14	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า สำนักงานบัญชีส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการดำเนินงาน 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.9 อันดับที่สองคือ 11 – 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.5 และอันดับสุดท้ายคือ น้อยกว่า 5 ปี และมากกว่า 20 ปี มีระยะเวลาการดำเนินงานเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 14.3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี จำนวนตามรูปแบบการประกอบกิจการของสำนักงานบัญชี

รูปแบบการประกอบการ		ระยะเวลาในการดำเนินงาน				รวม
		น้อยกว่า 5 ปี	5 - 10 ปี	11 - 20 ปี	มากกว่า 20 ปี	
1. บุคคลธรรมดา	จำนวน	-	2	4	2	8
	ร้อยละ	-	25.0	50.0	25.0	100.0
2. ห้างหุ้นส่วนสามัญ, คณะบุคคลที่มีชื่อนิติบุคคล	จำนวน	1	1	-	-	2
	ร้อยละ	50.0	50.0	-	-	100.0
3. ห้างหุ้นส่วนจำกัด	จำนวน	-	2	-	-	2
	ร้อยละ	-	100.0	-	-	100.0
4. บริษัทจำกัด	จำนวน	1	1	-	-	2
	ร้อยละ	50.0	50.0	-	-	100.0
รวม	จำนวน	2	6	4	2	14
	ร้อยละ	14.3	42.9	28.6	14.3	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า สำนักงานบัญชีที่มีรูปแบบการประกอบการแบบบุคคลธรรมดา จะมีระยะเวลาในการดำเนินงานนานที่สุด คือ 11 - 20 ปี และ มากกว่า 20 ปี โดยมีระยะเวลาการดำเนินงานส่วนใหญ่ 11 - 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.0

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของวุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารสำนักงานบัญชี

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่าอนุปริญญา	1	7.1
2. อนุปริญญา	-	-
3. ปริญญาตรี	11	78.6
4. สูงกว่าปริญญาตรี	2	14.3
รวม	14	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้บริหารสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 78.6 อันดับที่สองคือ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 14.3 และอันดับที่สามคือ ต่ำกว่าอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 7.1

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบการประกอบการของสำนักงานบัญชี จำแนกตามวุฒิ การศึกษาสูงสุดของผู้บริหารสำนักงานบัญชี

รูปแบบการประกอบการ		วุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้บริหาร			
		ต่ำกว่า อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	รวม
1. บุคคลธรรมดา	จำนวน	1	6	1	8
	ร้อยละ	12.5	75.0	12.5	100.0
2. ห้างหุ้นส่วนสามัญ, คณะบุคคลที่มีชื่อนิติ บุคคล	จำนวน	-	1	1	2
	ร้อยละ	-	50.0	50.0	100.0
3. ห้างหุ้นส่วนจำกัด	จำนวน	-	2	-	2
	ร้อยละ	-	100.0	-	100.0
4. บริษัทจำกัด	จำนวน	-	2	-	2
	ร้อยละ	-	100.0	-	100.0
รวม	จำนวน	1	11	2	14
	ร้อยละ	7.1	78.6	14.3	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า สำนักงานบัญชีมีรูปแบบการประกอบการ จำแนกตามวุฒิการศึกษา สูงสุดของผู้บริหารสำนักงานบัญชี ดังนี้

1. รูปแบบการประกอบการแบบบุคคลธรรมดา ส่วนใหญ่ผู้บริหารสำนักงานบัญชีสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 75.0
2. รูปแบบการประกอบการแบบห้างหุ้นส่วนสามัญ, คณะบุคคลที่มีชื่อนิติบุคคล ผู้บริหารสำนักงานบัญชีสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 50.0
3. รูปแบบการประกอบการแบบห้างหุ้นส่วนจำกัด ผู้บริหารสำนักงานบัญชีสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 100.0
4. รูปแบบการประกอบการแบบบริษัทจำกัด ผู้บริหารสำนักงานบัญชีสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 100.0

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของสาขาการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารสำนักงานบัญชี

สาขา	จำนวน	ร้อยละ
1. บัญชี	10	71.4
2. อื่น ๆ	4	28.6
รวม	14	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้บริหารสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่ จบการศึกษาสาขาบัญชี คิดเป็นร้อยละ 71.4 อันดับที่สองคือ จบการศึกษาสาขาอื่น ๆ เช่น สาขาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 28.6

**ตารางที่ 7** แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานประจำสำนักงานบัญชี

สาขา	จำนวน	ร้อยละ
1. น้อยกว่า 11 คน	13	92.9
2. 11 – 20 คน	-	-
3. 21 – 30 คน	-	-
4. มากกว่า 30 คน	1	7.1
รวม	14	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า จำนวนพนักงานประจำสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่มีน้อยกว่า 11 คน คิดเป็นร้อยละ 92.9 รองลงมาคือ มากกว่า 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละวุฒิการศึกษาของพนักงานในแผนกบัญชี ของสำนักงานบัญชี  
จำแนกตามจำนวนสำนักงานบัญชี

วุฒิ	มี		ไม่มี		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่มีวุฒิการศึกษาทางด้านบัญชี	8	57.1	6	42.9	14	100.00
2. ปวช. การบัญชี	4	28.6	10	71.4	14	100.00
3. ปวส. การบัญชี	9	64.3	5	35.7	14	100.00
4. ปริญญาตรีทางการบัญชี	10	71.4	4	28.6	14	100.00
5. สูงกว่าปริญญาตรีทางการบัญชี	2	14.3	12	85.7	14	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า สำนักงานบัญชีที่มีการจ้างพนักงานในแผนกบัญชี จำแนกตามวุฒิการศึกษาของพนักงาน ดังนี้

1. สำนักงานบัญชีที่มีการจ้างพนักงานในแผนกบัญชี ที่ไม่มีวุฒิการศึกษาทางด้านบัญชี มีอยู่ร้อยละ 57.1
2. สำนักงานบัญชีที่มีการจ้างพนักงานในแผนกบัญชี ที่มีวุฒิการศึกษาระดับ ปวช. ทางด้านบัญชี มีอยู่ร้อยละ 28.6
3. สำนักงานบัญชีที่มีการจ้างพนักงานในแผนกบัญชี ที่มีวุฒิการศึกษาระดับ ปวส. ทางด้านบัญชี มีอยู่ร้อยละ 64.3
4. สำนักงานบัญชีที่มีการจ้างพนักงานในแผนกบัญชี ที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีทางการบัญชี มีอยู่ร้อยละ 71.4
5. สำนักงานบัญชีที่มีการจ้างพนักงานในแผนกบัญชี ที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีทางการบัญชี มีอยู่ร้อยละ 14.3



ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละวุฒิการศึกษาของพนักงานในแผนกบัญชี ของสำนักงานบัญชี  
จำแนกตามจำนวนพนักงาน

วุฒิการศึกษาของพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่มีวุฒิการศึกษาทางด้านบัญชี	12	14.0
2. ปวช. การบัญชี	26	30.3
3. ปวส. การบัญชี	23	26.7
4.ปริญญาตรีทางการบัญชี	23	26.7
5. สูงกว่าปริญญาตรีทางการบัญชี	2	2.3
รวม	86	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า คุณวุฒิของพนักงานในแผนกบัญชี จำแนกตามจำนวนพนักงาน พบว่าส่วนใหญ่สำนักงานบัญชี มีพนักงานที่มีวุฒิ ปวช. การบัญชี คิดเป็นร้อยละ 30.3 อันดับที่สองคือ ปวส. การบัญชี และปริญญาตรีการบัญชี มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 26.7 ไม่มีวุฒิการศึกษาทางด้านบัญชี คิดเป็นร้อยละ 14.0 และอันดับสุดท้ายคือ สูงกว่าปริญญาตรีทางการบัญชี คิดเป็นร้อยละ 2.3

**ตารางที่ 10** แสดงจำนวนและร้อยละของขนาดลูกค้าที่ทางสำนักงานบัญชีให้บริการในปัจจุบัน

ขนาดลูกค้า	จำนวน	ร้อยละ
1. น้อยกว่า 21 ราย	4	28.6
2. 21 – 50 ราย	5	35.7
3. 51 – 100 ราย	4	28.6
4. 101 – 200 ราย	-	-
5. 201 – 300 ราย	1	7.1
6. มากกว่า 300 ราย	-	-
รวม	14	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า จำนวนลูกค้าที่ทางสำนักงานบัญชีให้บริการในปัจจุบัน ส่วนใหญ่มีจำนวน 21 – 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.7 รองลงมาคือ น้อยกว่า 21 ราย และ 51 – 100 ราย มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 28.6 และอันดับสุดท้ายคือ 201 – 300 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.1

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของขนาดลูกค้าที่ทางสำนักงานบัญชีให้บริการในปัจจุบัน จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี

ระยะเวลาในการดำเนินงาน		ขนาดลูกค้า				รวม
		น้อยกว่า 20 ราย	21 - 50 ราย	51 - 100 ราย	201 - 300 ราย	
1. น้อยกว่า 5 ปี	จำนวน	1	1	-	-	2
	ร้อยละ	50.0	50.0	-	-	100.0
2. 5 - 10 ปี	จำนวน	2	2	1	1	6
	ร้อยละ	33.3	33.3	16.7	16.7	100.0
3. 11 - 20 ปี	จำนวน	1	1	2	-	4
	ร้อยละ	25.0	25.0	50.0	-	100.0
4. มากกว่า 20 ปี	จำนวน	-	1	1	-	2
	ร้อยละ	-	50.0	50.0	-	100.0
รวม	จำนวน	4	5	4	1	14
	ร้อยละ	28.6	35.7	28.6	7.1	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่า สำนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน 5 - 10 ปี จะมีขนาดลูกค้ามากที่สุด คือ 201 - 300 ราย ส่วนสำนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานมากกว่า 20 ปี จะมีขนาดลูกค้า 21 - 50 ราย และ 51 - 100 ราย จำนวนเท่ากัน

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะงานที่สำนักงานบัญชีให้บริการแก่ลูกค้า

ลักษณะงานที่ให้บริการ	มีการให้บริการ		ไม่มีการให้บริการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. จัดทำบัญชีและออกงบการเงิน	13	92.9	1	7.1	14	100.00
2. จัดทำรายงานภาษียื่นกรมสรรพากร	13	92.9	1	7.1	14	100.00
3. ตรวจสอบภายใน	1	7.1	13	92.9	14	100.00
4. วางระบบบัญชี	10	71.4	4	28.6	14	100.00
5. รับจดทะเบียนจัดตั้งและเปลี่ยนแปลงการจดทะเบียน	12	85.7	2	14.3	14	100.00
6. ให้คำปรึกษาแนะนำด้านการวางแผนภาษีอากร	10	71.4	4	28.6	14	100.00
7. ให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย	6	42.9	8	57.1	14	100.00
8. วิเคราะห์งบการเงิน และให้คำปรึกษาด้านการเงิน	2	14.3	12	85.7	14	100.00
9. จัดหา ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรด้านการบัญชี	3	21.4	11	78.6	14	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่า สำนักงานบัญชีมีลักษณะงานที่ให้บริการแก่ลูกค้า ดังนี้

