

**การพัฒนาการให้บริการของสำนักงานบัญชีต่อผู้ประกอบการธุรกิจ
ขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร**
**The Development of Accounting Firms' Services for Entrepreneurs of
Small and Medium Enterprises in Bangkok Metropolis**

รศ.อังคณา นุตยกุล¹, รศ.พยอม วงศ์สารศรี², ผศ.วรรณวิภา จัตูชัย³, จักรวุฒิ ขอบพิเชียร⁴

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต^{1,4}

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต²

คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต³

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง การพัฒนาการให้บริการของสำนักงานบัญชีต่อผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคุ้มค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เปรียบเทียบความคุ้มค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และความสำเร็จของการให้บริการของสำนักงานบัญชี 3) เปรียบเทียบความคุ้มค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการสำนักงานบัญชี จำแนกตามลักษณะเฉพาะของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และ 4) เสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานบัญชีต่อผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยมี 3 กลุ่ม กลุ่มแรกเป็นผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 383 คน และกลุ่มที่สองเป็นผู้สอบบัญชีหรือสมุห์บัญชีในสำนักงานบัญชี จำนวน 383 คน และกลุ่มที่สามเป็นผู้ให้บริการซึ่งเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามสำหรับกลุ่มแรกและกลุ่มที่สอง ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากัน คือ .96 และสัมพันธเชิงลึกกับกลุ่มที่สาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t – test One – Way ANOVA และ Scheffe' test ผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ดำเนินธุรกิจบริการ ร้อยละ 43.41 รูปแบบของธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด ร้อยละ 62.36 สินทรัพย์รวมของธุรกิจน้อยกว่าหรือเท่ากับ 100 ล้านบาท ร้อยละ 85.44 ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี ร้อยละ 59.34 ระยะเวลาในการใช้บริการสำนักงานบัญชีน้อยกว่า หรือเท่ากับ 10 ปี เป็นร้อยละ 66.21 ประเภท

บริการที่ใช้บริการสำนักงานบัญชี คือบริการรับรองงบการเงินโดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ร้อยละ 79.67 ค่าบริการที่จ่ายให้สำนักงานบัญชีต่อปีไม่เกิน 500,000 บาทต่อปี ร้อยละ 88.74 ความคุ้มค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ความคุ้มค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม อันดับแรก คือ งานบริการด้านบัญชี อันดับที่สอง คือ ด้านอบรมทำบัญชีและภาษีอากร อันดับที่สาม คือ ด้านตรวจสอบบัญชี และเมื่อเปรียบเทียบความคุ้มค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำแนก ตามรูปแบบของธุรกิจ สินทรัพย์รวมของธุรกิจ ระยะเวลาในการดำเนินการธุรกิจ ระยะเวลาในการใช้บริการสำนักงานบัญชี และค่าบริการที่จ่ายให้สำนักงานบัญชีต่อปี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยพบความสำเร็จของการให้บริการอันดับแรก คือ งานบริการด้านบัญชี อันดับที่สอง คือ อบรมทำบัญชีและภาษีอากร อันดับที่สาม คือ ด้านตรวจสอบบัญชี เมื่อเปรียบเทียบความคุ้มค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ ในการบริการด้านกฎหมายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานบัญชีต่อผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาพรวมสำนักงานบัญชีควรจัดให้มีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านประจำสำนักงานในจำนวนที่เพียงพอต่อการให้บริการของผู้ใช้บริการ ส่วนแนวทางการพัฒนาเป็นรายด้านแต่ละด้าน มีดังนี้ ด้านกฎหมาย ควรจัดให้มีนิติกรที่มีความรู้ความสามารถประจำสำนักงานบัญชี ด้านโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป ควรจัดให้มีระบบการรักษาความปลอดภัย ด้านภาษีอากร ควรจัดให้มีผู้ตรวจสอบภาษีอากรประจำสำนักงานบัญชี ด้านตรวจสอบบัญชี ควรให้มีผู้สอบบัญชีรับอนุญาตประจำสำนักงานบัญชี ด้านอบรมทำบัญชีและภาษีอากร ควรจัดให้มีการอบรมความรู้ทางบัญชีและภาษีอากรอย่างต่อเนื่อง และด้านบัญชี ควรให้มีการจัดทำงบการเงินรายเดือน รายไตรมาสหรือรายครึ่งปี นำเสนอผู้บริหารให้ทันเวลา

