

องค์ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้นักงานบัญชีของผู้ประกอบการ SMEs
ในเขตกรุงเทพมหานคร
THE DECISION ELEMENT TO USE ACCOUNTING OFFICE OF SMEs
IN BANGKOK

พิมลวรรณ สุขโสภา
สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Pimolwan Suksopa
E-mail: p.suksopa@gmail.com
Faculty of Business Administration Program in Accounting,
Ramkhamhaeng University, Thailand
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาองค์ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้นักงานบัญชีของผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาองค์ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้นักงานบัญชีของผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะข้อมูลทั่วไปธุรกิจ 3) เพื่อศึกษาคุณลักษณะของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อองค์ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้นักงานบัญชีของผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD และใช้สถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีประเภติดับุคคลต่างกัน ทำให้องค์ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้นักงานบัญชีต่างกัน และผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานครที่มี ระบายรายได้กิจการ และประเภทธุรกิจต่างกัน ทำให้องค์ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้นักงานบัญชี ไม่ต่างกัน

คำสำคัญ : ผู้ประกอบการ SMEs; สำนักงานบัญชี; องค์ประกอบการตัดสินใจ

ABSTRACT

The objectives of this study were 1) to study the decision element to use accounting office of SMEs in Bangkok 2) to study the decision element to use accounting office of SMEs in Bangkok by general information of the business 3) to study the characteristics of the accounting office that affect SMEs in Bangkok

The sample used in this research is 400 people in Bangkok, using questionnaires As a tool for data collection. The statistics used in the analysis were frequency, Percentage, mean and standard deviation by testing the hypothesis by using t-test statistics, one-way variance statistics (One-way ANOVA), if differences are found by using LSD methods and using multiple regression statistics

The hypothesis test found that the SMEs in Bangkok with different juristic person types has different making decision element to use accounting office of SMEs in Bangkok and SMEs in Bangkok with different income levels and business types making decision element to use accounting office not different

Keywords; SMEs; Accounting Office; Decision element

บทนำ

ปัจจุบันสภาวะการแข่งขันทางเศรษฐกิจของไทยสูงและเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ธุรกิจก็เกิดขึ้นเป็นจำนวนมากโดยเฉพาะธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises = SMEs) ซึ่งเห็นได้จากการจดทะเบียนนิติบุคคลจากกรมพัฒนาธุรกิจ ไม่ว่าในรูปแบบนิติบุคคล หรือบุคคลธรรมดา ซึ่งมีประเภทของการประกอบธุรกิจ ทั้งแบบอุตสาหกรรม การซื้อขายสินค้าหรือพาณิชย์กรรม และการให้บริการ ดังนั้นธุรกิจ SMEs จึงมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาประเทศไทย

ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ทำให้เกิดผลกระทบต่อเศรษฐกิจทั้งทางตรงและทางอ้อมก่อให้เกิดผลกระทบกลุ่มธุรกิจทุกกลุ่มทุกภาคส่วนอย่างถ้วนหน้า โดยเฉพาะธุรกิจ SMEs ที่เป็นแรงขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ และเพื่อที่จะให้เศรษฐกิจของประเทศกลับมาได้ ต้องใช้ระยะเวลาค่อนข้างนานและอาศัยการช่วยเหลือสนับสนุนจากภาครัฐด้วยการออกนโยบายมาตรการช่วยเหลือธุรกิจ เพื่อที่จะทำให้ธุรกิจสามารถเดินหน้าและอยู่รอดได้ บทบาทของผู้ประกอบการ SMEs จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำให้ธุรกิจก้าวสู่การแข่งขันในตลาดเศรษฐกิจ ดังนั้นการตัดสินใจของผู้ประกอบการหรือผู้บริหารเป็นองค์ประกอบสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่ขับเคลื่อนหรือนำพาธุรกิจให้อยู่รอดได้ การตัดสินใจในสภาวะการณ์ต่างๆ ทางด้านเศรษฐกิจ จึงสำคัญ และต้องอาศัยข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับมานั้นมีความสำคัญยิ่ง เพื่อให้การตัดสินใจหรือการคาดการณ์ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายด้าน อาทิเช่น ด้านข้อมูลข่าวสารสถานการณ์ปัจจุบัน ด้านข้อมูลทางการเงิน เป็นต้น ซึ่งผู้ประกอบการส่วนมากยังขาดความรู้ความเข้าใจในด้านของข้อมูลการบัญชีหรือรายงานการเงิน ที่เป็นหลักการสำคัญในการประกอบธุรกิจ เป็นตัวควบคุมในการบริหารงานธุรกิจ กล่าวคือ ข้อมูลเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงผลการประกอบการว่าธุรกิจไปในทิศทางใดที่แสดงผลออกมาในรูปแบบของงบกำไรขาดทุน ทำให้ทราบว่าการมีทรัพย์สิน มีหนี้สินเท่าไร และสัดส่วนของผู้ถือหุ้น ที่ทำให้ทราบถึงฐานะการเงินของกิจการทำให้มีประโยชน์

ในการตัดสินใจวางแผนเชิงธุรกิจ แต่อย่างไรก็ดีผู้ประกอบการ SMEs ยังไม่ได้ให้ความสนใจเรื่องการจัดทำบัญชีเท่าที่ควร และยังขาดความพร้อมในด้านของบุคลากรบัญชี จึงส่งผลให้ทำให้ผู้ประกอบการ SMEs เป็นจำนวนมากตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีและงบการเงินมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม การจัดทำบัญชียังถือเป็นหัวใจหลักของธุรกิจ เพราะถ้าหากปราศจากการจัดทำบัญชีที่ดีแล้วธุรกิจอาจต้องประสบปัญหาต่างๆได้ สำนักงานบัญชีจึงมีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมากกับองค์กรและธุรกิจในปัจจุบัน ดังนั้นเพื่อป้องกันปัญหาที่เกิดผลกระทบในการจัดทำบัญชีที่ขาดความต่อเนื่องจากการเปลี่ยนสำนักงานบัญชียังนั้นผู้ประกอบการควรมีหลักเกณฑ์องค์ประกอบการพิจารณาเลือกใช้สำนักงานบัญชีเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อธุรกิจในระยะยาว และเกิดประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจและเห็นถึงความสำคัญที่จะศึกษาองค์ประกอบที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกของผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะทำให้ทราบข้อมูลให้มีคุณลักษณะของสำนักงานบัญชีที่สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะข้อมูลทั่วไปธุรกิจ
3. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อองค์ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของงานวิจัย

1. ประชากรตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน
2. ด้านเนื้อหา คือ เป็นการศึกษาองค์ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีมุ่งหมายวิจัยคุณลักษณะสำนักงาน ได้แก่ ด้านทักษะวิชาชีพบัญชี ด้านคุณภาพของข้อมูลบัญชี ด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการสื่อสารและการให้บริการ