1. จัดทำบัญชีและออกงบการเงิน มีการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 92.9
2. จัดทำรายงานภาษียื่นกรมสรรพากร มีการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 92.9
3. ตรวจสอบภายใน มีการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 7.1
4. วางระบบบัญชี มีการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 71.4
5. รับจดทะเบียนจัดตั้งและเปลี่ยนแปลงการจดทะเบียน มีการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 85.7
6. ให้คำปรึกษาแนะนำด้านการวางแผนภาษีอากร มีการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 71.4
7. ให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย มีการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 42.9
8. วิเคราะห์งบการเงิน และให้คำปรึกษาด้านการเงิน มีการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 14.3
9. จัดหา ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรด้านการบัญชี มีการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 21.4

ดังนั้น สำนักงานบัญชีมีลักษณะการให้บริการแก่ลูกค้าเกี่ยวกับจัดทำบัญชีและออกงบการเงิน และการจัดทำรายงานภาษียื่นกรมสรรพากร มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.9 รองลงมาคือ การรับจดทะเบียนจัดตั้งและเปลี่ยนแปลงการจดทะเบียน ร้อยละ 85.7 ส่วนลักษณะการให้บริการลูกค้าที่น้อยที่สุดคือ การตรวจสอบภายใน คิดเป็นร้อยละ 7.1

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

## ตอนที่ 2 การให้บริการจัดทำบัญชีของ สำนักงานบัญชี

### ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชี

วิธีการจัดทำบัญชี	จำนวน	ร้อยละ
1. จัดทำโดยมือ	1	7.1
2. จัดทำโดยเครื่องคอมพิวเตอร์	4	28.6
3. ใช้ทั้ง 2 วิธี	9	64.3
รวม	14	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่า สำนักงานบัญชี ส่วนใหญ่มีวิธีการจัดทำบัญชีโดยใช้มือ และเครื่องคอมพิวเตอร์ร่วมกัน คิดเป็นร้อยละ 64.3 อันดับที่สองคือ การจัดทำบัญชีโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 28.6 และอันดับสุดท้ายคือ การจัดทำโดยมือ คิดเป็นร้อยละ 7.1

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชี จำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารสำนักงานบัญชี

วิธีการจัดทำบัญชี		วุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้บริหาร			
		ต่ำกว่า อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	รวม
1. จัดทำโดยมือ	จำนวน	1	-	-	1
	ร้อยละ	100.0	-	-	7.1
2. จัดทำโดยเครื่อง คอมพิวเตอร์	จำนวน	-	4	-	4
	ร้อยละ	-	36.4	-	28.6
3. ใช้ทั้ง 2 วิธี	จำนวน	-	7	2	9
	ร้อยละ	-	63.6	100.0	64.3
รวม	จำนวน	1	11	2	14
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้บริหารสำนักงานบัญชีที่มีวุฒิต่ำกว่าอนุปริญญา จะใช้วิธีการจัดทำบัญชีด้วยมือ ส่วนผู้บริหารสำนักงานบัญชีที่มีวุฒิสองกว่าปริญญาตรี จะใช้ทั้ง 2 วิธีร่วมกันในการจัดทำบัญชี

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชี จำแนกตามขนาดลูกค้า ที่ทางสำนักงานบัญชีให้บริการในปัจจุบัน

วิธีการจัดทำบัญชี		ขนาดลูกค้า				
		น้อยกว่า 20 ราย	21 - 50 ราย	51 - 100 ราย	201 - 300 ราย	รวม
1. จัดทำโดยมือ	จำนวน	-	-	1	-	1
	ร้อยละ	-	-	25.0	-	7.1
2. จัดทำโดยเครื่อง คอมพิวเตอร์	จำนวน	-	2	1	1	4
	ร้อยละ	-	40.0	25.0	100.0	28.6
3. ใช้ทั้ง 2 วิธี	จำนวน	4	3	2	-	9
	ร้อยละ	100.0	60.0	50.0	-	64.3
รวม	จำนวน	4	5	4	1	14
	ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

จากตารางที่ 15 พบว่า สำนักงานบัญชีที่มีขนาดลูกค้าน้อยกว่า 20 ราย จะจัดทำบัญชีโดยใช้ทั้ง 2 วิธี คิดเป็นร้อยละ 100.0 สำนักงานบัญชีที่มีขนาดลูกค้า 21 - 50 ราย และขนาดลูกค้า 51 - 100 ราย ส่วนใหญ่จะจัดทำบัญชีโดยใช้ทั้ง 2 วิธี คิดเป็นร้อยละ 60.0 และร้อยละ 50.0 ตามลำดับ ส่วนสำนักงานบัญชีที่มีขนาดลูกค้า 201 - 300 ราย จะจัดทำบัญชีโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 100.0



ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของสำนักงานบัญชี ตามโปรแกรมการจัดทำบัญชีด้วยระบบคอมพิวเตอร์

โปรแกรม	จำนวน	ร้อยละ
1. โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี	6	46.2
2. พัฒนาโปรแกรมทางการบัญชีขึ้นมาใช้เอง	3	23.1
3. ใช้โปรแกรมพื้นฐาน เช่น Microsoft office	4	30.7
รวม	13	100.00

จากตารางที่ 16 พบว่าสำนักงานบัญชีที่จัดทำบัญชีด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่มีการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี คิดเป็นร้อยละ 46.2 รองลงมาคือ ใช้โปรแกรมพื้นฐาน เช่น Microsoft office คิดเป็นร้อยละ 30.7 อันดับสุดท้ายคือ การพัฒนาโปรแกรมทางการบัญชีขึ้นมาใช้เอง คิดเป็นร้อยละ 23.1

ตารางที่ 17 แสดงระดับความต้องการของลูกค้าในการใช้บริการการจัดทำบัญชีจากสำนักงานบัญชี

ความต้องการของลูกค้า		ระดับความต้องการ					รวม	ค่าเฉลี่ย
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
1. เพื่อขึ้นเสียบัญชีต่อสรรพากร	จำนวน	1	-	-	1	12	14	4.64
	ร้อยละ	7.1	-	-	7.1	85.8	100.0	มากที่สุด
2. เพื่อส่งงบประจำปีต่อสำนักงานพาณิชย์จังหวัด	จำนวน	1	-	-	3	10	14	4.50
	ร้อยละ	7.1	-	-	21.4	71.5	100.0	มากที่สุด
3. เพื่อขอเครดิต (กู้เงิน) จากสถาบันการเงิน	จำนวน	4	3	3	3	1	14	2.57
	ร้อยละ	28.7	21.4	21.4	21.4	7.1	100.0	ปานกลาง
4. เพื่อใช้ในการบริหารงานภายในกิจการ	จำนวน	4	2	5	2	1	14	2.57
	ร้อยละ	28.6	14.3	35.7	14.3	7.1	100.0	ปานกลาง
รวม	จำนวน	10	5	8	9	24	56	3.57
	ร้อยละ	17.9	8.9	14.2	16.1	42.9	100.0	มาก

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความต้องการของลูกค้าในการใช้บริการการจัดทำบัญชีจากสำนักงานบัญชี เป็นดังนี้

1. เพื่อขึ้นเสียบัญชีต่อสรรพากร ส่วนใหญ่มีความต้องการในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.8 โดยค่าเฉลี่ยของความต้องการ ( $\bar{x} = 4.64$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด
2. เพื่อส่งงบประจำปีต่อสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ส่วนใหญ่มีความต้องการในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.5 โดยค่าเฉลี่ยของความต้องการ ( $\bar{x} = 4.50$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด
3. เพื่อขอเครดิต (กู้เงิน) จากสถาบันการเงิน ส่วนใหญ่มีความต้องการในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.7 โดยค่าเฉลี่ยของความต้องการ ( $\bar{x} = 2.57$ ) อยู่ในระดับปานกลาง
4. เพื่อใช้ในการบริหารงานภายในกิจการ ส่วนใหญ่มีความต้องการในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.7 โดยค่าเฉลี่ยของความต้องการ ( $\bar{x} = 2.57$ ) อยู่ในระดับปานกลาง

ดังนั้น พบว่าลูกค้ามีความต้องการใช้บริการจัดทำบัญชีจากสำนักงานบัญชี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.57$ ,  $SD = 0.58$ ) โดยความต้องการอันดับหนึ่งคือ เพื่อขึ้นเสียบัญชีต่อสรรพากร คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.64 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับที่สองคือ เพื่อส่งงบประจำปีต่อสำนักงานพาณิชย์จังหวัด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.50 อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าก่อนการรับงานของสำนักงานบัญชี

ข้อมูลที่ใช้	วิเคราะห์		ไม่วิเคราะห์		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เอกสารการจัดตั้งและการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจดทะเบียน	13	92.9	1	7.1	14	100.00
2. สภาพการดำเนินงานธุรกิจในปัจจุบัน	10	71.4	4	28.6	14	100.00
3. เป้าหมายหรือแผนในอนาคต	7	50.0	7	50.0	14	100.00
4. ข้อมูลการเสียภาษีย้อนหลัง	12	85.7	2	14.3	14	100.00
5. ข้อมูลเกี่ยวกับการตรวจสอบของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต	7	50.0	7	50.0	14	100.00
6. ศึกษาข้อมูลจากงบการเงินเพื่อพิจารณาผลการดำเนินงาน	12	85.7	2	14.3	14	100.00
7. ฐานะการเงินของธุรกิจ	6	42.9	8	57.1	14	100.00

จากตารางที่ 18 พบว่า สำนักงานบัญชีมีการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าก่อนการรับงาน ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารการจัดตั้งและการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจดทะเบียน มีการวิเคราะห์คิดเป็นร้อยละ 92.9 ไม่มีการวิเคราะห์คิดเป็นร้อยละ 7.1
2. วิเคราะห์ข้อมูลจากสภาพการดำเนินงานธุรกิจในปัจจุบัน มีการวิเคราะห์คิดเป็นร้อยละ 71.4 ไม่มีการวิเคราะห์คิดเป็นร้อยละ 28.6
3. วิเคราะห์ข้อมูลจากเป้าหมายหรือแผนในอนาคต มีการวิเคราะห์คิดเป็นร้อยละ 50.0 ไม่มีการวิเคราะห์คิดเป็นร้อยละ 50.0
4. วิเคราะห์ข้อมูลจากการเสียภาษีย้อนหลัง มีการวิเคราะห์คิดเป็นร้อยละ 85.7 ไม่มีการวิเคราะห์คิดเป็นร้อยละ 14.3
5. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการตรวจสอบของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต มีการวิเคราะห์คิดเป็นร้อยละ 50.0 ไม่มีการวิเคราะห์คิดเป็นร้อยละ 50.0
6. วิเคราะห์ข้อมูลจากงบการเงินเพื่อพิจารณาผลการดำเนินงาน มีการวิเคราะห์คิดเป็นร้อยละ 85.7 ไม่มีการวิเคราะห์คิดเป็นร้อยละ 14.3
7. วิเคราะห์ข้อมูลจากฐานะการเงินของธุรกิจ มีการวิเคราะห์คิดเป็นร้อยละ 42.9 ไม่มีการวิเคราะห์คิดเป็นร้อยละ 57.1