คำสำคัญ: การให้บริการของสำนักงานบัญชี ผู้ประกอบการ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ABSTRACT

This research, The development of Accounting firms' services for Entrepreneurs of Small and Medium Enterprises in Bangkok Metropolis, was conducted with the purposes to: 1) study worthiness and benefits from using accounting firms' services for small and medium enterprises and the success in providing services of accounting firms in Bangkok metropolis; 2) compare worthiness and benefits from using accounting firms' services for small and medium enterprises and the success in providing services of accounting firms in Bangkok metropolis; 3) compare worthiness and benefits from using accounting firms' services classified by special characteristics of entrepreneurs of small and medium enterprises; and 4) propose the ways to develop accounting firms' services for entrepreneurs of small and medium enterprises. The research sample consisted of 2 groups. The first group was 383 entrepreneurs of small and medium enterprises and the other group was 383 auditors or accountants of accounting firms in Bangkok Metropolis and in-depth interviews from 30 customers who were entrepreneurs of small and medium enterprises. The research instrument for each research sample was questionnaire both with the reliability of .96. Data were analyzed with the use of the percentage, mean, standard deviation, t-test and one-way ANOVA. Research finding were as follows: the majority of small and medium enterprises were service company (43.41%), company limited (62.36%), with total assets not more than 100 million Baht (85.44%), with the length of time in business not more than 10 years (59.34%), with the length of time in using accounting firms' services not more than 10 years (66.21%), with annual audit fee not more than 500,000 Baht (88.74%), and used accounting firms' services to receive opinions on financial statements from Certified Public Accountant (79.67%). Entrepreneurs of small and medium enterprises in the sample had opinions toward the worthiness and benefits from using accounting firms' services, both as a whole and by aspect, that the results were actually carried out at the high level. The top rated worthiness and benefit from using accounting firms' services was accounting service, followed by seminar in accounting and tax, and auditing. And when comparing worthiness and benefits from using accounting firms' services for small and medium enterprises classified by type of businesses, total assets, the length of time in business, the length of time in using accounting firms' services and annual audit fee paid to accounting firms, as a whole, the results did not differ. Regarding the success in providing services of accounting firms, as a whole and by aspect, the success was also perceived to be true at high level. The top rated

success in providing services was accounting service, followed by seminar in accounting and tax, and auditing. When comparing worthiness and benefits from using accounting firms' services for small and medium enterprises and the success in providing services of accounting firms, as a whole, the results differed significantly at the 0.05 level and also differed significantly at the 0.05 level in the field of law service.

The way to develop accounting firms' services for entrepreneurs of small and medium enterprises, as a whole, was to have enough numbers of skilled employees to provide good services to customers. When considered by aspect, the ways to develop accounting firms' services were as followed: in the aspect of law: the firms should have skilled lawyers stationed at the office; in the aspect of accounting application: the firms should have a security system; in the aspect of tax: the firms should have Tax Auditor; in the aspect of auditing: the firms should have a Certified Public Accountant stationed at the office; in the aspect of seminar in accounting and tax: the firms should hold seminars continually, and in the aspect of accounting: the firms should prepare monthly, quarterly or semi-annual financial statements to provide to executives in time.

Keyword: Accounting firms' services, entrepreneurs, small and medium enterprises

บทนำ

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises : SMEs) หรือวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นธุรกิจประเภทหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ เนื่องจากธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมเป็นแหล่งการผลิตสินค้าและบริการที่มีประสิทธิภาพอย่างกว้างขวาง จะช่วยส่งเสริมสนับสนุนและเชื่อมโยงธุรกิจต่างๆ ตั้งแต่ขนาดเล็กไปจนถึงขนาดใหญ่ โดยถือได้ว่าเป็นตัวกลางที่ประสานระหว่างธุรกิจภาคการผลิต การบริการ การค้าส่ง และการค้าปลีก อันเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มในตัวสินค้าเพื่อการส่งออกของประเทศไทยได้เป็นอย่างดี ดังนั้น เมื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมขยายตัวอย่างต่อเนื่องจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องใช้ข้อมูลทางการเงินและการบัญชีที่ถูกต้องเชื่อถือได้ เพื่อนำมาเป็นบรรทัดฐานในการตัดสินใจในการบริหารงานของตนให้ประสบผลสำเร็จ ข้อมูลทางการเงินและการบัญชีดังกล่าวจะต้องจัดทำโดยผู้ที่มีความรู้ความสามารถทางวิชาชีพบัญชีตามที่กฎหมายกำหนด แต่เนื่องจากธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทยนั้นส่วนใหญ่มิมีทุนก้อนข้างจำกัด การจัดจ้างผู้จัดทำบัญชีประจำในสถานประกอบการจะส่งผลต่อค่าใช้จ่ายประจำ จึงนิยมหันมาใช้บริการจากสำนักงานบัญชีมากกว่า เพราะสำนักงานบัญชีสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้ครบใน 6 ด้านตามที่กฎหมายกำหนด คือ ด้านการ