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่
 - 1.1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปธุรกิจ ประกอบด้วย ประเภทนิติบุคคล ระดับรายได้กิจการ และประเภทธุรกิจ
 - 1.2 คุณลักษณะสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย ด้านทักษะวิชาชีพบัญชี ด้านคุณภาพของข้อมูลบัญชี ด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการสื่อสารและการให้บริการ
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ องค์ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงองค์ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้นักงานบัญชีของผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อทราบถึงองค์ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้นักงานบัญชีของผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะข้อมูลทั่วไปธุรกิจ
3. เพื่อทราบถึงคุณลักษณะสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อองค์ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้นักงานบัญชีของผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร

บททวนวรรณกรรม

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้แยก ลักษณะข้อมูลทั่วไปธุรกิจและคุณลักษณะสำนักงานบัญชี ดังนี้

ลักษณะข้อมูลทั่วไปธุรกิจ

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises = SMEs) ธุรกิจ หมายถึง การดำเนินกิจกรรมทางการผลิต จำหน่าย และบริการ ธุรกิจ SMEs หรือขนาดย่อม หมายถึง ธุรกิจที่เป็นอิสระมีเอกชนเป็นเจ้าของ ดำเนินธุรกิจโดยเจ้าของเอง ไม่ได้ตกภายใต้อิทธิพลหรือภายใต้เงื่อนไขขององค์กรหรือธุรกิจอื่นๆ โดยที่มีต้นทุนในการดำเนินงานต่ำ มีจำนวนของพนักงานน้อย (Thai SMEs Center, 2558) ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ย่อมาจากภาษาอังกฤษ Small and Medium Enterprises แปลเป็นภาษาไทยว่า “วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม” วิสาหกิจครอบคลุมกิจการ 3 กลุ่มใหญ่ คือ (กรมสรรพากร, 2562, พิรัชญ์ กาเนโกะ, 2560 หน้า 12)

1. กิจการผลิตสินค้า หมายถึง การผลิตอุตสาหกรรมทุกประเภท และรวมถึงการแปรรูปผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร และเหมืองแร่ และการประกอบอุตสาหกรรมในครัวเรือน การผลิตเป็นวิสาหกิจชุมชนอย่างง่าย

2. กิจการบริการ หมายถึง การให้บริการในหลากหลายรูปแบบ เช่น การขนส่ง การศึกษา โรงแรม การสุขภาพ การบันเทิง การซ่อมแซม การท่องเที่ยว

3. กิจการค้าส่งและค้าปลีก หมายถึง การซื้อขายสินค้าสำเร็จรูปแล้ว ขายให้กับผู้บริโภคและประชาชนทั่วไป รวมถึงขายให้กับผู้ค้าส่งด้วย และรวมไปถึงการเป็นตัวแทนหน้าขายสินค้าด้วยเช่นกัน

1. กิจการขนาดย่อม ได้แก่ กิจการที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

- (1.1) กิจการผลิตสินค้า ที่มีจำนวนการจ้างงานไม่เกิน 50 คน หรือมีรายได้ต่อปีไม่เกิน หนึ่งร้อยล้านบาท

- (1.2) กิจการให้บริการ กิจการค้าส่ง หรือกิจการค้าปลีก ที่มีการจ้างงานไม่เกิน 30 คน หรือมีรายได้ต่อปีไม่เกิน ห้าสิบล้านบาท

2. กิจการขนาดกลาง ได้แก่ กิจการที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

- (2.1) กิจการผลิตสินค้า ที่มีจำนวนการจ้างงานเกิน 50 คน แต่ไม่เกิน 200 คน หรือมีรายได้ต่อปีเกินหนึ่งร้อยล้านบาท แต่ไม่เกินห้าร้อยล้านบาท

- (2.2) กิจการให้บริการ กิจการค้าส่ง หรือกิจการค้าปลีก ที่มีการจ้างงานเกิน 30 คน ไม่เกิน 100 คน หรือมีรายได้ต่อปีเกินกว่าห้าสิบล้านบาทแต่ไม่เกินห้าร้อยล้านบาท (พิรัชญ์ เฉลยบุญ, 2559, หน้า 6)

คุณลักษณะสำนักงานบัญชี

คุณลักษณะ หมายถึง เครื่องหมาย คุณสมบัติหรือลักษณะของผู้ทำบัญชีตามประกาศของกรมทะเบียนการค้า พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. ๒๕๔๓

สำนักงานบัญชี หมายถึง สำนักงานที่ให้บริการด้านบัญชี ทั้งในรูปแบบบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคลก็ได้ โดยจะมีผู้รับผิดชอบการทำบัญชีอย่างน้อยหนึ่งคนและขึ้นทะเบียนผู้ทำบัญชีแล้วโดยมีคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรีซึ่งมีการปฏิบัติงานเต็มเวลา (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2563)

ด้านทักษะวิชาชีพ

วิชาชีพบัญชี หมายถึง วิชาชีพในด้านการทำบัญชี การสอบบัญชี การบัญชีบริหาร การวางระบบบัญชี การบัญชีภาษีอากร ด้านการศึกษาและเทคโนโลยีการบัญชี (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2563)

ชลิดา ลีนจ๊ะและคณะ (2562, หน้า 36) ได้กล่าวว่า ทักษะทางวิชาชีพ คือ ทักษะทั้ง 5 ด้านที่นักวิชาชีพบัญชีต้องมีและต้องพัฒนาเพื่อความเป็นวิชาชีพบัญชีที่มีความสามารถ ดังนี้ (สภาวิชาชีพ ,2554)

1. ทักษะด้านปัญญา ซึ่งเป็นทักษะที่ควรพัฒนาและควบคุมไปด้วยลักษณะดังนี้ คือในด้านความรู้ ความเข้าใจในข้อมูลจากแหล่งต่างๆ หรือสารสนเทศต่างๆ การนำไปใช้จริง การวิเคราะห์แก้ปัญหาด้วยประสบการณ์มีหลักการวิธีคิดเชิงเหตุผล และการประเมินผล

2. ทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งเป็นทักษะที่เฉพาะเจาะจงที่ควรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3. ทักษะส่วนบุคคล มีความสามารถในการเรียนรู้บริหารจัดการตนเองพัฒนาตนเอง ปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม และมีจรรยาบรรณความมีทัศนคติต่อวิชาชีพ และสามารถตัดสินใจได้

4. ทักษะการปฏิสัมพันธ์และการสื่อสาร จะทำให้มีเหตุมีผลสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีเหตุมีผล มีทักษะให้การสื่อสารเจรจาต่อรอง และนำเสนอข้อมูลข่าวสาร หรือรายงานได้อย่างมีความเข้าใจง่ายและมีประสิทธิภาพ