ดังนั้น สำนักงานบัญชี มีการสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าก่อนรับงานจากลูกค้า อันดับแรกคือ เอกสารการจัดตั้งและเปลี่ยนแปลงรูปแบบจดทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 92.9 อันดับที่สองคือ ข้อมูลการเสียภาษีย้อนหลัง และศึกษาข้อมูลจากงบการเงินเพื่อพิจารณาผลการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 85.7 อันดับรองลงไปคือ สภาพการดำเนินงานธุรกิจในปัจจุบัน, เป้าหมายหรือแผนในอนาคต และข้อมูลเกี่ยวกับการตรวจสอบของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต คิดเป็นร้อยละ 71.4 และ 50.0 ตามลำดับ ส่วนอันดับสุดท้ายคือ ฐานะการเงินของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 42.9

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของการตัดสินใจ ในกรณีที่สำนักงานบัญชีเห็นว่ามีความเสี่ยงต่อการรับงานจากลูกค้า

วิธีการตัดสินใจ	ใช่		ไม่ใช่		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ปฏิเสธการรับงาน	6	42.9	8	57.1	14	100.00
2. เรียกค่าตอบแทนให้สูงขึ้น เพราะมีขอบเขตงานเพิ่มมากขึ้น	5	35.7	9	64.3	14	100.00
3. เรียกค่าตอบแทนให้สูงขึ้น เพื่อให้คุ้มกับความเสียหาย	1	7.1	13	92.9	14	100.00
4. รับงานจากลูกค้า โดยมีข้อแม้ให้ลูกค้าปรับปรุงแก้ไขสิ่งที่ไม่ถูกต้อง	8	57.1	6	42.9	14	100.00
5. อื่น ๆ	2	14.3	12	85.7	14	100.00

จากตารางที่ 19 พบว่า สำนักงานบัญชีมีการตัดสินใจ ในกรณีที่เห็นว่ามีความเสี่ยงต่อการรับงานจากลูกค้า ดังนี้

1. ตัดสินใจปฏิเสธการรับงาน สำนักงานบัญชีเลือกใช้วิธีนี้คิดเป็นร้อยละ 42.9 ไม่เลือกใช้วิธีนี้คิดเป็นร้อยละ 57.1
2. ตัดสินใจเรียกค่าตอบแทนให้สูงขึ้น เพราะมีขอบเขตงานเพิ่มมากขึ้น สำนักงานบัญชีเลือกใช้วิธีนี้คิดเป็นร้อยละ 35.7 ไม่เลือกใช้วิธีนี้คิดเป็นร้อยละ 64.3
3. ตัดสินใจเรียกค่าตอบแทนให้สูงขึ้น เพื่อให้คุ้มกับความเสียหาย สำนักงานบัญชีเลือกใช้วิธีนี้คิดเป็นร้อยละ 7.1 ไม่เลือกใช้วิธีนี้คิดเป็นร้อยละ 92.9
4. ตัดสินใจรับงานจากลูกค้า โดยมีข้อแม้ให้ลูกค้าปรับปรุงแก้ไขสิ่งที่ไม่ถูกต้อง สำนักงานบัญชีเลือกใช้วิธีนี้คิดเป็นร้อยละ 57.1 ไม่เลือกใช้วิธีนี้คิดเป็นร้อยละ 42.9
5. ตัดสินใจอื่น ๆ เช่น แนะนำให้ลูกค้าปฏิบัติให้ถูกต้อง และการพูดจาตกลงกัน สำนักงานบัญชีเลือกใช้วิธีนี้คิดเป็นร้อยละ 14.3 ไม่เลือกใช้วิธีนี้คิดเป็นร้อยละ 85.7

ดังนั้น การตัดสินใจของสำนักงานบัญชีเมื่อเห็นว่ามีความเสี่ยงต่อการรับงานจากลูกค้า อันดับแรกคือ รับงานจากลูกค้า โดยมีข้อแม้ให้ลูกค้าปรับปรุงแก้ไขสิ่งที่ไม่ถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 57.1 อันดับที่สองคือ ปฏิเสธการรับงาน คิดเป็นร้อยละ 42.9 อันดับรองลงไปคือ เรียกค่าตอบแทนให้สูงขึ้น เพราะมีขอบเขตงานเพิ่มมากขึ้น, อื่น ๆ เช่น แนะนำให้ลูกค้าปฏิบัติให้ถูกต้อง และการพูดจาตกลงกัน และเรียกค่าตอบแทนให้สูงขึ้น เพื่อให้คุ้มกับความเสียหาย คิดเป็นร้อยละ 35.7, 14.3 และ 7.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของการตัดสินใจจัดทำเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษรของสำนักงานบัญชี ในการรับงานจากลูกค้า

การจัดทำเอกสาร	จำนวน	ร้อยละ
1. ทำ	7	50.0
2. ไม่ทำ	-	-
3. แล้วแต่ความต้องการของลูกค้า	7	50.0
รวม	14	100.00

จากตารางที่ 20 พบว่า สำนักงานบัญชีมีการจัดทำเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร และจัดทำตามความต้องการของลูกค้า ในการรับงานจากลูกค้า มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 50.0

ตารางที่ 21 แสดงระดับการคิดอัตราค่าบริการการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชี

ข้อมูลที่พิจารณา		ระดับการนำมาพิจารณา						ค่าเฉลี่ย
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม	
1. ปริมาณงาน	จำนวน	-	-	2	-	12	14	4.71
	ร้อยละ	-	-	14.3	-	85.7	100.0	มากที่สุด
2. ทุนจดทะเบียน	จำนวน	3	-	4	6	1	14	3.14
	ร้อยละ	21.4	-	28.6	42.9	7.1	100.0	ปานกลาง
3. ยอดขาย หรือรายรับ	จำนวน	2	-	-	8	4	14	3.85
	ร้อยละ	14.3	-	-	57.1	28.6	100.0	มาก
4. ฐานะการเงินของลูกค้า	จำนวน	3	1	2	6	2	14	3.21
	ร้อยละ	21.4	7.1	14.3	42.9	14.3	100.0	ปานกลาง
5. ความเร่งด่วนของงาน	จำนวน	1	1	3	7	2	14	3.57
	ร้อยละ	7.1	7.1	21.5	50.0	14.3	100.0	มาก
6. ระดับราคาของคู่แข่งในตลาด	จำนวน	3	2	3	4	2	14	3.00
	ร้อยละ	21.4	14.3	21.4	28.6	14.3	100.0	ปานกลาง
7. ความเสี่ยง	จำนวน	1	2	4	4	3	14	3.42
	ร้อยละ	7.1	14.3	28.6	28.6	21.4	100.0	ปานกลาง
รวม	จำนวน	13	6	18	35	26	98	3.56
	ร้อยละ	13.3	6.1	18.4	35.7	26.5	100.0	มาก

จากตารางที่ 21 พบว่าระดับการคิดอัตราค่าบริการการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชี มีการนำข้อมูลต่าง ๆ มาพิจารณาดังนี้

1. ปริมาณงาน ส่วนใหญ่นำมาพิจารณาในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.7 โดยค่าเฉลี่ยของความถี่ของ  $(\bar{x} = 4.71)$  อยู่ในระดับมากที่สุด
2. ทุนจดทะเบียน ส่วนใหญ่นำมาพิจารณาในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 42.9 โดยค่าเฉลี่ยของความถี่ของ  $(\bar{x} = 3.14)$  อยู่ในระดับปานกลาง
3. ยอดขาย หรือรายรับ ส่วนใหญ่นำมาพิจารณาในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 57.1 โดยค่าเฉลี่ยของความถี่ของ  $(\bar{x} = 3.85)$  อยู่ในระดับมาก

4. ฐานะการเงินของลูกค้า ส่วนใหญ่นำมาพิจารณาในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 42.9 โดยค่าเฉลี่ยของความถี่ของความต้องการ ( $\bar{x} = 3.21$ ) อยู่ในระดับปานกลาง
5. ความเร่งด่วนของงาน ส่วนใหญ่นำมาพิจารณาในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 50.0 โดยค่าเฉลี่ยของความถี่ของความต้องการ ( $\bar{x} = 3.57$ ) อยู่ในระดับมาก
6. ราคัรบราคาของคู่แข่งในตลาด ส่วนใหญ่นำมาพิจารณาในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 28.6 โดยค่าเฉลี่ยของความถี่ของความต้องการ ( $\bar{x} = 3.00$ ) อยู่ในระดับปานกลาง
7. ความเสี่ยง ส่วนใหญ่นำมาพิจารณาในระดับปานกลาง - มาก จำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 28.6 โดยค่าเฉลี่ยของความถี่ของความต้องการ ( $\bar{x} = 3.42$ ) อยู่ในระดับปานกลาง

ดังนั้น พบว่าสำนักงานบัญชี มีการพิจารณาข้อมูลเพื่อคิดอัตราค่าบริการการจัดทำบัญชีในเรื่องที่กำหนด ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.56$ ,  $SD = 0.92$ ) โดยเรื่องที่พิจารณา อันดับหนึ่งคือ ปริมาณงาน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.71 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับรองลงไปคือ ขอดขายหรือรายรับ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.85 อยู่ในระดับมาก



ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยอัตราค่าบริการการจัดทำบัญชีต่อรายต่อปีสูงสุด และต่ำสุดของสำนักงานบัญชี

อัตราค่าบริการจัดทำบัญชีต่อราย ต่อปี	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	S.D.
อัตราค่าบริการสูงสุด	33,285.71	12,268.96
อัตราค่าบริการต่ำสุด	9,285.71	4,140.39

จากตารางที่ 22 พบว่า อัตราค่าบริการการจัดทำบัญชีเฉลี่ยต่อรายต่อปี สูงสุดของสำนักงานบัญชีคิดเป็น 33,285.71 บาทต่อปี และ ต่ำสุดคิดเป็น 9,285.71 บาทต่อปี

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของรายการที่รวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการการจัดทำบัญชี (ไม่มีการคิดค่าบริการเพิ่ม) และรายการที่ไม่รวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการการจัดทำบัญชี (มีการคิดค่าบริการเพิ่ม) ในด้านการให้บริการการจัดทำบัญชี