สอบบัญชี ด้านการจัดทำบัญชี ซึ่ง 2 ด้านนี้กฎหมายถือเป็นวิชาชีพควบคุม ส่วนอีก 4 ด้านกฎหมายยังไม่มีการควบคุมโดยเฉพาะ คือ ด้านบัญชีบริหาร ด้านการวางระบบบัญชี ด้านบัญชีภาษีอากร และด้านการศึกษาและเทคโนโลยีการบัญชี (พระราชบัญญัติวิชาชีพการบัญชี, 2547) โดยทุกสำนักงานบัญชีจะมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งสำนักงานบัญชีก็ต้องคิดค่าตอบแทนจากการให้บริการดังกล่าว ปัญหาก็คือ สำนักงานบัญชีจะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจสูงสุด นั้นหมายความว่า สำนักงานบัญชีต้องมีผู้ทำบัญชีที่มีความรู้ความสามารถ มีความชำนาญการให้บริการของสำนักงานบัญชีต่อผู้มาใช้บริการจึงจะประสบผลสำเร็จ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตได้พัฒนาหลักสูตรการบัญชีและเปิดสอนในปีการศึกษา 2548 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชีที่มีคุณภาพและคุณธรรมให้สอดคล้องกับอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยฯ ซึ่งจะเป็นผู้เชี่ยวชาญใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอุตสาหกรรมอาหาร ด้านอุตสาหกรรมบริการ ด้านพยาบาลศาสตร์ และด้านการศึกษาปฐมวัย (กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2551) เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดดังกล่าว หลักสูตรบัญชีจึงมุ่งเน้นเสริมสร้างศักยภาพการสอนและการวิจัยของบุคลากร รวมทั้งคุณลักษณะของบัณฑิตหลักสูตรการบัญชีให้เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและคุณลักษณะที่สอดคล้องและสามารถสนองตอบความต้องการของวิชาชีพที่เป็นผู้ใช้บริการและสังคมโดยรวมได้

กิจกรรมสำคัญซึ่งมีส่วนช่วยให้หลักสูตรการบัญชีประสบผลสำเร็จตามแนวทางข้างต้น คือ การวิจัยเพื่อเสริมสร้างทักษะด้านการวิจัยและนำผลการวิจัยมาเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการเรียนการสอน การเขียนผลงานทางวิชาการ การพัฒนาหลักสูตร ตลอดจนเป็นกรณีศึกษาประกอบการเรียนการสอน เพื่อให้ให้นักศึกษาระดับปริญญาตรีถึงระดับปริญญาโท ในวิชาชีพการบัญชีและการประกอบวิชาชีพในอนาคตต่อไป

เนื่องจากวิชาชีพการบัญชีจัดเป็นงานบริการ ซึ่งผู้ใช้บริการต้องสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างมีคุณภาพสอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพและถูกต้องตามกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ ที่กำหนดรวมทั้งความสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการเพื่อนำไปสู่การยอมรับในคุณค่าและประโยชน์ของวิชาชีพรวมทั้งการยอมรับวิชาชีพในภาพรวม ด้วยเหตุผลและความจำเป็นดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยจึงตระหนักถึงความจำเป็นในการทำวิจัย เรื่องการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานบัญชีต่อผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์

1. ศึกษาความคุ้มค่าและประโยชน์ที่ได้รับต่อการให้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และความสำเร็จการให้บริการของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เปรียบเทียบความคุ้มค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และความสำเร็จของการให้บริการของสำนักงานบัญชี
3. เปรียบเทียบความคุ้มค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการสำนักงานบัญชี จำแนกตามลักษณะเฉพาะของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
4. เสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานบัญชีต่อผู้ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

วิธีการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

ตัวแปรอิสระ คือลักษณะเฉพาะของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประกอบด้วย ประเภทของธุรกิจ รูปแบบของธุรกิจ สินทรัพย์รวมของธุรกิจ ระยะเวลาในการดำเนินงานธุรกิจ ระยะเวลาในการให้บริการสำนักงานบัญชี ประเภทที่ใช้บริการจากสำนักงานบัญชี และค่าบริการที่จ่ายให้สำนักงานบัญชีต่อปี

ตัวแปรตาม ความคุ้มค่าและประโยชน์ต่อการให้บริการสำนักงานบัญชี ได้แก่ ด้านการบัญชี การภาษีอากร การตรวจสอบบัญชี โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป อบรมทำบัญชีและภาษีอากร ด้านกฎหมาย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรมี 3 กลุ่ม คือ กลุ่มแรกเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มที่สอง คือ ผู้สอบบัญชีหรือสมุหบัญชี ในสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร และกลุ่มที่สามเป็นผู้ให้บริการซึ่งเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างมี 3 กลุ่ม คือ กลุ่มแรกเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 383 คน กลุ่มที่สอง คือ ผู้สอบบัญชีหรือสมุหบัญชี ในสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 383 คน และกลุ่มที่สามเป็นผู้ให้บริการซึ่งเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

มี 3 ฉบับ คือ

2.1 แบบสอบถามชุดที่ 1 สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มี 3 ตอนคือ ตอนที่ 1 ลักษณะเฉพาะของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มี 7 ข้อ เป็นแบบตรวจสอบรายการ ตอนที่ 2 ความคุ้มค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มี 6 ด้าน คือ บริการด้านบัญชี ด้านภาษีอากร ด้านตรวจสอบบัญชี ด้านโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป ด้านอบรมทำบัญชีและภาษีอากร และด้านกฎหมาย จำนวน 36 ข้อ ถามงานที่ได้ใช้บริการ (ใช้ – ไม่ใช้) และเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด และ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการสำนักงานบัญชีใน 6 ด้าน

2.2 แบบสอบถามชุดที่ 2 สำหรับผู้สอบบัญชีหรือสมุห์บัญชีในสำนักงานบัญชี มี 2 ตอนคือ ตอนที่ 1 ความสำเร็จจากการให้บริการของสำนักงานบัญชีมี 6 ด้าน คือ บริการด้านบัญชี ด้านภาษีอากร ด้านตรวจสอบบัญชี ด้านโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป ด้านอบรมทำบัญชีและภาษีอากร และด้านกฎหมาย จำนวน 36 ข้อ ถามงานที่ได้ให้บริการ (ให้ – ไม่ให้) และเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และตอนที่ 2 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการแก่ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมใน 6 ด้าน

2.3 แบบสัมภาษณ์เชิงลึก สำหรับผู้ใช้บริการซึ่งเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานบัญชี

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามให้ผู้ประกอบการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ประกอบการและผู้สอบบัญชีหรือสมุห์บัญชีในสำนักงานบัญชีด้วยตนเอง และส่วนหนึ่งส่งทางไปรษณีย์ และสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ใช้บริการซึ่งเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางหรือขนาดย่อมด้วยตนเอง

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t -test , One-Way ANOVA และ Scheffe' test

ผลการศึกษา

1. ลักษณะเฉพาะของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ส่วนใหญ่ดำเนินการธุรกิจบริการร้อยละ 43.41 รูปแบบของธุรกิจเป็นบริษัทร้อยละ 62.36 สินทรัพย์รวมของธุรกิจน้อยกว่าหรือเท่ากับ 100 ล้านบาท ร้อยละ 85.44 ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปีร้อยละ 59.34 ระยะเวลาในการให้บริการสำนักงานบัญชีน้อยกว่าหรือ

เท่ากับ 10 ปี ร้อยละ 66.21 ประเภทบริการที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีบริการรับรองงบการเงิน โดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ร้อยละ 79.67 และค่าบริการที่จ่ายให้สำนักงานบัญชีต่อปีน้อยกว่าหรือเท่ากับ 500,000 บาทต่อปี ร้อยละ 88.74