5. ทักษะการบริหารองค์กรและการจัดการด้านธุรกิจ ด้วยก่อนหน้านี้นับบาททางวิชาชีพบัญชีจะจำกัดแค่เก็บข้อมูลทางบัญชีและออกรายงานทางการเงิน แต่ปัจจุบันเป็นยุคสมัยที่มีการแข่งขันทางธุรกิจสูง นักบัญชีจึงจำเป็นต้องมีความรู้ในด้านธุรกิจเพิ่มมากขึ้นจึงจำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพในด้านต่างๆ เช่น การวางแผนกลยุทธ์ต่างๆ การบริหารโครงการต่างๆ การตัดสินใจ การเป็นผู้นำ และพัฒนาบุคคลกร เป็นต้น

ดังนั้นจะเห็นว่าทักษะวิชาชีพนั้นมีความสัมพันธ์กันจริงและสามารถส่งเสริมกันได้แต่ไม่สามารถทดแทนกันได้

ด้านคุณภาพของข้อมูลทางบัญชี

คุณภาพของการจัดทำบัญชีและการเงิน ต้องจัดทำตามหนังสือรับรองทั่วไป (สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2553) กล่าวถึงรายงานทางการเงินที่สมบูรณ์มีองค์ประกอบดังนี้ คือ งบแสดงฐานะทางการเงิน ณ วันสิ้นงวด งบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จสำหรับงวด งบเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้น งบกระแสเงินสด หมายเหตุประกอบงบการเงินที่ได้รับการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นสำหรับกิจการหรือเพื่อผู้ใช้งบการเงินได้รับประโยชน์สูงสุดในการเชิงเศรษฐกิจ และการคาดคะเนผลลัพธ์ในอนาคตเพื่อการตัดสินใจและวางแผนกลยุทธ์ของธุรกิจ ซึ่งทั้งนี้รวมถึงเทคโนโลยีใช้มาบันทึกการบัญชี การเก็บข้อมูล ประมวลผลและรายงานผลอย่างน่าเชื่อถือ และสามารถเปรียบเทียบในปีตามรอบระยะเวลาบัญชีหรือเปรียบเทียบกับธุรกิจอื่นได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

ลักษณะคุณภาพของข้อมูลบัญชี ตามแม่บทการบัญชี (สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย, ปรับปรุง 2552) อ้างใน (สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2553) อ้างใน นางสาวผกาดี นิลสุวรรณ และคณะ (2563, หน้า 18)

1. ความเข้าใจได้ (Understandability) ข้อมูลที่แสดงในรายงานการเงินต้องเข้าใจได้ง่ายและทันที ไม่ซับซ้อน ต้องเป็นข้อมูลที่มีเกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจและบัญชี และหากเป็นข้อมูลที่มีความจำเป็นต่อการตัดสินใจแล้วนั้นต้องนำเสนอในรายงานเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งบการเงินให้ทราบ ซึ่งไม่มีเหตุจำเป็นใดที่ละเว้น

2. ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ (Relevance) เป็นข้อมูลทางบัญชีที่มีความเกี่ยวข้องและเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของผู้ใช้ข้อมูลบัญชี และมีประโยชน์ต่อการตัดสินใจของข้อมูล

3. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ต้องเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้งบและน่าเชื่อถือได้ ปราศจากความผิดพลาดที่มีนัยสำคัญ เนื้อหาเป็นความจริง นำเสนอต้องมีความเป็นกลาง ซึ่งความน่าเชื่อถือได้มี 5 ลักษณะ ดังนี้

3.1 การเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม (Faithful representation) คือถูกต้องเที่ยงธรรม มีความแน่นอนชัดเจน (Precision and certainty)

3.2 เนื้อหาสำคัญกว่ารูปแบบ (Substance over form) คือ ผู้จัดทำบัญชีจะต้องพิจารณา รูปแบบเนื้อหามากกว่ารูปแบบกฎหมาย ดังนั้นผู้จัดทำบัญชีต้องนำเสนอเนื้อหาตามเนื้อหาความเป็นจริงทางเศรษฐกิจมากกว่ารูปแบบกฎหมาย เพื่อให้ผู้ใช้ประโยชน์หรือผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าใจเหตุการณ์ทางบัญชีที่เกิดขึ้นจริง

3.3 ความเป็นกลาง (Neutrality) คือการนำเสนอข้อมูลตรงไปตรงมาปราศจากความลำเอียงซึ่งจะทำให้มองเห็นความเป็นจริงของกิจกรรมทางเศรษฐกิจ

3.4 ความระมัดระวัง (Prudence) คือ ผู้จัดทำรายงานควรมีแนวทางปฏิบัติและดุลยพินิจเลือกในการเลือกใช้ให้สอดคล้องกับนโยบายของธุรกิจ

3.5 ความครบถ้วน (Completeness) คือความครบถ้วนของการนำเสนอเอกสารอย่างละเอียดถึงรายงานทางการเงินที่เกิดขึ้นภายในกิจการ

3.6 การเปรียบเทียบได้ (Comparability) คือข้อมูลที่แสดงในรายงานการเงินต้องเป็นข้อมูลที่สามารถเปรียบเทียบได้ในช่วงระยะเวลาที่ต่างกัน ทราบถึงแนวโน้มของฐานะการเงินได้

4. การเปรียบเทียบกันได้ (Comparability) ผู้ใช้งบการเงินต้องสามารถเปรียบเทียบข้อมูลบัญชีของกิจการในรอบระยะเวลาที่ต่างกัน หรือเปรียบเทียบระหว่างกิจการหรือระหว่างหน่วยงานได้ ซึ่งทำให้สามารถทราบแนวโน้มของฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของกิจการดังนั้นการจัดแสดงหรือจัดประเภทรายการในรูปแบบเดียวกันจำเป็นต้องปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

อนงค์ ทับทิมทอง (2558, หน้า11) กล่าวว่า สำนักงานบัญชีจะมีความสำเร็จได้นั้นเกิดจากปัจจัย การให้บริการในคุณภาพของข้อมูลการจัดทำบัญชีและงบการเงิน โดยต้องตระหนักถึงข้อมูลที่น่าเสนอออกไป ซึ่งเป็นข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือโดยเที่ยงธรรม ปราศจากความลำเอียง และสามารถคาดคะเนได้ในผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และสามารถเปรียบเทียบได้ในรอบระยะที่ต่างกัน โดยการจัดทำบัญชียุทธศาสตร์ต้องเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป

ด้านจรรยาบรรณของผู้ทำบัญชี

สภาวิชาชีพบัญชี ว่าด้วยจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี (2561) กัญธนา ดิษฐ์แก้ว และ