การให้บริการการจัดทำบัญชี	รวมเป็นการบริการ		ไม่รวมเป็นการให้บริการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. การรับส่งเอกสาร หลักฐาน	10	71.4	4	28.6	14	100.00
2. การตรวจสอบเอกสารหลักฐานขั้นต้น	11	78.6	3	21.4	14	100.00
3. การทำสรุปใบปะหน้าเอกสาร	10	71.4	4	28.6	14	100.00
4. การลงสมุดรายวันขั้นต้น	13	92.9	1	7.1	14	100.00
5. การลงสมุดบัญชีแยกประเภท	13	92.9	1	7.1	14	100.00
6. การผ่านรายการ ไปสมุดบัญชีแยกประเภทย่อยลูกหนี้การค้า / เจ้าหนี้การค้า	14	100.0	-	-	14	100.00
7. การจัดทำรายการในสต็อกสินค้า และรายงานยอด ณ วันสิ้นงวด	9	64.3	5	35.7	14	100.00
8. การจัดทำรายละเอียดสินทรัพย์และค่าเสื่อมราคาสินทรัพย์	14	100.0	-	-	14	100.00
9. การจัดทำงบทดลอง	13	92.9	1	7.1	14	100.00
10. การออกงบการเงิน และจัดพิมพ์งบการเงิน	13	92.9	1	7.1	14	100.00
11. การจัดเอกสารเข้าแฟ้ม	13	92.9	1	7.1	14	100.00
12. การจัดทำรายงานภาษีซื้อ ภาษีขาย	13	92.9	1	7.1	14	100.00
13. การจัดทำบัญชีพิเศษ และเอกสารรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย	10	71.4	4	28.6	14	100.00

จากตารางที่ 23 พบว่า สำนักงานบัญชีมีการรวมการให้บริการการจัดทำบัญชี ในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการ

1. การรับส่งเอกสาร หลักฐาน มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 71.4 ไม่มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 28.6
2. การตรวจสอบเอกสารหลักฐานขั้นต้น มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 78.6 ไม่มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 21.4
3. การทำสรุปใบปะหน้าเอกสาร มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 71.4 ไม่มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 28.6
4. การลงสมุดรายวันขั้นต้น มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 92.9 ไม่มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 7.1
5. การลงสมุดบัญชีแยกประเภท มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 92.9 ไม่มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 7.1
6. การผ่านรายการไปสมุดบัญชีแยกประเภทย่อยลูกหนี้การค้า / เจ้าหนี้การค้า มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 100.00
7. การจัดทำรายการในสต็อกสินค้า และรายงานยอด ณ วันสิ้นงวด มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 64.3 ไม่มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 35.7
8. การจัดทำรายละเอียดสินทรัพย์และค่าเสื่อมราคาสินทรัพย์ มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 100.00
9. การจัดทำงบทดลอง มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 92.9 ไม่มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 7.1
10. การออกงบการเงิน และจัดพิมพ์งบการเงิน มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 92.9 ไม่มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 7.1
11. การจัดเอกสารเข้าแฟ้ม มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 92.9 ไม่มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 7.1
12. การจัดทำรายงานภาษีซื้อ ภาษีขาย มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 92.9 ไม่มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 7.1
13. การจัดทำบัญชีพิเศษ และเอกสารรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 71.4 ไม่มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 28.6

ดังนั้น ส่วนใหญ่สำนักงานบัญชีจะมีการให้บริการการจัดทำบัญชีเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการการจัดทำบัญชี โดยไม่มีการคิดค่าบริการเพิ่ม

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละของรายการที่รวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการการจัดทำบัญชี (ไม่มีการคิดค่าบริการเพิ่ม) และรายการที่ไม่รวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการการจัดทำบัญชี (มีการคิดค่าบริการเพิ่ม) ในด้านการให้บริการเกี่ยวกับการติดต่อทางราชการ

การให้บริการเกี่ยวกับการติดต่อ ทางราชการ	รวมเป็นการบริการ		ไม่รวมเป็นการให้ บริการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. การยื่น ภพ. 30	14	100.0	-	-	14	100.00
2. การยื่นแบบแสดงรายการเงินได้ ภงด.50/51	14	100.0	-	-	14	100.00
3. การยื่นแบบนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่าย (ภงด. 1, 2, 3)	14	100.0	-	-	14	100.00
4. การขอหนังสือรับรองจากสำนักงานพาณิชย์ จังหวัด	5	35.7	9	64.3	14	100.00
5. การยื่นงบการเงินต่อสำนักงานพาณิชย์ จังหวัด	14	100.0	-	-	14	100.00
6. การติดต่อประสานงานกับเจ้าพนักงานเมื่อมี ปัญหา	8	57.1	6	42.9	14	100.00

จากตารางที่ 24 พบว่า สำนักงานบัญชี มีการรวมการให้บริการเกี่ยวกับการติดต่อทางราชการ ในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการ

1. การยื่น ภพ. 30 มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 100.00
2. การยื่นแบบแสดงรายการเงินได้ ภงด. 50 / 51 มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 100.00
3. การยื่นแบบนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่าย (ภงด. 1, 2, 3) มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 100.00
4. การขอหนังสือรับรองจากสำนักงานพาณิชย์จังหวัด มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 35.7 ไม่มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 64.3
5. การยื่นงบการเงินต่อสำนักงานพาณิชย์จังหวัด มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 100.00
6. การติดต่อประสานงานกับเจ้าพนักงานเมื่อมีปัญหา มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 57.1 ไม่มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 42.9

ดังนั้น ส่วนใหญ่สำนักงานบัญชีจะมีการรวมการให้บริการเกี่ยวกับการติดต่อทางราชการเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการการจัดทำบัญชี โดยไม่มีการคิดค่าบริการเพิ่ม

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของรายการที่รวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการการจัดทำบัญชี (ไม่มีการคิดค่าบริการเพิ่ม) และรายการที่ไม่รวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการการจัดทำบัญชี (มีการคิดค่าบริการเพิ่ม) ในด้านการให้บริการคำปรึกษา

การให้บริการคำปรึกษา	รวมเป็นการบริการ		ไม่รวมเป็นการให้บริการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. การบริการให้คำปรึกษาการจดทะเบียน	7	50.0	7	50.0	14	100.00
2. การบริการให้คำปรึกษาระบบบัญชี	8	57.1	6	42.9	14	100.00
3. การบริการให้คำปรึกษาการควบคุมภายใน	6	42.9	8	57.1	14	100.00
4. การบริการให้คำปรึกษาแบบฟอร์มเอกสาร	8	57.1	6	42.9	14	100.00
5. การบริการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร	10	71.4	4	28.6	14	100.00
6. การบริการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย	8	57.1	6	42.9	14	100.00

จากตารางที่ 25 พบว่า สำนักงานบัญชี มีการรวมการให้บริการด้านคำปรึกษา ในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการ

1. การบริการให้คำปรึกษาการจดทะเบียน มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 50.0 ไม่มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 50.0
2. การบริการให้คำปรึกษาระบบบัญชี มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 57.1 ไม่มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 42.9
3. การบริการให้คำปรึกษาการควบคุมภายใน มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 42.9 ไม่มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 57.1
4. การบริการให้คำปรึกษาแบบฟอร์มเอกสาร มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 57.1 ไม่มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 42.9
5. การบริการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 71.4 ไม่มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 28.6
6. การบริการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 57.1 ไม่มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 42.9

ดังนั้น ส่วนใหญ่สำนักงานบัญชีจะมีการรวมการให้บริการในเรื่อง การบริการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร และการบริการให้คำปรึกษาแบบบัญชี เป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการด้านคำปรึกษาโดยไม่มีการคิดค่าบริการเพิ่มมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.1

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละของรายการที่รวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการการจัดทำบัญชี (ไม่มีการคิดค่าบริการเพิ่ม) และรายการที่ไม่รวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการจัดทำบัญชี (มีการคิดค่าบริการเพิ่ม) ในด้านการให้บริการด้านอื่น ๆ

การให้บริการอื่น ๆ	รวมเป็นการบริการ		ไม่รวมเป็นการให้บริการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. การจัดซื้อสมุดบัญชี เอกสารต่าง ๆ	5	35.7	9	64.3	14	100.00
2. การถ่ายเอกสาร คัดลอกสำเนา	6	42.9	8	57.1	14	100.00
3. การประสานงานติดต่อกับผู้สอบบัญชีรับอนุญาต	8	57.1	6	42.9	14	100.00
4. การวิเคราะห์งบการเงิน	13	92.9	1	7.1	14	100.00
5. การให้คำปรึกษา และการคัดเลือกพนักงานบัญชี	7	50.0	7	50.0	14	100.00
6. การตรวจสอบภายใน	4	28.6	10	71.4	14	100.00
7. การคิดต้นทุนสินค้า / บริการ / โครงการ	8	57.1	6	42.9	14	100.00
8. การตรวจนับสินทรัพย์และเงินสด	8	57.1	6	42.9	14	100.00
9. การทำงานกระทบยอดเงินฝากธนาคาร	8	57.1	6	42.9	14	100.00

จากตารางที่ 26 พบว่า สำนักงานบัญชี มีการรวมการให้บริการด้านอื่น ๆ ในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการ

1. การจัดซื้อสมุดบัญชี เอกสารต่าง ๆ มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 35.7 ไม่มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 64.3
2. การถ่ายเอกสาร คัดลอกสำเนา มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 42.9 ไม่มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 57.1
3. การประสานงานติดต่อกับผู้สอบบัญชีรับอนุญาต มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 57.1 ไม่มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 42.9
4. การวิเคราะห์งบการเงิน มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 92.9 ไม่มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 7.1

5. การให้คำปรึกษา และการคัดเลือกพนักงานบัญชี มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 50.0 ไม่มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 50.0
6. การตรวจสอบภายใน มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 28.6 ไม่มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 71.4
7. การคิดต้นทุนสินค้า / บริการ / โครงการ มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 57.1 ไม่มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 42.9
8. การตรวจนับสินทรัพย์และเงินสด มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 57.1 ไม่มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 42.9
9. การทำงานกระทบยอดเงินฝากธนาคาร มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 57.1 ไม่มีการรวมเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการคิดเป็นร้อยละ 42.9

ดังนั้น ส่วนใหญ่สำนักงานบัญชีจะมีการรวมการให้บริการในเรื่อง การวิเคราะห์งบการเงิน เป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการด้านการให้บริการด้านอื่น ๆ โดยไม่มีการคิดค่าบริการเพิ่มมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.9

ตารางที่ 27 แสดงจุดเด่นของสำนักงานบัญชี

จุดเด่น	จำนวน	ร้อยละ
1. การจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้อง ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับกรมสรรพากร	6	42.9
2. คุณภาพในการให้บริการ	5	35.7
3. ความสามารถในการให้คำปรึกษา แนะนำแก่ลูกค้า	2	14.3
4. การจัดทำบัญชีและนำเสนองบการเงินได้อย่างถูกต้อง ตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป และทันต่อเวลา (ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับสำนักงานพาณิชย์จังหวัด )	1	7.1
รวม	14	100.00