2. ความคุ้มค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 และความสำเร็จของการให้บริการของสำนักงานบัญชีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคุ้มค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และความสำเร็จของการให้บริการของสำนักงานบัญชีทุกด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีอันดับที่ของความคุ้มค่าและประโยชน์ที่ได้รับและระดับความสำเร็จจากการให้บริการสอดคล้องกันทุกด้าน โดยอันดับแรก คือ งานบริการด้านบัญชี งบลงมา คือ ด้านอบรมบัญชีและภาษีอากร ด้านตรวจสอบบัญชี ด้านภาษีอากร ด้านโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปและด้านกฎหมาย

3. การทดสอบสมมติฐาน พบว่า

สมมติฐานที่ 1 ความคุ้มค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และความสำเร็จในการให้บริการสำนักงานบัญชีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีรูปแบบของธุรกิจต่างกันได้รับความคุ้มค่าและประโยชน์จากการใช้บริการสำนักบัญชีไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีสินทรัพย์รวมของธุรกิจต่างกันได้รับความคุ้มค่าและประโยชน์จากการใช้บริการสำนักงานบัญชีไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจต่างกันได้รับความคุ้มค่าและประโยชน์จากการใช้บริการสำนักงานบัญชีไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีระยะเวลาในการใช้บริการสำนักงานบัญชีต่างกันได้รับความคุ้มค่าและประโยชน์จากการใช้บริการสำนักงานบัญชีไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีค่าบริการที่จ่ายให้สำนักงานบัญชีต่อปีต่างกันได้รับความคุ้มค่าและประโยชน์จากการใช้บริการสำนักงานบัญชีไม่แตกต่างกัน

4. แนวทางการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานบัญชีต่อผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม

แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานบัญชีต่อผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการงานด้านบัญชี ด้านภาษีอากร ด้านการตรวจสอบบัญชี ด้านโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป ด้านอบรมทำบัญชีและภาษีอากร และด้านกฎหมาย ดังนี้ คือ ในภาพรวมสำนักงานบัญชีควรจัดให้มีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านจำนวนมีเพียงพอต่อความต้องการใช้บริการของผู้ใช้บริการ เช่น ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้ทำบัญชี ผู้สอบบัญชี รับอนุญาต ผู้ตรวจสอบภาษีอากร ผู้มีความรู้ด้านสารสนเทศทางการบัญชี และนักกฎหมาย ในจำนวนเพียงพอต่อปริมาณงานที่สำนักงานบัญชีให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสมกับงาน เพื่อให้งานนั้นเสร็จเรียบร้อยถูกต้องและรวดเร็วทันต่อเวลา

สำหรับแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานบัญชีรายด้าน โดยพิจารณาเรียงจากอันดับที่ได้รับความคุ้มค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการน้อยที่สุดมาเป็นแนวทางในการพิจารณาเป็นอันดับแรก โดยเรียงตามลำดับ มีดังนี้คือ ด้านกฎหมาย สำนักงานบัญชีควรมีนักกฎหมายหรือนิติกรประจำสำนักงานเพื่อให้การบริการแก่ผู้ใช้บริการทางด้านคดีแพ่งและคดีอาญาเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และทันต่อเหตุการณ์ ด้านโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป สำนักงานบัญชีควรจัดให้มีระบบรักษาความปลอดภัยและควรแนะนำผู้ใช้บริการให้ใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปชนิดเดียวกันกับที่ทางสำนักงานบัญชีใช้อยู่ โดยการจัดอบรมให้แก่ผู้ใช้บริการก่อนการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปนั้น เพื่อให้การทำงานระหว่างกันเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ด้านภาษีอากร สำนักงานบัญชีควรมีเจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้ตรวจสอบภาษีอากรประจำอยู่ในสำนักงานตลอดเวลาทำงาน เพื่อให้คำปรึกษาปัญหาภาษีอากรแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเวลา ด้านตรวจสอบบัญชี สำนักงานบัญชีควรมีผู้สอบบัญชีรับอนุญาตประจำสำนักงานบัญชี เพื่อให้การบริการแก่ผู้ใช้บริการที่มีปัญหาทางด้านการจัดทำบัญชี ด้านอบรมทำบัญชีและภาษีอากร สำนักงานบัญชีควรจัดให้มีการอบรมความรู้ทางบัญชีและภาษีอากรอย่างต่อเนื่อง ด้านบัญชี สำนักงานบัญชีควรให้มีการจัดทำงบการเงินรายเดือน รายไตรมาส หรือรายครึ่งปีนำเสนอได้ทันต่อเวลา