หลักทรัพย์ วิชาชีพ (2561, หน้า 202) เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและสำคัญเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพ ดังนั้น คณะกรรมการจึงได้กำหนดมาตรฐานจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพตามแนวหลักการพื้นฐานจรรยาบรรณระหว่างประเทศ (IESBA) เพื่อเปิดเผยได้ด้วย ดังต่อไปนี้

- (1) ความซื่อสัตย์สุจริต ตรงไปตรงมาทั้งวิชาชีพและธุรกิจ
- (2) ความเที่ยงธรรมและเป็นอิสระไม่ยอมให้อคติ ปราศจากความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรืออยู่ใต้อิทธิพลอันเกินควรจากบุคคลอื่น การใช้ดุลยพินิจทางวิชาชีพที่ให้ความเชื่อมั่นของการให้บริการต่อความเชื่อมั่นทางจิตใจต้องมีความประจักษ์ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพ สามารถสรุปและแสดงให้ผู้อื่นเห็นว่าปราศจากความลำเอียงและความขัดแย้งในผลประโยชน์และมีความเป็นอิสระบนพื้นฐานด้วย
- (3) ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในวิชาชีพ ด้วยความเอาใจใส่ ให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพที่รับรองทั่วไป
- (4) รักษาความลับของข้อมูลลูกค้า ไม่เปิดเผยข้อมูลให้บุคคลที่สาม โดยไม่ได้รับอนุมัติจากผู้ที่เกี่ยวข้อง
- (5) หลีกเลี่ยงพฤติกรรมทางวิชาชีพที่ทำให้เกิดความเสียหายเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพบัญชี
- (6) ไม่ปกปิดข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ สามารถตรวจสอบหรือติดตามผลได้ ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ ตามมาตรฐานวิชาชีพที่กำหนดไว้

สุพัตรา รักการศิลป์ และคณะ (2562, หน้า9) ได้ให้ความหมายของจรรยาบรรณ หมายถึง ข้อกำหนดความประพฤติหรือระเบียบปฏิบัติงานที่ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีต้องปฏิบัติด้วยคุณธรรมและเที่ยงธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริต นักบัญชีวิชาชีพต้องปฏิบัติตามพื้นฐานของจรรยาบรรณวิชาชีพขึ้นบนความเป็นอิสระและเที่ยงธรรมตามมาตรฐานวิชาชีพ เพื่อให้เป็นประจักษ์ต่อสาธารณชน มีความน่าเชื่อถือและมีประโยชน์ต่อสังคมและตนเอง

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Accounting Information System) หมายถึงระบบที่ใช้ในการจัดเก็บสะสม ประมวลผลข้อมูลบัญชีและการเงิน เพื่อใช้ในการตัดสินใจ ซึ่งระบบสารสนเทศโดยทั่วไปเป็นระบบคอมพิวเตอร์ที่มีระบบตรวจสอบ มีการเชื่อมโยงกับทรัพยากรด้านเทคโนโลยี รายงานทางการเงินที่ใช้ทั้งภายในและภายนอก เช่น นักลงทุน ผู้ตรวจสอบบัญชี เป็นต้น และระบบสารสนเทศทางบัญชีได้มีการพัฒนาต่อไปได้อย่างกว้างขวาง (Wikipedia)

Turban et al. (2006, หน้า 21) อ้างใน ชงไชย สุรินทร์วรารากร (2555, หน้า 8) ให้ความหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หมายถึง ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูล เครือข่าย อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ ที่นำมาใช้ภายในองค์กร หรือรวมทั้งอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล

เชลลีและคณะ (Shelly, Et al. 2002) อ้างใน ชงไชย สุรินทร์วรารากร (2555, หน้า 10) ได้กล่าวไว้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพควรจะมีลักษณะดังต่อไปนี้ ไว้ดังนี้

1. ถูกต้องแม่นยำ (Accurate) ไม่มีข้อผิดพลาด หรือ Error
2. ความครบถ้วนและสมบูรณ์ (Complete) มีความสมบูรณ์ด้วยข้อเท็จจริง (fact) ที่สำคัญด้วยความครบถ้วน
3. เข้าใจง่าย (Simple) เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อนสับสนเกินไป เพราะทำให้ผู้ใช้งานสับสนไม่เข้าใจรายละเอียดของข้อมูลจริงทำให้ผิดพลาดได้ง่าย

4. ทันต่อเวลา (Timely) นอกจากจะมีความถูกต้องครบถ้วนแล้วต้องรวดเร็วทันสมัยและทันเวลาต่อความต้องการผู้ใช้ข้อมูล
5. เชื่อถือได้ (Reliable) มีการรวบรวมข้อมูลสู่ระบบที่น่าเชื่อถือได้
6. คุ่มราคา (Economical) ต้องเหมาะสมกับผู้ใช้งานและประเภทธุรกิจและมีความคุ้มค่าและคุ้มค่า
7. ตรวจสอบได้ (Verifiable) สามารถตรวจสอบข้อมูลและเปรียบเทียบข้อมูลได้จากหลายๆ แหล่งข้อมูล
8. ยืดหยุ่น (Flexible) สามารถปรับใช้งานได้ตามความต้องการและตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้งาน
9. สอดคล้องกับความต้องการ (Relevant) และต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของผู้ใช้เพื่อการตัดสินใจ
10. สะดวกในการเข้าถึง (Accessible) ง่ายต่อการใช้งาน และเข้าถึงง่ายตามความต้องการผู้ใช้งาน
11. ปลอดภัย (Secure) ต้องเป็นสารสนเทศที่มีความปลอดภัยสูง ในการเข้าถึงข้อมูลดังกล่าว

ด้านการสื่อสารและการให้บริการ

การสื่อสาร

การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การกระทำร่วมกันในบางสิ่งบางอย่าง นั่นคือการถ่ายทอดข้อมูล ความรู้ ความคิด ข่าวสารต่างๆ ของบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง ซึ่งการติดต่อสื่อสารถือเป็นกระบวนการทางสังคมของมนุษย์ (Webster Dictionary, 1978) อ้างใน วรวัช เอี่ยมสำอาง (2557, หน้า 14) การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการสำคัญทางสังคมของมนุษย์ ดังนี้ Roger & Shoemaker (1971) เสนอว่า การติดต่อสื่อสารคือ กระบวนการซึ่งสารถูกส่งจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร

วรวัช เอี่ยมสำอาง (2557, หน้า 14) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสารเป็นการถ่ายทอดข้อมูลเรื่องราวข่าวสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับ โดยวิธีใดวิธีหนึ่ง ในเหตุการณ์สภาพแวดล้อมหนึ่งทำให้เกิดการถ่ายทอดเรียนรู้เพื่อตอบสนองร่วมกันทั้งสองฝ่ายอาจจะเป็นจากบุคคลถึงบุคคล หรือบุคคลถึงองค์กร และเป็นที่ยอมรับซึ่งกันและกัน ดังนั้นการสื่อสารจะมีความต่อเนื่องและการเปลี่ยนแปลงปรับตัวตลอดเวลา