จากตารางที่ 27 พบว่าสำนักงานบัญชีคิดว่าสำนักงานของตนเองมีจุดเด่นทางด้านการจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้อง ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับกรมสรรพากร สำนักงานคิดว่าตนเองมีจุดเด่นด้านนี้ คิดเป็นร้อยละ 42.9 เป็นอันดับแรก รองลงไปที่คือ คุณภาพในการให้บริการ และความสามารถในการให้คำปรึกษา แนะนำแก่ลูกค้า สำนักงานคิดว่าตนเองมีจุดเด่นด้านนี้ คิดเป็นร้อยละ 35.7 และ 14.3 ตามลำดับ อันดับสุดท้ายคือ การจัดทำบัญชีและนำเสนองบการเงินได้อย่างถูกต้อง ตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป และทันต่อเวลา (ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ) สำนักงานคิดว่าตนเองมีจุดเด่นด้านนี้ คิดเป็นร้อยละ 7.1



### ตอนที่ 3 ปัญหาการให้บริการการจัดทำบัญชี

ตารางที่ 28 แสดงระดับปัญหาการให้บริการการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีในด้านการให้บริการจัดทำบัญชี

การให้บริการการจัดทำบัญชี		ระดับปัญหา						ค่าเฉลี่ย
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม	
1. การรับส่งเอกสาร หลักฐาน	จำนวน	2	-	2	4	6	14	3.85
	ร้อยละ	14.3	-	14.3	28.6	42.8	100.0	มาก
2. การตรวจสอบเอกสารหลักฐานขั้นต้น	จำนวน	2	3	2	5	2	14	3.14
	ร้อยละ	14.3	21.4	14.3	35.7	14.3	100.0	ปานกลาง
3. การทำสรุปใบปะหน้าเอกสาร	จำนวน	3	5	5	1	-	14	2.28
	ร้อยละ	21.5	35.7	35.7	7.1	-	100.0	น้อย
4. การลงสมุดรายวันขั้นต้น	จำนวน	3	4	4	3	-	14	2.50
	ร้อยละ	21.4	28.6	28.6	21.4	-	100.0	ปานกลาง
5. การลงสมุดบัญชีแยกประเภท	จำนวน	3	5	4	2	-	14	2.35
	ร้อยละ	21.4	35.7	28.6	14.3	-	100.0	น้อย
6. การผ่านรายการไปสมุดบัญชีแยกประเภทย่อยลูกหนี้การค้า/เจ้าหนี้การค้า	จำนวน	1	4	5	3	1	14	2.92
	ร้อยละ	7.1	28.6	35.8	21.4	7.1	100.0	ปานกลาง
7. การจัดทำรายละเอียดสินทรัพย์และค่าเสื่อมราคาสินทรัพย์	จำนวน	3	5	3	3	-	14	2.42
	ร้อยละ	21.4	35.8	21.4	21.4	-	100.0	น้อย
8. การจัดทำงบทดลอง	จำนวน	3	3	6	2	-	14	2.50
	ร้อยละ	21.4	21.4	42.9	14.3	-	100.0	ปานกลาง
9. การออกงบการเงิน และจัดพิมพ์งบการเงิน	จำนวน	3	5	3	2	1	14	2.50
	ร้อยละ	21.4	35.8	21.4	14.3	7.1	100.0	ปานกลาง
10. การจัดเอกสารเข้าแฟ้ม	จำนวน	5	5	4	-	-	14	1.92
	ร้อยละ	35.7	35.7	28.6	-	-	100.0	น้อย
11. การจัดทำรายงานภาษีซื้อ ภาษีขาย	จำนวน	5	4	2	3	-	14	2.21
	ร้อยละ	35.7	28.6	14.3	21.4	-	100.0	น้อย
รวม	จำนวน	33	43	40	28	10	154	2.60
	ร้อยละ	21.4	27.9	26.0	18.2	6.5	100.0	ปานกลาง

จากตารางที่ 28 พบว่า สำนักงานบัญชีมีปัญหาในด้านการให้บริการการจัดทำบัญชี ดังนี้

1. การรับส่งเอกสาร หลักฐาน ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.8 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 3.85$ ) อยู่ในระดับมาก
2. การตรวจสอบเอกสารหลักฐานขั้นต้น ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 35.7 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 3.14$ ) อยู่ในระดับปานกลาง
3. การทำสรุปใบปะหน้าเอกสาร ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง - น้อย คิดเป็นร้อยละ 35.7 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 2.28$ ) อยู่ในระดับน้อย
4. การลงสมุดรายวันขั้นต้น ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง - น้อย คิดเป็นร้อยละ 28.6 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 2.50$ ) อยู่ในระดับปานกลาง
5. การลงสมุดบัญชีแยกประเภท ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 35.7 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 2.35$ ) อยู่ในระดับน้อย
6. การผ่านรายการไปสมุดบัญชีแยกประเภทย่อยลูกหนี้การค้า / เจ้าหนี้การค้า ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.8 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 2.92$ ) อยู่ในระดับปานกลาง
7. การจัดทำรายละเอียดสินทรัพย์และค่าเสื่อมราคาสินทรัพย์ ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 35.8 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 2.42$ ) อยู่ในระดับน้อย
8. การจัดทำงบทดลอง ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 42.9 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 2.50$ ) อยู่ในระดับปานกลาง
9. การออกงบการเงิน และจัดพิมพ์งบการเงิน ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 35.8 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 2.50$ ) อยู่ในระดับปานกลาง
10. การจัดเอกสารเข้าแฟ้ม ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับน้อย - น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.7 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 1.92$ ) อยู่ในระดับน้อย
11. การจัดทำรายงานภาษีซื้อ ภาษีขาย ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.7 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 2.21$ ) อยู่ในระดับน้อย

ดังนั้น สำนักงานบัญชีมีปัญหาด้านการให้บริการการจัดทำบัญชี ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.60$ , S.D. = 0.84) โดยปัญหาอันดับแรกคือ การรับส่งเอกสาร หลักฐาน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.85 อยู่ในระดับมาก รองลงไปคือ การตรวจสอบเอกสารหลักฐานขั้นต้น คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.14 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 29 แสดงระดับปัญหาการให้บริการการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ในด้านการให้บริการ เกี่ยวกับการติดต่อทางราชการ

การให้บริการเกี่ยวกับการติดต่อทางราชการ		ระดับปัญหา						รวม	ค่าเฉลี่ย
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. การยื่น ภพ. 30	จำนวน	4	-	3	5	2	14	3.07	
	ร้อยละ	28.6	-	21.4	35.7	14.3	100.0	ปานกลาง	
2. การยื่นแบบแสดงรายการเงินได้ ภงด. 50 / 51	จำนวน	3	-	4	4	3	14	3.28	
	ร้อยละ	21.4	-	28.6	28.6	21.4	100.0	ปานกลาง	
3. การยื่นแบบนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่าย (ภงด. 1,2,3)	จำนวน	3	2	4	3	2	14	2.92	
	ร้อยละ	21.4	14.3	28.6	21.4	14.3	100.0	ปานกลาง	
4. การขอหนังสือรับรองจากสำนักงานพาณิชย์จังหวัด	จำนวน	5	3	3	1	2	14	2.42	
	ร้อยละ	35.8	21.4	21.4	7.1	14.3	100.0	น้อย	
5. การยื่นงบการเงินต่อสำนักงานพาณิชย์จังหวัด	จำนวน	3	3	4	2	2	14	2.78	
	ร้อยละ	21.4	21.4	28.6	14.3	14.3	100.0	ปานกลาง	
6. การติดต่อประสานงานกับเจ้าพนักงานเมื่อมีปัญหา	จำนวน	-	1	6	2	5	14	3.78	
	ร้อยละ	-	7.1	42.9	14.3	35.7	100.0	มาก	
รวม	จำนวน	18	9	24	17	16	84	3.04	
	ร้อยละ	21.4	10.7	28.6	20.2	19.0	100.0	ปานกลาง	

จากตารางที่ 29 พบว่า สำนักงานบัญชีมีปัญหาในด้านการให้บริการเกี่ยวกับการติดต่อทางราชการ ดังนี้

1. การยื่น ภพ. 30 ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 35.7 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 3.07$ ) อยู่ในระดับปานกลาง
2. การยื่นแบบแสดงรายการเงินได้ ภงด. 50 / 51 ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง - มาก คิดเป็นร้อยละ 28.6 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 3.28$ ) อยู่ในระดับปานกลาง
3. การยื่นแบบนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่าย (ภงด. 1,2,3) ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 28.6 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 2.92$ ) อยู่ในระดับปานกลาง

4. การขอหนังสือรับรองจากสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.8 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 2.42$ ) อยู่ในระดับน้อย
5. การยื่นขอการเงินต่อสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 28.6 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 2.78$ ) อยู่ในระดับปานกลาง
6. การติดต่อประสานงานกับเจ้าพนักงานเมื่อมีปัญหา ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 42.9 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 3.78$ ) อยู่ในระดับมาก

ดังนั้น สำนักงานบัญชีมีปัญหาด้านการให้บริการเกี่ยวกับการติดต่อทางราชการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.04$ , S.D. = 1.17) โดยปัญหาอันดับแรกคือ การติดต่อประสานงานกับเจ้าพนักงานเมื่อมีปัญหา คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.78 อยู่ในระดับมาก รองลงไปคือ การยื่นแบบแสดงรายการเงินได้ ภงด. 50/51 คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.28 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 30 แสดงระดับปัญหาการให้บริการการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ในด้านการให้บริการด้านอื่น ๆ

การให้บริการอื่น ๆ		ระดับปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
1. การจัดซื้อสมุดบัญชี เอกสารต่าง ๆ	จำนวน	6	2	4	1	1	14	2.21
	ร้อยละ	42.9	14.3	28.6	7.1	7.1	100.0	น้อย
2. การถ่ายเอกสาร คัดลอกสำเนา	จำนวน	4	4	4	2	-	14	2.28
	ร้อยละ	28.6	28.6	28.6	14.2	-	100.0	น้อย
3. การประสานงานติดต่อกับผู้สอบบัญชีรับอนุญาต	จำนวน	3	1	4	3	3	14	3.14
	ร้อยละ	21.4	7.1	28.7	21.4	21.4	100.0	ปานกลาง
4. การบริการให้คำปรึกษาการจดทะเบียน	จำนวน	3	3	5	3	-	14	2.57
	ร้อยละ	21.4	21.4	35.8	21.4	-	100.0	ปานกลาง
5. การบริการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร	จำนวน	1	4	5	3	1	14	2.92
	ร้อยละ	7.1	28.6	35.8	21.4	7.1	100.0	ปานกลาง
รวม	จำนวน	17	14	22	12	5	70	2.62
	ร้อยละ	24.3	20.0	31.4	17.1	7.1	100.0	ปานกลาง