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานบัญชีต่อผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยมาสรุปผลดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 ความคุ้มค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมและความสำเร็จของการให้บริการของสำนักงานบัญชีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน โดยเรียงจากอันดับแรกจนถึงอันดับที่สามปรากฏผล ดังนี้ ผู้ใช้บริการได้รับความคุ้มค่าและประโยชน์เป็นอันดับแรกคือ งานบริการด้านบัญชี ทั้งนี้เนื่องจากธุรกิจที่ประกอบการในประเทศไทยมีหน้าที่ต้องจัดทำบัญชีให้ถูกต้องตามกฎหมายที่พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ได้กำหนดไว้ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียนจำนวนไม่สูงมาก การจัดจ้างผู้ทำบัญชีประจำสถานประกอบการของตนย่อมเป็นการสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนา การให้บริการของสำนักงานบัญชีที่ผู้ให้บริการได้ให้แนวทางไว้ในการสัมภาษณ์ของคณะผู้วิจัย ทั้งนี้เนื่องจากสำนักงานบัญชีจะมีพนักงานซึ่งเป็นผู้ทำบัญชีที่มีคุณสมบัติตามพระราชบัญญัติการบัญชี 2543 ไว้คอยบริการผู้ให้บริการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Hill และ Needy (2008) ที่ให้ความเห็นว่าการเลือกใช้บริการของวิชาชีพนั้นต้องคำนึงถึงลักษณะและความรู้ความสามารถเฉพาะด้านของบุคลากรในแต่ละวิชาชีพด้วย

ส่วนผู้ให้บริการได้รับความคุ้มค่าและประโยชน์เป็นอันดับที่สอง คือ ด้านอบรมบัญชีและภาษีอากร ทั้งนี้เนื่องจากผู้ทำบัญชีกฎหมายกำหนดให้มีการอบรมอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอตลอดอายุการทำงานของตน ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547 ที่กำหนดให้ผู้ทำบัญชีต้องเข้ารับการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพบัญชี กล่าวคือภายในทุกๆ รอบสามปีผู้ทำบัญชีต้องเข้ารับการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพ โดยในแต่ละรอบต้องมีจำนวนชั่วโมงไม่น้อยกว่า 27 ชั่วโมง และต้องเป็นกิจกรรมที่มีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการบัญชีไม่น้อยกว่า 18 ชั่วโมงตลอดระยะเวลาการทำงานของตน สำหรับผู้ให้บริการได้รับความคุ้มค่าและประโยชน์เป็นอันดับที่สามคือ ด้านการตรวจสอบบัญชี ดังได้กล่าวแล้วว่า สำนักงานบัญชีจะต้องมีผู้ที่มีความรู้ทางวิชาชีพไว้คอยบริการ หน้าที่หนึ่งของการให้บริการคือการตรวจสอบบัญชี การประกอบธุรกิจของธุรกิจทุกประเภทกฎหมายกำหนดให้ทุกวันสิ้นงวดบัญชีจะต้องทำการปิดบัญชี และจัดทำงบการเงินที่ต้องผ่านการตรวจสอบบัญชี หรือการรับรองจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เพื่อนำเสนอต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมสรรพากร (เพื่อยื่นเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล) กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (เพื่อเป็นการยืนยันว่าตนยังคงประกอบการอยู่) ตลาดหลักทรัพย์ (เพื่อแสดงต่อผู้ลงทุนหรือผู้สนใจ) เป็นต้น

1.2 ความคุ้มค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการสำนักงานบัญชีจำแนกตามลักษณะเฉพาะของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

จากสมมติฐานที่ 1 ความคุ้มค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแตกต่างจากความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี ผลการวิจัยพบว่าความคุ้มค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลาง

และขนาดย่อมในภาพรวมแตกต่างจากความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าบริการด้านกฎหมายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากในข้อเท็จจริงแล้วความคุ้มค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ กับความสำเร็จในการให้บริการนั้นย่อมเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของการให้บริการ ที่กล่าวว่า การให้บริการที่ประสบผลสำเร็จจะต้องเป็นที่พอใจทั้งสองฝ่ายคือฝ่ายผู้ให้บริการและฝ่ายผู้ให้บริการ แต่ผลของการวิจัยครั้งนี้การให้บริการรายด้านคือด้านกฎหมายแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ย่อมทำให้ในภาพรวมแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้วยสำหรับบริการด้านกฎหมายการที่ผลวิจัยพบว่าความคุ้มค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการกับความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีแตกต่างกันนั้นสอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์ที่เป็นธุรกิจธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่กล่าวว่าเนื่องจากธุรกิจธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไม่ค่อยมีปัญหาทางด้านกฎหมาย ทั้งคดีแพ่งและคดีอาญา การจะใช้บริการจากสำนักงานบัญชีทางด้านนี้จึงไม่ค่อยมี ซึ่งถือว่าการจ่ายค่าบริการให้กับสำนักงานบัญชีเป็นรายปีแบบเหมาจ่ายได้รวมค่าบริการนี้ไว้ด้วย จึงไม่คุ้มค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากบริการเท่าที่ควร สำหรับสมมติฐานที่ 2 ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีรูปแบบของธุรกิจต่างกันมีความคุ้มค่าและประโยชน์ต่อการให้บริการสำนักงานบัญชีต่างกัน สมมติฐานที่ 3 ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีสินทรัพย์รวมของธุรกิจต่างกัน มีความคุ้มค่าและประโยชน์ต่อการให้บริการสำนักงานบัญชีต่างกัน สมมติฐานที่ 4 ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจต่างกันมีความคุ้มค่าและประโยชน์ต่อการให้บริการสำนักงานบัญชีต่างกัน สมมติฐานที่ 5 ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีระยะเวลาในการให้บริการสำนักงานบัญชีต่างกันมีความคุ้มค่าและประโยชน์ต่อการให้บริการสำนักงานบัญชีต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า ทุกสมมติฐานดังกล่าวข้างต้นมีความคุ้มค่าและประโยชน์ที่ได้รับต่อการให้บริการสำนักงานบัญชีในภาพรวมและรายด้านไม่ต่างกัน ส่วนสมมติฐานที่ 6 ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีค่าบริการที่จ่ายให้สำนักงานบัญชีต่อปีต่างกันมีความคุ้มค่าและประโยชน์ต่อการให้บริการสำนักงานบัญชีต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า มีความคุ้มค่าและประโยชน์ที่ได้รับต่อการให้บริการสำนักงานบัญชีในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อยู่ด้านเดียว คือ ด้านภาษีอากร

ทั้งนี้เนื่องจากไม่ว่าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่จำแนกตามรูปแบบของธุรกิจสินทรัพย์รวมของธุรกิจ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ระยะเวลาในการให้บริการสำนักงานบัญชีต่างกัน ก็ย่อมต้องใช้บริการสำนักงานบัญชีในงานบริการด้านบัญชี การอบรมบัญชีและภาษีอากร การตรวจสอบบัญชี การภาษีอากร และโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปอยู่แล้ว เนื่องจากในสถานประกอบการของขนาดผู้ที่มีความรู้ความชำนาญทางด้านวิชาชีพบัญชี การเลือกใช้บริการจากสำนักงานบัญชีจึงถือว่าได้รับความคุ้มค่าและประโยชน์ต่อการให้บริการสำนักงานบัญชีไม่ต่างกัน อันเป็นการสอดคล้อง

กับแนวคิดเกี่ยวกับนักบัญชีของ Network Advisory Team (2008) ที่ให้แนวคิดไว้ว่า เนื่องจากงานบัญชีเป็นงานที่ต้องปรับตัวโดยที่นักบัญชีจะต้อง เก่งงาน แบบรู้ลึกรู้จริง เพราะในการทำงานต้องการนักบัญชีวิชาชีพเข้าไปร่วมงาน เก่งคน ก็สามารถปฏิสัมพันธ์กับคนรอบข้างได้ทั้ง 360 องศา เก่งเทคโนโลยี โดยสามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดี เก่งภาษา เพราะการทำงานเป็นแบบไร้พรมแดน ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมที่ต้องการแข่งขันในโลกธุรกิจในปัจจุบัน จึงมีความจำเป็นต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกซึ่งรวมทั้งสำนักงานบัญชีที่ให้บริการด้านการบัญชี การเงิน การภาษีอากร และระบบสารสนเทศทางการบัญชี เพื่อเป็นการเพิ่มความสามารถในการทำกำไรและลดต้นทุนในการดำเนินงานของตน ทั้งนี้เพราะธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมซึ่งขาดแคลนนักบัญชีที่เก่งงาน เก่งคน เก่งเทคโนโลยีและเก่งภาษา ดังนั้นการใช้บริการจากสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจึงถือได้ว่าคุ้มค่าและได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง

ส่วนข้อสมมติฐานในประเด็นค่าบริการที่จ่ายให้สำนักงานบัญชีต่อปีต่างกันมีความคุ้มค่าและประโยชน์ต่อการใช้บริการสำนักงานบัญชีนั้นผลการวิจัยพบว่าต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์ของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ที่กล่าวว่าในเรื่องของการจ่ายค่าบริการให้กับสำนักงานบัญชีนั้น ถ้าจ่ายน้อยสำนักงานบัญชีก็จะให้บริการเฉพาะเรื่อง แต่ถ้าจ่ายค่าบริการมากขึ้นสำนักงานบัญชีก็จะให้บริการในหลายเรื่อง ซึ่งเข้ากับหลักสัจธรรมที่ว่าเงินมางานก็เดิน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเทพ มหัทธนกกาญจน์ (2549) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการใช้บริการสำนักงานบัญชี เขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก แต่เมื่อจัดอันดับความพึงพอใจแล้วผลการวิจัยพบว่า การให้บริการด้านราคาค่าบริการนั้นอยู่ในอันดับสุดท้ายแสดงว่าผู้ใช้บริการเมื่อจ่ายเงินค่าบริการให้สำนักงานบัญชีไปนั้นไม่อยู่ในระดับพอใจเท่าที่ควรจึงอยู่ในอันดับสุดท้าย

2. ข้อเสนอแนะ

2.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

2.1.1 ความคุ้มค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม อันดับแรก คือ งานบริการด้านบัญชีที่สำนักงานบัญชีควรเน้นในการให้บริการเรื่องของการจัดทำและยื่นแบบภาษีธุรกิจประจำปีให้ถูกต้องและรวดเร็วทันเวลาต่อการทำงานของผู้ใช้บริการ

2.1.2 ความสำเร็จจากการให้บริการของสำนักงานบัญชีในเรื่องของการจัดทำและยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลประจำปี (ภงด. 50) ควรให้เสร็จก่อนกำหนดเวลาที่กฎหมายกำหนดเพื่อที่ผู้ใช้บริการจะได้รับคืนเงินภาษีเงินได้อย่างรวดเร็ว กรณีที่มีการได้รับคืนเงินภาษีเงินได้

2.1.3 ค่าบริการที่จ่ายให้สำนักงานบัญชีต่อปีต่างกันมีความคุ้มค่าและประโยชน์ต่อการใช้บริการสำนักงานบัญชีต่างกัน ดังนั้น สำนักงานบัญชีซึ่งเป็นผู้ให้บริการควรตกลงหรือชี้แจงกับผู้ใช้บริการตั้งแต่แรกก่อนรับงานเกี่ยวกับขอบเขตของงานที่ใช้บริการเพียงใด เพื่อให้เหมาะสมกับค่าใช้จ่ายหรือค่าบริการ ที่ผู้ใช้บริการได้จ่ายให้

2.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.2.1 ศึกษาความคุ้มค่าและประโยชน์ที่ได้รับต่อการใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและความสำเร็จจากการให้บริการของสำนักงานบัญชีในเขตปริมณฑลหรือพื้นที่อื่นๆ

2.2.2 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีต่อผู้ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

2.2.3 ศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของสำนักงานบัญชีต่อผู้ใช้บริการทุกประเภท

เอกสารอ้างอิง

กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. (2551). แผนกลยุทธ์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 – 2556.

สุเทพ มัทธนากาญจน์. (2549). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการใช้บริการสำนักงานบัญชีของอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา.

Hiil and Needey. (2008). <http://gom.sagepub.com/cgi/content/abstract/33/1/5>.

Network advisory Team. (2008). www.atypon-link.com/AAA/doi/abs/10.2308/lace,2008,23.2.199.