การให้บริการ คือ การกระทำกิจกรรมใดๆ เพื่อช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการบุคคลอื่นเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

วิภาพร ทิมบำรุง (2558, หน้า 27) ได้กล่าวถึง ทักษะในการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ว่าเป็นการช่วยให้การทำงานร่วมกับผู้อื่นของวิชาชีพบัญชี ในการส่งผ่านข้อมูลสารสนเทศได้เป็นอย่างดี รวมถึงการตัดสินใจ การมีซึ่งเหตุผล โดยทักษะการสื่อสารปฏิสัมพันธ์ ตามข้อกำหนดของสภาวิชาชีพ (2544) ประกอบด้วย ดังนี้

1. การทำงานร่วมกับผู้อื่น
2. ปรึกษาในกลุ่มสายงานเพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง
3. การทำงานเป็นทีม
4. การปฏิสัมพันธ์กับคนที่คิดเห็นในมุมมองที่ต่าง
5. เจจาะต่อรองหาข้อสรุปและตกลงที่เป็นที่ยอมรับได้
6. ปรับตัวกับสิ่งแวดล้อมใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
7. มีความสามารถนำเสนอข้อมูล แสดงความคิดเห็น ผ่านการพูดได้ในทุกโอกาสทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ
8. ฟังและอ่านอย่างมีสติวิเคราะห์เหตุการณ์อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้นักงานบัญชีของประกอบการ SMEs

อำไพ วัชรินทร์ (2556:ออนไลน์) ได้สรุปความหมายของการตัดสินใจ หมายถึงการคิดพิจารณา วิเคราะห์และสังเคราะห์อย่างมีเหตุและผลในการที่จะเลือกและตัดสินใจที่จะกระทำในสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือหลายทางเลือก หรือการแก้ปัญหาหรือเหตุการณ์หรือเรื่องราวใดๆ ที่คิดว่าเหมาะสมแล้วโดยการคิดไตร่ตรอง อย่างรอบครอบเพื่อนำไปดำเนินใช้ในชีวิตรประจำวัน

องค์ประกอบการตัดสินใจ มี 4 องค์ประกอบ โดย วรพจน์ บุษราคัม อำไพ วัชรินทร์ (2556:ออนไลน์) ดังนี้

1. ผู้ทำการตัดสินใจ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด เพราะผลของการตัดสินใจคือผู้ตัดสินใจ ดังนั้น เพราะการตัดสินใจจะดีหรือไม่ขึ้นกับบุคคลผู้ตัดสินใจเป็นสำคัญดังนั้นผู้ตัดสินใจจำเป็นต้องมีข้อมูลที่เพียงพอ ครบถ้วน ทั้งเหตุและผล มีค่านิยมที่ถูกต้องสอดคล้องต่อการบรรลุเป้าหมายองค์การจะทำให้วิเคราะห์ สถานการณ์ได้ถูกต้อง
2. ประเด็นปัญหาที่ต้องตัดสินใจ เป็นองค์ประกอบที่ต้องให้ความสำคัญเพราะปัญหาที่ต้องตัดสินใจ จำแนกได้หลายประการ เช่น การผลิตสินค้า การจัดหาอุปกรณ์หรือวัตถุดิบ การจำหน่าย หรือการบริการ เป็นต้น เมื่อกำหนดปัญหาได้ชัดเจนก็จะมีแนวทางแก้ไขได้ชัดเจนและถูกต้อง
3. ทางเลือกต่างๆ ที่บรรลุเป้าหมายได้ ผู้ตัดสินใจหรือผู้บริหาร ต้องพยายามค้นหาทางเลือกที่ดีที่สุด เช่น บริการที่รวดเร็วกว่า สินค้าที่มีคุณภาพสูงกว่า เป็นต้น
4. สภาพการณ์ที่ทำการตัดสินใจ คือสภาพการณ์ที่แน่นอน สภาพการณ์ที่เสี่ยง และสภาพการณ์ที่ไม่แน่นอน ดังนี้ สภาพการณ์ที่แน่นอน คือ ทราบทางเลือกแล้วมีผลที่แน่นอนแล้ว เช่นตัดสินใจฝากเงิน และได้ดอกเบี้ยแน่นอน เป็นต้น ส่วนสภาพการณ์ที่เสี่ยง คือทราบผลและมีทางเลือก มีโอกาสได้รับผลประโยชน์ มากกว่าเสียผลประโยชน์ แต่ก็มีโอกาสที่จะสามารถที่จะเสียผลประโยชน์ได้เช่นกัน และ สภาพการณ์ที่ไม่แน่นอน คือทราบทางเลือกแต่ไม่ทราบผลที่แน่นอน คาดคะเนไม่ได้

วิธีดำเนินการวิจัย

วิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อจะแล้วนำข้อมูล ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานครเก็บจากข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1. แบบสอบถามแบบปลายเปิดและปิด โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย
 - 1.1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปธุรกิจ เป็นแบบเลือกตอบ ซึ่งข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ประกอบการ SMEs ได้แก่ ประเภทนิติบุคคล ระดับรายได้กิจการ และประเภทธุรกิจ รวม 3 ข้อ
 - 1.2 แบบสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ SMEs ประกอบด้วย ด้านทักษะวิชาชีพ ด้านคุณภาพของข้อมูลทางบัญชี ด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการสื่อสารและการให้บริการ และองค์ประกอบการตัดสินใจ จำนวน 33 ข้อ กำหนดให้ 5 = ระดับความคิดเห็นมากที่สุด, 4 = ระดับความคิดเห็นมาก, 3 = ระดับความคิดเห็นปานกลาง, 2 = ระดับความคิดเห็นน้อย, 1 = ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

1.3 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสำนักงานบัญชี

1.4 ช่วงเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินความคิดเห็น กำหนดให้ $4.21 - 5.00 =$ ระดับความความคิดเห็นมากที่สุด, $3.41 - 4.20 =$ ระดับความความคิดเห็นมาก, $2.61 - 3.40 =$ ระดับความความคิดเห็นปานกลาง, $1.81 - 2.60 =$ ระดับความความคิดเห็นน้อย, $1.00 - 1.80 =$ ระดับความความคิดเห็นน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพรรณนา (descriptive statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ตัวแปรลักษณะข้อมูลทั่วไปธุรกิจ ประกอบด้วย ประเภทนิติบุคคล ระดับรายได้กิจการและประเภทธุรกิจ