จากตารางที่ 30 พบว่า สำนักงานบัญชีมีปัญหาในด้านการให้บริการด้านอื่น ๆ ดังนี้

1. การจัดซื้อสมุดบัญชี เอกสารต่าง ๆ ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.9 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 2.21$ ) อยู่ในระคน้อย
2. การถ่ายเอกสาร คัดลอกสำเนา ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับน้อยที่สุด - ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 28.6 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 2.28$ ) อยู่ในระคน้อย
3. การประสานงานติดต่อกับผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 28.7 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 3.14$ ) อยู่ในระดับปานกลาง
4. การบริการให้คำปรึกษาการจดทะเบียน ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.8 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 2.57$ ) อยู่ในระดับปานกลาง
5. การบริการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.8 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 2.92$ ) อยู่ในระดับปานกลาง

ดังนั้น สำนักงานบัญชีมีปัญหาด้านการให้บริการด้านอื่น ๆ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.62$ , S.D. = 0.99) โดยปัญหาอันดับแรกคือ การประสานงานติดต่อกับผู้สอบบัญชีรับอนุญาต คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.14 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงไปคือ การบริการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.92 อยู่ในระดับปานกลาง

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

ตารางที่ 31 แสดงระดับปัญหาการให้บริการการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ในปัญหาด้านลูกค้า

ปัญหาด้านลูกค้า		ระดับปัญหา						รวม	ค่าเฉลี่ย
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. ลูกค้าไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ของการจัดทำบัญชี	จำนวน ร้อยละ	- -	- -	7 50.0	2 14.3	5 35.7	14 100.0	3.85 มาก	
2. ลูกค้าไม่เห็นความสำคัญ และมักทำเอกสารสูญหาย	จำนวน ร้อยละ	- -	4 28.6	2 14.3	3 21.4	5 35.7	14 100.0	3.64 มาก	
3. ลูกค้าไม่ให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนตรงกับความจริง	จำนวน ร้อยละ	1 7.1	1 7.1	4 28.6	2 14.3	6 42.9	14 100.0	3.78 มาก	
4. ลูกค้าไม่ส่งมอบเอกสาร หลักฐานภายในเวลาที่กำหนด	จำนวน ร้อยละ	- -	2 14.3	3 21.4	5 35.7	4 28.6	14 100.0	3.78 มาก	
5. ลูกค้าไม่ยอมให้ขึ้นค่าบริการ	จำนวน ร้อยละ	1 7.1	- -	3 21.4	6 42.9	4 28.6	14 100.0	3.85 มาก	
6. ลูกค้ามักเห็นความสำคัญของความถูกต้องทางภาษีอากรมากกว่าหลักการบัญชี (ไม่ยอมให้ชดเชยตามมาตรฐานการบัญชี)	จำนวน ร้อยละ	1 7.1	2 14.3	4 28.6	5 35.7	2 14.3	14 100.0	3.35 ปานกลาง	
7. ลูกค้าผิคนัดชำระค่าบริการ	จำนวน ร้อยละ	1 7.1	1 7.1	6 42.9	2 14.3	4 28.6	14 100.0	3.50 มาก	
8. ลูกค้าไม่มีบุคลากร หรือผู้ประสานงานที่มีความรู้เรื่องบัญชีดีพอ	จำนวน ร้อยละ	1 7.1	- -	3 21.4	6 42.9	4 28.6	14 100.0	3.85 มาก	
9. ลูกค้าไม่มีระบบการควบคุมภายในที่รัดกุม	จำนวน ร้อยละ	- -	- -	5 35.7	5 35.7	4 28.6	14 100.0	3.92 มาก	
10. ลูกค้าเปลี่ยนสำนักงานบัญชี	จำนวน ร้อยละ	2 14.3	3 21.4	5 35.7	4 28.6	- -	14 100.0	2.78 ปานกลาง	
รวม	จำนวน ร้อยละ	7 5.0	13 9.3	42 30	40 28.6	38 27.1	140 100.0	3.63 มาก	

จากตารางที่ 31 พบว่า สำนักงานบัญชีที่มีปัญหาด้านลูกค้า ดังนี้

1. ลูกค้าไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ของการจัดทำบัญชี ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50.0 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 3.85$ ) อยู่ในระดับมาก
2. ลูกค้าไม่เห็นความสำคัญ และมักทำเอกสารสูญหาย ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.7 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 3.64$ ) อยู่ในระดับมาก
3. ลูกค้าไม่ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนตรงกับความจริง ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.9 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 3.78$ ) อยู่ในระดับมาก
4. ลูกค้าไม่ส่งมอบเอกสาร หลักฐานภายในเวลาที่กำหนด ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 35.7 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 3.78$ ) อยู่ในระดับมาก
5. ลูกค้าไม่ยอมให้ขึ้นค่าบริการ ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 42.9 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 3.85$ ) อยู่ในระดับมาก
6. ลูกค้ามักเห็นความสำคัญของความถูกต้องทางภาษีอากรมากกว่าหลักการบัญชี (ไม่ยอมให้ยึดถือตามมาตรฐานการบัญชี) ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 35.7 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 3.35$ ) อยู่ในระดับปานกลาง
7. ลูกค้าผิन्छำระค่าบริการ ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 42.9 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 3.50$ ) อยู่ในระดับมาก
8. ลูกค้าไม่มีบุคลากร หรือผู้ประสานงานที่มีความรู้เรื่องบัญชีดีพอ ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 42.9 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 3.85$ ) อยู่ในระดับมาก
9. ลูกค้าไม่มีระบบการควบคุมภายในที่รัดกุม ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง - มาก คิดเป็นร้อยละ 35.7 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 3.92$ ) อยู่ในระดับมาก
10. ลูกค้าเปลี่ยนสำนักงานบัญชี ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.7 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 2.78$ ) อยู่ในระดับปานกลาง

ดังนั้น สำนักงานบัญชีที่มีปัญหาด้านลูกค้าในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.63$ , S.D. = 0.82)

โดยปัญหาอันดับแรกคือ ลูกค้าไม่มีระบบการควบคุมภายในที่รัดกุม คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.92 อยู่ในระดับมาก รองลงไปคือ ลูกค้าไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ของการจัดทำบัญชี และลูกค้าไม่ยอมให้ขึ้นค่าบริการ รวมถึงลูกค้าไม่มีบุคลากร หรือผู้ประสานงานที่มีความรู้เรื่องบัญชีดีพอ ในระดับที่เท่ากัน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.85 อยู่ในระดับมาก



ตารางที่ 32 แสดงระดับปัญหาการให้บริการการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ในปัญหาด้านภาษีอากร

ปัญหาด้านภาษีอากร		ระดับปัญหา						รวม	ค่าเฉลี่ย
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. การตีความรายได้และค่าใช้จ่ายตามประมวลรัษฎากร มาตรา 65 ทวิ และตรี	จำนวน ร้อยละ	1 7.1	4 28.6	4 28.6	3 21.4	2 14.3	14 100.0	3.07 ปานกลาง	
2. การจัดทำบัญชีพิเศษ และการรายงานภาษีหัก ณ ที่จ่าย	จำนวน ร้อยละ	- -	4 28.6	7 50.0	2 14.3	1 7.1	14 100.0	3.00 ปานกลาง	
3. ความถูกต้องและความเพียงพอของเอกสารหลักฐานทางภาษีอากร	จำนวน ร้อยละ	- -	4 28.5	6 42.9	2 14.3	2 14.3	14 100.0	3.14 ปานกลาง	
4. ระยะเวลาที่ต้องจัดทำรายงานภาษีมูลค่าเพิ่มให้แล้วเสร็จ	จำนวน ร้อยละ	2 14.4	3 21.4	5 35.7	3 21.4	1 7.1	14 100.0	2.85 ปานกลาง	
5. ระยะเวลาการเก็บรักษาเอกสาร / สมุดบัญชี	จำนวน ร้อยละ	1 7.1	3 21.4	7 50.0	1 7.1	2 14.4	14 100.0	3.00 ปานกลาง	
6. การเปลี่ยนแปลงของภาษีอากร	จำนวน ร้อยละ	- -	5 35.7	5 35.7	1 7.1	3 21.5	14 100.0	3.14 ปานกลาง	
7. ความยุ่งยากกับการติดต่อเจ้าหน้าที่งานเมื่อถูกตรวจสอบย้อนหลัง หรือเมื่อมีการตรวจปฏิบัติการ	จำนวน ร้อยละ	- -	2 14.3	6 42.8	2 14.3	4 28.6	14 100.0	3.57 มาก	
รวม	จำนวน ร้อยละ	4 4.1	25 25.5	40 40.8	14 14.3	15 15.3	98 100.0	3.11 ปานกลาง	

จากตารางที่ 32 พบว่า สำนักงานบัญชีมีปัญหาในด้านภาษีอากร ดังนี้

1. การตีความรายได้และค่าใช้จ่ายตามประมวลรัษฎากรมาตรา 65 ทวิ และตรี ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับน้อย - ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 28.6 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 3.07$ ) อยู่ในระดับปานกลาง
2. การจัดทำบัญชีพิเศษ และการรายงานภาษีหัก ณ ที่จ่าย ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50.0 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 3.00$ ) อยู่ในระดับปานกลาง
3. ความถูกต้องและความเพียงพอของเอกสารหลักฐานทางภาษีอากร ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 42.9 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 3.14$ ) อยู่ในระดับปานกลาง
4. ระยะเวลาที่ต้องจัดทำรายงานภาษีมูลค่าเพิ่มให้แล้วเสร็จ ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.7 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 2.85$ ) อยู่ในระดับปานกลาง
5. ระยะเวลาการเก็บรักษาเอกสาร / สมุดบัญชี ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50.0 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 3.00$ ) อยู่ในระดับปานกลาง
6. การเปลี่ยนแปลงของภาษีอากร ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับน้อย - ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.7 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 3.14$ ) อยู่ในระดับปานกลาง
7. ความยุ่งยากกับการติดต่อเจ้าพนักงานเมื่อถูกตรวจสอบย้อนหลัง หรือเมื่อมีการตรวจปฏิบัติการ ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 42.8 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 3.57$ ) อยู่ในระดับมาก

ดังนั้น สำนักงานบัญชีมีปัญหาด้านภาษีอากร ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.11$ , S.D. = 0.95) โดยปัญหาอันดับแรกคือ ความยุ่งยากกับการติดต่อเจ้าพนักงานเมื่อถูกตรวจสอบย้อนหลัง หรือเมื่อมีการตรวจปฏิบัติการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.57 อยู่ในระดับมาก รองลงไปคือ ความถูกต้องและความเพียงพอของเอกสารหลักฐานทางภาษีอากร และการเปลี่ยนแปลงของภาษีอากร คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.14 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 33 แสดงระดับปัญหาการให้บริการการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ในปัญหาด้านมาตรฐานการบัญชี

ปัญหาด้านมาตรฐานการบัญชี		ระดับปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
1. มาตรฐานมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย	จำนวน	-	-	8	4	2	14	3.57
	ร้อยละ	-	-	57.1	28.6	14.3	100.0	มาก
2. มาตรฐานบางฉบับยากกับการตีความ	จำนวน	-	-	5	4	5	14	4.00
	ร้อยละ	-	-	35.7	28.6	35.7	100.0	มาก
3. มาตรฐานบางฉบับมีปัญหาในทางปฏิบัติ	จำนวน	-	-	5	5	4	14	3.92
	ร้อยละ	-	-	35.7	35.7	28.6	100.0	มาก
4. ไม่สะดวกในการเดินทางเข้าร่วมสัมมนาอบรม	จำนวน	1	2	4	3	4	14	3.50
	ร้อยละ	7.1	14.3	28.6	21.4	28.6	100.0	มาก
5. ค่าใช้จ่ายในการอบรมสัมมนามาตรฐานการบัญชี	จำนวน	1	2	5	4	2	14	3.28
	ร้อยละ	7.1	14.3	35.7	28.6	14.3	100.0	ปานกลาง
รวม	จำนวน	2	4	27	20	17	70	3.65
	ร้อยละ	2.9	5.7	38.6	28.6	24.3	100.0	มาก

จากตารางที่ 33 พบว่า สำนักงานบัญชีมีปัญหาในด้านมาตรฐานการบัญชี ดังนี้

1. มาตรฐานมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 57.1 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 3.57$ ) อยู่ในระดับมาก
2. มาตรฐานบางฉบับยากกับการตีความ ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 35.7 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 4.00$ ) อยู่ในระดับมาก
3. มาตรฐานบางฉบับมีปัญหาในทางปฏิบัติ ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง - มาก คิดเป็นร้อยละ 35.7 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 3.92$ ) อยู่ในระดับมาก
4. ไม่สะดวกในการเดินทางเข้าร่วมสัมมนาอบรม ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง และระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.6 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 3.50$ ) อยู่ในระดับมาก
5. ค่าใช้จ่ายในการอบรมสัมมนามาตรฐานการบัญชี ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.7 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 3.28$ ) อยู่ในระดับปานกลาง

ดังนั้น สำนักงานบัญชีมีปัญหาด้านมาตรฐานการบัญชีในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.65$ , S.D. = 0.86) โดยปัญหาอันดับแรกคือ มาตรฐานบางฉบับยากกับการตีความ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก รองลงไปคือ มาตรฐานบางฉบับมีปัญหาในทางปฏิบัติ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.92 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 34 แสดงระดับปัญหาการให้บริการการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ในปัญหาด้าน  
บุคลากรของสำนักงานบัญชี

ปัญหาด้านบุคลากรของสำนักงาน บัญชี		ระดับปัญหา						รวม	ค่าเฉลี่ย
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. พนักงานมีการเข้าออกบ่อย และมีไม่เพียงพอกับปริมาณ งาน	จำนวน ร้อยละ	2 14.3	6 42.9	4 28.6	1 7.1	1 7.1	14 100.0	2.50 ปานกลาง	
2. ขาดพนักงานที่มีคุณวุฒิปริญญา ตรีทางบัญชี	จำนวน ร้อยละ	1 7.1	4 28.6	4 28.6	2 14.3	3 21.4	14 100.0	3.14 ปานกลาง	
3. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตร ฐานการบัญชี	จำนวน ร้อยละ	1 7.1	2 14.3	5 35.7	4 28.6	2 14.3	14 100.0	3.28 ปานกลาง	
4. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลัก เกณฑ์ทางภาษีอากร	จำนวน ร้อยละ	2 14.3	2 14.3	6 42.9	3 21.4	1 7.1	14 100.0	2.92 ปานกลาง	
5. ความเชี่ยวชาญด้าน คอมพิวเตอร์	จำนวน ร้อยละ	2 14.3	2 14.3	6 42.9	4 28.5	- -	14 100.0	2.85 ปานกลาง	
6. ความสามารถติดต่อประสาน งานกับลูกค้าได้เอง	จำนวน ร้อยละ	1 7.1	2 14.3	7 50.0	3 21.5	1 7.1	14 100.0	3.07 ปานกลาง	
7. ความขัดแย้งระหว่างพนักงาน	จำนวน ร้อยละ	4 28.6	6 42.9	4 28.6	- -	- -	14 100.0	2.00 น้อย	
8. การรักษาความลับของลูกค้า	จำนวน ร้อยละ	3 21.4	7 50.0	- -	4 28.6	- -	14 100.0	2.35 น้อย	
9. ความรับผิดชอบในการทำงานให้ ถูกต้องและเสร็จภายในกำหนด	จำนวน ร้อยละ	2 14.3	4 28.6	4 28.6	4 28.6	- -	14 100.0	2.71 ปานกลาง	
รวม	จำนวน ร้อยละ	18 14.3	35 27.8	40 31.7	25 19.8	8 6.3	126 100.0	2.76 ปานกลาง	

จากตารางที่ 34 พบว่า สำนักงานบัญชีมีปัญหาในด้านบุคลากรของสำนักงานบัญชี ดังนี้

1. พนักงานมีการเข้าออกบ่อย และมีไม่เพียงพอกับปริมาณงาน ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 42.9 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 2.50$ ) อยู่ในระดับปานกลาง
2. ขาดพนักงานที่มีคุณวุฒิปริญญาตรีทางบัญชี ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง - น้อย คิดเป็นร้อยละ 28.6 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 3.14$ ) อยู่ในระดับปานกลาง
3. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.7 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 3.28$ ) อยู่ในระดับปานกลาง
4. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ทางภาษีอากร ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 42.9 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 2.92$ ) อยู่ในระดับปานกลาง
5. ความเชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 42.9 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 2.85$ ) อยู่ในระดับปานกลาง
6. ความสามารถติดต่อประสานงานกับลูกค้าได้เอง ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50.0 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 3.07$ ) อยู่ในระดับปานกลาง
7. ความขัดแย้งระหว่างพนักงาน ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 42.9 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 2.00$ ) อยู่ในระดับน้อย
8. การรักษาความลับของลูกค้า ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 50.0 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 2.35$ ) อยู่ในระดับน้อย
9. ความรับผิดชอบในการงานให้ถูกต้องและเสร็จภายในกำหนด ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับน้อย - มาก คิดเป็นร้อยละ 28.6 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 2.71$ ) อยู่ในระดับปานกลาง

ดังนั้น สำนักงานบัญชีมีปัญหาด้านบุคลากรในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.76$ , S.D. = 0.84) โดยปัญหาอันดับแรกคือ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.28 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงไปคือ ขาดพนักงานที่มีคุณวุฒิปริญญาตรีทางบัญชี คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.14 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 35 แสดงระดับปัญหาการให้บริการการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ในปัญหาคำนวณเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัญหาคำนวณเทคโนโลยีสารสนเทศ		ระดับปัญหา					รวม	ค่าเฉลี่ย
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
1. การเลือกใช้อุปกรณ์ รวมถึงโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่เหมาะสม	จำนวน	1	3	6	3	1	14	3.00
	ร้อยละ	7.1	21.4	43.0	21.4	7.1	100.0	ปานกลาง
2. อุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	จำนวน	3	3	4	4	-	14	2.64
	ร้อยละ	21.4	21.4	28.6	28.6	-	100.0	ปานกลาง
3. อุปกรณ์ล้ำสมัย และขาดการบำรุงรักษา	จำนวน	3	3	5	3	-	14	2.57
	ร้อยละ	21.4	21.4	35.8	21.4	-	100.0	ปานกลาง
4. การติดต่อผู้ขายเมื่อเกิดปัญหา	จำนวน	3	3	5	1	2	14	2.71
	ร้อยละ	21.4	21.4	35.8	7.1	14.3	100.0	ปานกลาง
รวม	จำนวน	10	12	20	11	3	56	2.73
	ร้อยละ	17.9	21.4	35.7	19.6	5.4	100.0	ปานกลาง

จากตารางที่ 35 พบว่า สำนักงานบัญชีมีปัญหาในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

1. การเลือกใช้อุปกรณ์ รวมถึงโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่เหมาะสม ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 43.0 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 3.00$ ) อยู่ในระดับปานกลาง
2. อุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง - มาก คิดเป็นร้อยละ 28.6 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 2.64$ ) อยู่ในระดับปานกลาง
3. อุปกรณ์ล้ำสมัย และขาดการบำรุงรักษา ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.8 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 2.57$ ) อยู่ในระดับปานกลาง
4. การติดต่อผู้ขายเมื่อเกิดปัญหา ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.8 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 2.71$ ) อยู่ในระดับปานกลาง

ดังนั้น สำนักงานบัญชีมีปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.73$ , S.D. = 0.95) โดยปัญหาอันดับแรกคือ การเลือกใช้อุปกรณ์ รวมถึงโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่เหมาะสม คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.00 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงไปคือ การติดต่อผู้ขายเมื่อเกิดปัญหา คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.71 อยู่ในระดับปานกลาง.

ตารางที่ 36 แสดงระดับปัญหาการให้บริการการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ในปัญหาด้านความ  
รับผิดชอบ

ปัญหาความรับผิดชอบ		ระดับปัญหา						รวม	ค่าเฉลี่ย
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. ความรับผิดชอบของผู้ทำบัญชีตาม พ.ร.บ. 2543	จำนวน	1	4	4	4	1	14	3.00	
	ร้อยละ	7.1	28.6	28.6	28.6	7.1	100.0	ปานกลาง	
2. การจัดทำบัญชีให้เสร็จภายใน กำหนดเวลา	จำนวน	2	4	4	3	1	14	2.71	
	ร้อยละ	14.3	28.6	28.6	21.4	7.1	100.0	ปานกลาง	
3. ความถูกต้องของเอกสารหลัก ฐานทางบัญชี	จำนวน	1	3	5	3	2	14	3.14	
	ร้อยละ	7.1	21.4	35.8	21.4	14.3	100.0	ปานกลาง	
4. ชนิดของบัญชี และรูปแบบราย งานที่ต้องจัดทำ	จำนวน	-	4	5	3	2	14	3.21	
	ร้อยละ	-	28.6	35.7	21.4	14.3	100.0	ปานกลาง	
รวม	จำนวน	4	15	18	13	6	56	3.01	
	ร้อยละ	7.2	26.8	32.1	23.2	10.7	100.0	ปานกลาง	

จากตารางที่ 36 พบว่า สำนักงานบัญชีมีปัญหาในด้านความรับผิดชอบ ดังนี้

- 1 ความรับผิดชอบของผู้ทำบัญชีตาม พ.ร.บ. 2543 ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับน้อย - มาก คิดเป็นร้อยละ 28.6 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 3.00$ ) อยู่ในระดับปานกลาง
- 2 การจัดทำบัญชีให้เสร็จภายในกำหนดเวลา ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับน้อย - ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 28.6 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 2.71$ ) อยู่ในระดับปานกลาง
- 3 ความถูกต้องของเอกสารหลักฐานทางบัญชี ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.8 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 3.14$ ) อยู่ในระดับปานกลาง
- 4 ความถูกต้องของเอกสารหลักฐานทางบัญชี ส่วนใหญ่มีปัญหาในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.7 โดยค่าเฉลี่ยของปัญหา ( $\bar{x} = 3.21$ ) อยู่ในระดับปานกลาง