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ตัวแปรด้านคุณลักษณะสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย ด้านทักษะวิชาชีพบัญชี ด้านคุณภาพของข้อมูลบัญชี ด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการสื่อสารและการให้บริการ

2. สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 ใช้สถิติ t-test ในการวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร ที่จำแนกลักษณะข้อมูลทั่วไปธุรกิจ คือ ประเภทนิติบุคคล

2.2 ใช้สถิติ One-Way ANOVA ในการวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร ที่จำแนกลักษณะข้อมูลทั่วไปธุรกิจ ได้แก่ ระดับรายได้กิจการและประเภทธุรกิจ หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานครโดยภาพรวมมีระดับการขององค์ประกอบการตัดสินใจในระดับมากที่สุด ด้านเศรษฐกิจการเงินดี มีระดับความสุขมากตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบองค์ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม ประเภทนิติบุคคล ระดับรายได้กิจการ และประเภทธุรกิจ สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้

2.1 ผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประเภทนิติบุคคลต่างกัน ทำให้องค์ประกอบในการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชี ต่างกัน

2.2 ผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับรายได้ และประเภทธุรกิจต่างกัน ทำให้องค์ประกอบในการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชี ไม่ต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อองค์ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้

3.1 คุณลักษณะสำนักงานบัญชี ด้านทักษะวิชาชีพบัญชี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านการสื่อสารและการให้บริการ มีผลต่อองค์ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร

3.2 คุณลักษณะสำนักงานบัญชี ด้านคุณภาพของข้อมูลทางบัญชี ด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ไม่มีผลต่อองค์ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ SMEs ในเขต

กรุงเทพมหานคร

อภิปรายผล

ผลการวิจัยองค์ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้นักงานบัญชีของผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการการศึกษาองค์ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้นักงานบัญชีของผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับการตัดสินใจอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ผู้ประกอบการ SMEs ส่วนใหญ่จะมีความต้องการที่จะตัดสินใจเลือกใช้นักงานบัญชี โดยการพิจารณาถึงองค์ประกอบสำคัญอย่างมีเหตุมีผลแล้วเพื่อตอบสนองความต้องการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับสูงสุด สอดคล้องกับ แนวคิด วรพจน์ บุษราคม อ่างใน อำไพ วชิริน (2556 : ออนไลน์) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบการตัดสินใจไว้ 4 องค์ประกอบ ดังนี้คือ (1) ผู้ตัดสินใจนั้นมีข้อมูลและเหตุผลที่เพียงพอในการตัดสินใจรวมถึงคำนึงเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายของกิจการ (2) ประเด็นปัญหาที่ตัดสินใจ นั้นคือผู้ประกอบการเลือกใช้นักงานบัญชีเพื่อให้สอดคล้องความต้องการ เช่นสามารถวิเคราะห์แก้ไขปัญหหรือสนองความต้องการให้ตรงประเด็นของกิจการ (3) ทางเลือกที่ดีที่สุด ตรงกับความต้องการและแนวทางเป้าหมายที่ต้องการ เช่นบริการหรือการปฏิสัมพันธ์ที่ดีที่สุด คุณภาพของข้อมูลที่ดีที่สุด (4) เกิดประโยชน์สูงสุดต่อกิจการ

2. ผลการการศึกษาองค์ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้นักงานบัญชีของผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตาม ประเภทนิติบุคคล ระดับรายได้กิจการ และประเภทธุรกิจ สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้

2.1 ผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประเภทนิติบุคคลต่างกัน ทำให้องค์ประกอบในการตัดสินใจเลือกใช้นักงานบัญชี ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับบทความ (Moneywecan ออนไลน์, 2562) และ(กรมพัฒนาธุรกิจ , 2562) ในที่นี้คือบริษัทระบบการบริหารงานที่ต่างกันออกไป เช่นบริษัทจำกัดมีตั้งแต่ 3 คนขึ้น รู้สึกถึงความมั่นคงและน่าเชื่อถือมากกว่า มีความเป็นมืออาชีพมาก เงินลงทุนที่มากกว่า ด้านแรงงานมากกว่าการพัฒนาก็จะเกิดความต่อเนื่อง และมีระบบบริหารจัดการภายในมีหลายขั้นตอนมีหลายแผนก มีการหมุนเวียนส่วนหลายคนต้องร่วมการตัดสินใจ ทั้งยังความเจริญในเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารในยุคปัจจุบันที่มีความสำคัญค่อนข้างสูง ในขณะที่ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนเพียง 2 คนเท่านั้น การบริหารงานโดยส่วนใหญ่จะมีลักษณะเป็นแบบระบบครอบครัว ขั้นตอนการในการบริหารจัดการภายในแทบจะเป็นไปแบบง่าย ๆ ทันใจ สามารถตัดสินใจในด้านการลงทุน การขยายธุรกิจหรือการตัดสินใจทางการตลาดก็ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนสามารถตัดสินใจได้เลยทำให้พลาดและน่าเชื่อถือน้อยกว่าบริษัท และการพัฒนาบางครั้งยังล่าช้า

2.2 ผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับรายได้กิจการต่างกัน ทำให้ องค์ประกอบในการตัดสินใจเลือกใช้นักงานบัญชี ไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าระดับรายได้ที่แตกต่างกันออกไปนั้นไม่ได้ส่งผลให้การตัดสินใจเลือกใช้นักงานบัญชี ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการ SMEs โดยส่วนมากให้ความสำคัญและคาดหวังที่เลือกใช้นักงานบัญชีที่มีคุณลักษณะคุณสมบัติที่เหมือนกัน คลอดคล้องกับ (สุเทพ พงษ์พิทักษ์ , 2549) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของวิชาชีพบัญชีไว้ว่า 6 ประการ คือ (1) มีความรู้ความสามารถในด้านวิชาชีพบัญชี (2) มีความรู้ในด้านคอมพิวเตอร์เทคโนโลยีสมัยใหม่ทำให้เกิดความรวดเร็วในการนำเสนอข้อมูลต่าง (3) ภาษาและการสื่อสารกันเข้าใจ (4) ความรู้ทางด้านภาษีอากร การวางแผนด้านภาษี (5) มีวิสัยทัศน์ในการบริหารจัดการและเข้าถึงปัญหาของผู้ประกอบหรือ

ลูกค้า (6) มีความน่าเชื่อถือ เชื่อสัตย์ และจรรยาบรรณ ดังนั้นข้อมูลที่ได้กล่าวมานี้สรุปให้เห็นว่าทุกองค์กรที่มีระดับรายได้ต่างกันไม่มีผลต่อองค์ประกอบในการเลือกใช้นักงานบัญชี

2.3 ผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประเภทธุรกิจต่างกัน ทำให้องค์ประกอบในการตัดสินใจเลือกใช้นักงานบัญชี ไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ไม่ว่าผู้ประกอบการจะประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรม ซื้อขายสินค้าและพาณิชย์กรรม และธุรกิจการให้บริการ ก็มียุคประกอบในการตัดสินใจเลือกใช้นักงานบัญชี ที่ไม่ต่างกันเช่นกัน เนื่องจากทุกยุคปัจจุบันบทบาทของผู้ประกอบการ SMEs จึงมีบทบาทมากขึ้นจะทำให้ธุรกิจก้าวสู่การแข่งขันในตลาดเศรษฐกิจ ต้องอาศัยข้อมูลต่างๆที่ได้รับเพื่อนำมาตัดสินใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด (วรรณฯ สรชัย ,2558, หน้า 19) ได้กล่าวไว้ว่า ความรู้ความสามารถความชำนาญในวิชาชีพ และความใส่ใจในการจัดทำบัญชีนั้น ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อลูกค้า เพื่อให้ได้รับบริการทำบัญชีได้ตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป ส่งผลให้ผู้ประกอบในประเภทธุรกิจที่ต่างกัน มียุคประกอบในการเลือกใช้นักงานบัญชีที่ไม่ต่างกัน เพื่อป้องกันปัญหาและผลกระทบต่อองค์กรในอนาคต

3. คุณลักษณะสำนักงานบัญชี ได้แก่ ได้แก่ ด้านทักษะวิชาชีพ ด้านคุณภาพของข้อมูลบัญชี ด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการสื่อสารและการให้บริการ มีผลต่อองค์ประกอบในการตัดสินใจเลือกใช้นักงานบัญชีของผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 คุณลักษณะสำนักงานบัญชี ด้านทักษะวิชาชีพ มีผลต่อองค์ประกอบในการตัดสินใจเลือกใช้นักงานบัญชีของผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะสำนักงานบัญชี ด้านทักษะวิชาชีพบัญชี ในระดับมากที่สุดในเรื่องของมีความสามารถในการวางแผนภาษี และเรื่องแก้ไขปัญหาได้อย่างมืออาชีพ เมื่อมีเหตุการณ์หรือเกิดข้อผิดพลาดในส่วนของการบัญชีและภาษีอากร สอดคล้องกับแนวคิดของ ดารุณี กองทอง (2560, หน้า 9) ได้กล่าวไว้ว่าความรู้ความสามารถด้านวิชาชีพบัญชีนั้นเป็นวัดกันด้วย 3 องค์ประกอบ (1) ความสามารถเชิงเทคนิค คือ มีความรู้ด้านบัญชีการเงิน และการบริหารการเงินและการรายงานการเงิน ด้านภาษีอากร กฎหมายที่เกี่ยวข้อง สามารถปรับตัวการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา มีความรู้ด้านการบริหารจัดการฐานข้อมูล ระบบฐานข้อมูล การจัดเก็บ การวิเคราะห์ การประมวลผลข้อมูล (2) ด้านทักษะวิชาชีพ (Professional skills) คือการเรียนรู้ที่จะพัฒนาด้านวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง เพื่อศักยภาพของนักบัญชีอย่างมืออาชีพ (3) ด้านค่านิยมและทัศนคติวิชาชีพ (Professional values, ethics and attitudes) ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ต้องคิดวิเคราะห์ มีความเข้าใจในการตัดสินใจ มีความรอบคอบอย่างถี่ถ้วน เพื่อประโยชน์สูงสุดในวิชาชีพบัญชี

3.2 คุณลักษณะสำนักงานบัญชี ด้านคุณภาพของข้อมูลบัญชี ที่มีผลต่อองค์ประกอบในการตัดสินใจเลือกใช้นักงานบัญชีของผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะสำนักงานบัญชี ด้านคุณภาพของข้อมูลบัญชี ในระดับมากที่สุด ในเรื่องของมีความตระหนักถึงความถูกต้อง แม่นยำ น่าเชื่อถือได้ และสามารถตรวจสอบที่มาได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศศิธร ราชพิบูลย์ (2558, หน้า 9) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพข้อมูลทางการบัญชีนั้น คือคุณลักษณะข้อมูลที่ทำให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้ในการตัดสินใจ และเข้าใจง่าย ความน่าเชื่อถือ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ และการเปรียบเทียบกันได้ ส่วนคุณภาพของข้อมูล ต้องมีความทันสมัย เพื่อความรวดเร็วและสามารถนำไปใช้เพื่อการตัดสินใจได้ทันเวลา และสอดคล้องกับงานวิจัย

3.3 คุณลักษณะสำนักงานบัญชี ด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ที่มีผลต่อองค์ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะสำนักงานบัญชี ด้านจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีในระดับมากที่สุด ในเรื่องของมีความรับผิดชอบและรักษาความลับของผู้รับบริการ

3.4 คุณลักษณะสำนักงานบัญชี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีผลต่อองค์ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะสำนักงานบัญชี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับมากที่สุด ในเรื่องของมีความเชี่ยวชาญในระบบบัญชีออนไลน์การรับส่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็วสามารถลดค่าใช้จ่ายได้

สอดคล้องกับแนวคิด ธิดา เณรยอด (2561, หน้า 4) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจุบันวิชาชีพบัญชีก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล ได้นำมาใช้กับหน่วยงานต่างๆเช่น กรมพัฒนาธุรกิจ เช่น E-filling ในการนำส่งรายงานทางการเงิน ซึ่งทำให้ส่งผลไปในทิศทางบวก สะดวกและรวดเร็ว ตรวจสอบได้ ส่วนในงานบัญชีนั้นได้นำระบบเทคโนโลยี คือระบบ Cloud มาจัดทำบัญชีผ่านอินเทอร์เน็ต พัฒนาด้านการเก็บข้อมูล และง่ายสะดวกต่อการใช้งานสามารถทำงานหรือใช้งานที่ไหนก็ได้ในทันที

3.5 คุณลักษณะสำนักงานบัญชี ด้านการสื่อสารและการให้บริการ ที่มีผลต่อองค์ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะสำนักงานบัญชี ด้านการสื่อสารและการให้บริการ ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของ วรวัช เอี่ยมสำอางค์ (2557, หน้า 12) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสารหมายถึง การถ่ายทอดข้อมูล เรื่องราว ข่าวสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับ ในเหตุการณ์สภาพแวดล้อมหนึ่งทำให้เกิดการถ่ายทอดเรียนรู้เพื่อตอบสนองร่วมกันทั้งสองฝ่าย หรือบุคคลถึงองค์กร และเป็นที่ยอมรับซึ่งกันและกัน โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561, หน้า 20) กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่งได้เพื่อตอบสนองความต้องการองค์กรให้ได้รับความพึงพอใจในการ ไม่ว่าจะเป็นการบริการความสะดวกรวดเร็วหรือเกิดจากความเอื้ออาทร ความปรารถนาดี ช่วยเหลือให้เกิดความทันเวลา ความเป็นธรรม ซึ่งการบริการที่ดีนั้นคือสร้างความพึงพอใจตรงกับผู้ที่เจตจำนงได้ตามความคาดหวัง

ข้อเสนอแนะ

คุณลักษณะของสำนักงานบัญชี

1. ด้านทักษะวิชาชีพ พบว่า มีผลต่อองค์ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง มีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานวิชาชีพ วิชาชีพปฏิบัติ และกฎหมายบัญชีที่เกี่ยวข้องและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ใช้ความรู้ความสามารถความชำนาญในการปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังรอบคอบ และสามารถนำมาแก้ไขปัญหาหรือให้คำปรึกษาให้กับผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ทั้งนี้การพัฒนาทักษะวิชาชีพบัญชีในปัจจุบันนอกจากความรู้ด้านทักษะวิชาชีพ ด้านประสบการณ์ความชำนาญแล้ว ต้องพร้อมที่จะเรียนรู้พัฒนาให้ทันยุคสมัยใหม่กับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีไปพร้อมๆกัน เช่นการทำบัญชีผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การรับส่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต หรือปรึกษาปัญหาด้านบัญชีภาษีอากร ผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ด้วยทักษะวิชาชีพให้ถูกต้องตามหลักกฎหมายบัญชีได้อย่างมืออาชีพ

2. ด้านการสื่อสารและการให้บริการ พบว่า มีผลต่อองค์ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงาน

บัญชีของผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารและการบริการ เพิ่มมากขึ้นและที่สำคัญสร้างความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก โดยการเปลี่ยนแปลงระบบบริการ ดังนี้ จัดอบรมบุคลากรด้านการบริการและการสื่อสารที่ชัดเจน เพื่อสร้างมิตรภาพทางธุรกิจให้เกิดความพึงพอใจ บริหารกระบวนการบริการใหม่ เช่น ระบบถามตอบอัตโนมัติ หรือการให้ข่าวสารอย่างต่อเนื่อง

ลักษณะข้อมูลทั่วไปธุรกิจ

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ประเภทนิติบุคคลต่างกัน ทำให้องค์ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร ต่างกัน เนื่องจากนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด มีขนาดใหญ่กว่าห้างหุ้นส่วนจำกัด ความรู้ความเข้าใจในกระบวนการบัญชีมีความต่างกัน และขั้นตอนการบริหารงานก็ต่างกัน กล่าวคือบริษัทจำกัดมีการตัดสินใจหรือมีกรรมการคนหลาย มีพนักงานแบ่งงานกันตามหน่วยงานแผนการทำงานหรือตามตำแหน่งหน้าที่ได้ชัดเจน ในขณะที่ห้างหุ้นส่วนจำกัดโดยส่วนใหญ่แล้วการตัดสินใจและการบริหารจะไม่ซับซ้อนสามารถกระทำได้ที่ เป็นลักษณะแบบครอบครัวหุ้นส่วนบริษัทคนหนึ่งทำครบทุกอย่างครบวงจร จึงทำให้แนวคิดหรือกระบวนการตัดสินใจที่ต่างกัน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งถัดไปควรศึกษาตัวแปรอื่นที่คาดว่าจะส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี อาทิเช่น ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกระบวนการเอกสาร ด้านทำเลที่ตั้งของสำนักบัญชี เป็นต้น
2. เนื่องจากกลุ่มประชากรตัวอย่างเป็นบริษัทและห้างหุ้นส่วนจำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ข้อค้นพบควรเพิ่มกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเพิ่มเติม เช่น เพิ่มเติมในส่วนของบริษัทมหาชน เพื่อเป็นแนวทางเพิ่มเติม

เอกสารอ้างอิง

- กัญธรรมา ดิษฐ์แก้ว , ลภัสรดา พิษณุธีรนาถ. (2561). จรรยาบรรณวิชาชีพนักบัญชีบริหารกับการนำเสนอข้อมูล. วารสารบริหารธุรกิจมหานคร คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์,คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาตาก, มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- ดารุณี กองทอง. (2560). กิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน) การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตย์, มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- ธงไชย สุรินทร์วรานุกร. (2555). การหาแนวทางเพื่อพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ในองค์กรธุรกิจขนาดกลาง. การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ผกาวิไล นิลสุวรรณ และคณะ. (2563). คุณสมบัตินักบัญชีที่พึงประสงค์ที่ส่งผลต่อคุณภาพของการจัดทำงบการเงินของสำนักงานบัญชีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ,การค้นคว้าอิสระ บัญชีบัณฑิตย์ ,มหาวิทยาลัยอุดรธานี
- พิชชญาณ์ คาเนโกะ. (2560) ระดับการเตรียมความพร้อมด้านสมรรถนะนักบัญชีไทยความสามารถในการปรับตัว และความสำเร็จในวิชาชีพบัญชีหลังเข้าสู่ประชาคม
- พิรญาณ์ เฉลยบุญ. (2559) การจัดการปัญหาธุรกิจและคุณภาพรายงานทางการเงินของธุรกิจ SMEs ใน

เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.งานนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก:

[https://sme.go.th/th/download.php? Module key=27](https://sme.go.th/th/download.php?Module+key=27)

ไมตรี สุนทรวรรณ. (2537). การสื่อสาร (Communications) (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก:

(<https://www.gotoknow.org/posts/355060>)

วิภาพร ทิมบำรุง. (2558). สมรรถนะทางวิชาชีพของนักบัญชีที่คาดหวังของผู้บริหารในสายงานบัญชีและ
การเงินในบริษัทมหาชน. สารนิพนธ์ บัณฑิตชั้นตรี,มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

วรวัช เอี่ยมสำอาง. (2557). การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสาร ภายในและภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร.ค้นคว้าอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ศศิธร ราชพิบูลย์. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้ความเข้าใจสารสนเทศคุณภาพของสารสนเทศ
ทางการบัญชีและประสิทธิภาพการตัดสินใจของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมระดับ 4-5 ดาวใน
ประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บัณฑิตชั้นตรี, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

สุพัตรา รักการศิลป์ และคณะ. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพ
การทำงานของนักบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. การค้นคว้าอิสระ วิทยาการจัดการ,
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

อรนงค์ ทับทิมทอง. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานในเขตกรุงเทพ
มหานครและปริมณฑล. สารนิพนธ์ บัณฑิตชั้นตรี,มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

อำไพ วัชรินทร์. (2556:ออนไลน์) <https://sites.google.com/site/aunripreya456/6-kar-tadsin-ci>