ดังนั้น สำนักงานบัญชีมีปัญหาด้านความรับผิดชอบ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.01$ , S.D. = 1.07) โดยปัญหาอันดับแรกคือ ชนิดของบัญชี และรูปแบบรายงานที่ต้องจัดทำ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.21 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงไปคือ ความถูกต้องของเอกสารหลักฐานทางบัญชี คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.14 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาการให้บริการการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ของปัญหาด้านต่าง ๆ ในภาพรวม

ปัญหา	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	S.D.	ระดับปัญหา
1. การให้บริการการจัดทำบัญชี	2.60	0.84	ปานกลาง
2. การให้บริการเกี่ยวกับการติดต่อทางราชการ	3.04	1.17	ปานกลาง
3. การให้บริการอื่น ๆ	2.62	0.99	ปานกลาง
4. ปัญหาด้านลูกค้า	3.63	0.82	มาก
5. ปัญหาด้านภาษีอากร	3.11	0.95	ปานกลาง
6. ปัญหาด้านมาตรฐานการบัญชี	3.65	0.86	มาก
7. ปัญหาด้านบุคลากรของสำนักงาน	2.76	0.84	ปานกลาง
8. ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	2.73	0.95	ปานกลาง
9. ปัญหาความรับผิดชอบของผู้ทำบัญชี	3.01	1.07	ปานกลาง

จากตารางที่ 37 พบว่า สำนักงานบัญชีมีปัญหาในระดับมากด้านมาตรฐานการบัญชีในภาพรวม คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.65 อันดับที่สองคือ ปัญหาด้านลูกค้า คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.63 อยู่ในระดับมาก ส่วนปัญหาด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านภาษีอากร ปัญหาการให้บริการเกี่ยวกับการติดต่อทางราชการ ปัญหาความรับผิดชอบของผู้ทำบัญชี ปัญหาด้านบุคลากรของสำนักงาน ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัญหาการให้บริการ เป็นต้น



ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาการให้บริการการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชี จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี

ปัญหา	ระยะเวลาในการดำเนินงาน			
	น้อยกว่า 5 ปี	5 - 10 ปี	11 - 20 ปี	มากกว่า 20 ปี
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
1. การให้บริการการจัดทำบัญชี	2.59 ปานกลาง	2.24 น้อย	3.05 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง
2. การให้บริการเกี่ยวกับการติดต่อทางราชการ	2.33 น้อย	3.36 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง
3. การให้บริการอื่นๆ	2.60 ปานกลาง	2.57 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง
4. ปัญหาด้านลูกค้า	3.50 มาก	3.40 ปานกลาง	3.90 มาก	3.95 มาก
5. ปัญหาด้านภาษีอากร	3.21 ปานกลาง	2.79 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.57 มาก
6. ปัญหาด้านมาตรฐานการบัญชี	3.60 มาก	3.53 มาก	3.95 มาก	3.50 มาก
7. ปัญหาด้านบุคลากรของสำนักงาน	3.28 ปานกลาง	2.39 น้อย	3.17 ปานกลาง	2.56 ปานกลาง
8. ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.50 มาก	2.25 น้อย	3.06 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง
9. ปัญหาความรับผิดชอบ	4.25 มาก	2.37 น้อย	3.19 ปานกลาง	3.50 มาก

จากตารางที่ 38 พบว่า สำนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาการดำเนินงานน้อยกว่า 5 ปี จะประสบปัญหาด้านความรับผิดชอบมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.25 อยู่ในระดับมาก รองลงไปที่คือ ปัญหาด้านมาตรฐานการบัญชี คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.60 อยู่ในระดับมาก สำนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาการดำเนินงาน 5 – 10 ปี จะประสบปัญหาด้านมาตรฐานการบัญชีมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.53 อยู่ในระดับมาก รองลงไปที่คือ ปัญหาด้านลูกค้า คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.40 อยู่ในระดับปานกลาง สำนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาการดำเนินงาน 11 – 20 ปี จะประสบปัญหาด้านมาตรฐานการบัญชีมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.95 อยู่ในระดับมาก รองลงไปที่คือ ปัญหาด้านลูกค้า คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.90 อยู่ในระดับมาก ส่วนสำนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาการดำเนินงานมากกว่า 20 ปี จะประสบปัญหาด้านลูกค้ามากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.95 อยู่ในระดับมาก รองลงไปที่คือ ปัญหาด้านภาษีอากร คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.57 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาการให้บริการการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชี จำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารสำนักงานบัญชี

ปัญหา	วุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้บริหาร		
	ต่ำกว่า อนุปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
1. การให้บริการการจัดทำบัญชี	3.82 มาก	2.49 น้อย	2.64 ปานกลาง
2. การให้บริการเกี่ยวกับการติดต่อทางราชการ	2.83 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	2.58 ปานกลาง
3. การให้บริการอื่น ๆ	2.60 ปานกลาง	2.69 ปานกลาง	2.30 น้อย
4. ปัญหาด้านลูกค้า	3.20 ปานกลาง	3.71 มาก	3.45 ปานกลาง
5. ปัญหาด้านภาษีอากร	2.43 น้อย	3.08 ปานกลาง	3.64 มาก
6. ปัญหาด้านมาตรฐานการบัญชี	3.00 ปานกลาง	3.71 มาก	3.70 มาก
7. ปัญหาด้านบุคลากรของสำนักงาน	2.56 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง
8. ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.25 ปานกลาง	2.61 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง
9. ปัญหาความรับผิดชอบ	3.00 ปานกลาง	2.84 ปานกลาง	4.00 มาก

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้บริหารสำนักงานบัญชีที่มีวุฒิการศึกษาค่ำกว่าอนุปริญญา จะประสบปัญหาด้านการให้บริการการจัดทำบัญชีมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.82 อยู่ในระดับมาก รองลงไปคือ ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.25 อยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริหารสำนักงานบัญชีที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จะประสบปัญหาด้านลูกค้านและปัญหาด้านมาตรฐานการบัญชีเท่ากัน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.71 อยู่ในระดับมาก รองลงไปคือ การให้บริการเกี่ยวกับการติดต่อทางราชการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.15 อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้บริหารสำนักงานบัญชีที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จะประสบปัญหาด้านความรับผิดชอบมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก รองลงไปคือ ปัญหาด้านมาตรฐานการบัญชี คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.70 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยปัญหาการให้บริการการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชี จำแนกตามสาขาการศึกษาสูงสุดของผู้บริหารสำนักงานบัญชี

ปัญหา	สาขาการศึกษาสูงสุดของผู้บริหาร	
	สาขาบัญชี	สาขาอื่น ๆ
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
1. การให้บริการการจัดทำบัญชี	2.54 ปานกลาง	2.77 ปานกลาง
2. การให้บริการเกี่ยวกับการติดต่อทางราชการ	3.07 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง
3. การให้บริการอื่น ๆ	2.50 ปานกลาง	2.95 ปานกลาง
4. ปัญหาด้านลูกค้า	3.49 ปานกลาง	4.00 มาก
5. ปัญหาด้านภาษีอากร	2.91 ปานกลาง	3.61 มาก
6. ปัญหาด้านมาตรฐานการบัญชี	3.46 ปานกลาง	4.15 มาก
7. ปัญหาด้านบุคลากรของสำนักงาน	2.48 น้อย	3.47 ปานกลาง
8. ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	2.53 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง
9. ปัญหาความรับผิดชอบ	2.70 ปานกลาง	3.88 มาก

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้บริหารสำนักงานบัญชีที่จบการศึกษาสาขาการบัญชี จะประสบปัญหาด้านลูกค้ามากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.49 อยู่ในระดับปานกลาง รองลงไปที่คือ ปัญหาด้านมาตรฐานการบัญชี คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.46 อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้บริหารสำนักงานบัญชีที่จบการศึกษาสาขาอื่น ๆ จะประสบปัญหาด้านมาตรฐานการบัญชีมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.15 อยู่ในระดับมาก รองลงไปที่คือ ปัญหาด้านลูกค้า คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับมาก

**จากตอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามยังพบปัญหาคำอื่น ๆ นอกจากปัญหาการให้บริการจัดทำบัญชีที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ดังนี้**

1. ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับกรมสรรพากร ในส่วนของระเบียบต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยจนทำให้สำนักงานบัญชีติดตามไม่ทัน รวมถึงแนวทางปฏิบัติที่ไม่ชัดเจน โดยทางกรมสรรพากรจะเน้นให้มีการจัดทำบัญชีตามหลักของกรมสรรพากร ซึ่งทำให้ประสบปัญหา มาก เพราะหลักการจัดทำบัญชีของกรมสรรพากร กับมาตรฐานการบัญชีบางวิธีไม่สอดคล้องกัน
2. ลูกค้ายักจะทำบัญชีโดยเน้นให้เสียภาษีน้อยที่สุด
3. ขาดการประสานงานระหว่างสำนักงานบัญชี กับทางกรมสรรพากร ทำให้เกิดแนวทางในการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้อง
4. ไม่มีกรมให้การอบรมด้านการปฏิบัติงาน การอบรมส่วนมากจะเน้นทางด้านทฤษฎี
5. สรรพากรมีการจัดเก็บภาษีอากรจากการประเมิน ไม่ได้จัดเก็บตามสภาพความเป็นจริงของกิจการ
6. หน่วยงานทางราชการมีการทำงานที่ซ้ำซ้อน บางครั้งมีการเรียกตรวจเอกสารพร้อม ๆ กัน จนไม่ทราบว่าจะจัดเอกสารให้หน่วยงานราชการใดทำการตรวจสอบก่อน

**จากตอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนวทางในการแก้ปัญหของสำนักงานบัญชี ไว้ดังนี้**

1. เมื่อพบปัญหา สำนักงานบัญชีจะอธิบายปัญหาที่พบให้ลูกค้าเข้าใจ และแนะนำให้ลูกค้าปฏิบัติให้ถูกต้อง
2. สำนักงานบัญชีจะศึกษาข้อมูลต่าง ๆ เพิ่มเติม โดยทำการศึกษาจากแหล่งข้อมูลที่ถูกต้อง
3. สำนักงานบัญชีจะใช้การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของลูกค้าแต่ละราย เนื่องจากลูกค้าแต่ละรายประสบปัญหาที่ไม่เหมือนกัน รวมถึงความต้องการของลูกค้าก็ต่างกัน ดังนั้นการแก้ปัญหาจึงขึ้นอยู่กับลักษณะของปัญหา และความต้องการของลูกค้า เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ลูกค้าต้องการ
4. ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดให้มีการอบรมที่สม่ำเสมอ
5. แนะนำให้ลูกค้าของสำนักงานเข้าอบรม เพื่อให้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของแต่ละหน่วยงานที่ต้องการ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม