

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การค้นคว้าอิสระเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี ของสำนักงานสหพัฒนการบัญชี ในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม มีแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและทฤษฎีของการบริการ
3. ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจการบริการรับทำบัญชี
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ

จากแนวคิดการตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541, หน้า 334-337) ได้กล่าวไว้ว่าธุรกิจที่ให้บริการจะใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ (service marketing mix) หรือ 7 P's เพื่อสนองความพึงพอใจแก่กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (product) ผลิตภัณฑ์ของธุรกิจบริการได้แก่บริการที่เสนอเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจ ซึ่งครอบคลุมทุกสิ่งทุกอย่างของตัวสินค้า และสิ่งที่จัดเตรียมไว้บริการลูกค้า เนื่องจากลูกค้าไม่ได้ต้องการเพียงตัวสินค้าและบริการเท่านั้น แต่ยังต้องการประโยชน์หรือคุณค่าอื่นที่จะได้รับจากการซื้อสินค้าและบริการของธุรกิจบริการด้วย

2. ราคา (price) เป็นสิ่งที่กำหนดมูลค่าของผลิตภัณฑ์ในรูปเงินตรา ราคาเป็นเครื่องมือหนึ่งในส่วนประสมการตลาด ราคาสินค้าชนิดหนึ่งเมื่อเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าผลิตภัณฑ์กับราคา ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาจะทำให้เกิดรายได้จากการขาย ราคาจึงเป็นตัวสร้างให้เกิดรายได้จากการขาย และนำไปสู่การสร้างกำไรในที่สุด

3. ช่องทางการจำหน่าย (place) หมายถึงเส้นทางที่ผลิตภัณฑ์หรือกรรมสิทธิ์ของผลิตภัณฑ์เคลื่อนย้ายไปยังตลาด หรือกลุ่มบุคคลและองค์กรซึ่งอำนาจการเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์จากผู้ให้บริการไปยังลูกค้า

4. การส่งเสริมการตลาด (promotion) เป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย มีวัตถุประสงค์เพื่อเตือนความทรงจำ แจ้งข่าวสาร และเพื่อจูงใจให้เกิดความต้องการผลิตภัณฑ์และทำให้เกิดพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อ

5. บุคลากร (people) หรือพนักงาน (employees) ต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่ง พนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิดริเริ่มมีความสามารถในการแก้ปัญหาและสามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร

6. การสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (physical evidence & presentation) เนื่องจากบริการเป็นนามธรรมไม่สามารถจับต้องได้ จึงต้องทำให้บริการเป็นรูปธรรมที่ลูกค้าเห็นได้ชัด สิ่งที่แสดงให้ลูกค้าเห็นบริการได้อย่างเป็นรูปธรรม เช่น เครื่องมืออุปกรณ์ ป้าย และความสะอาดของสถานที่ เป็นต้น

7. กระบวนการให้บริการ (process) เป็นขั้นตอนในการให้บริการเพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็วและประทับใจลูกค้า

## แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและทฤษฎีของการบริการ

### ความหมายของการบริการ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ ( 2547, หน้า 37) กล่าวถึง การบริการ (service) มีความหมายอยู่ 2 ระดับ ได้แก่ ความหมายในระดับพฤติกรรม (behavioral approach) และความหมายในระดับสถาบัน (institutional approach )

ความหมายในระดับพฤติกรรม เป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นกระบวนการในการปฏิบัติหรือลงมือกระทำในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ในแง่นี้การบริการจึงเป็นการปะทะสังสรรค์หรือการมีการกระทำระหว่างกันของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นความหมายที่เน้นความสำคัญของการบริการในฐานะที่เป็นกิจกรรมที่มีการเคลื่อนไหว (motion activity)

ความหมายในระดับสถาบัน เป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นเรื่องของการประกอบธุรกิจบริการหรืออุตสาหกรรมบริการ (service industry) ซึ่งถือว่าเป็นสถาบันทาง

สังคมสถาบันหนึ่ง (service as a social institution) ซึ่งมีบทบาทและหน้าที่ต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ตามลักษณะของการจัดหมวดหมู่ของการบริการออกตามประเภทหรือกลุ่มของกิจกรรมที่มีส่วนสัมพันธ์ ซึ่งในแง่การบริการตามความหมายที่สองจะมีขอบเขตกว้างกว่าในความหมายแรกหรืออีกนัยหนึ่งอาจกล่าวได้ว่าการบริการตามความหมายในระดับพฤติกรรมเป็นเพียงส่วนหนึ่งของความหมายในระดับสถาบัน

ปลายฝัน สุขารมย์ (2536, หน้า 12) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น: การให้ความช่วยเหลือ

วีรพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (2543, หน้า 11) กล่าวถึง การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนก็ได้

พิทักษ์ ทรุษิม (2538, หน้า 89) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากนักน้อยที่จับต้องไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ และ/หรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้า และ/หรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

ธงชัย สันติวงษ์ (2538, หน้า 62) กล่าวว่า การบริการ เป็นกระบวนการของการปฏิบัติเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่จะให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่จะให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2542, หน้า 89) กล่าวถึง บริการเป็นผลที่ได้มาจากการปฏิบัติงานที่ประสานระหว่างผู้ส่งมอบกับลูกค้าและจากงานภายในกิจการของผู้ส่งมอบเพื่อให้เป็นตามความต้องการของลูกค้า

โดยสรุปแล้ว การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความพึงพอใจต่อผู้อื่น

#### แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 6) ได้กล่าวถึงการให้บริการโดยสรุปได้ว่า พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์ โดยตรงจากการสัมผัสกับเจ้าหน้าที่บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทย ซึ่งยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการซึ่งลดโอกาสสัมผัส

ติดต่อโดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่บริการกับประชาชน เรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดการประทับใจที่ดีหรืออาจเกลียดชัง ประทับใจ ถ้าได้รับบริการที่ไม่ดีขึ้นกับปัจจัยดังนี้

1. บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ คือ

1.1 รูปร่างหน้าตา มีหน้าและการแสดงออกนั้นเป็นลักษณะที่เจ้าหน้าที่บริการแสดงให้ปรากฏต่อผู้พบเห็นนอกจากรูปร่างหน้าตา

1.2 เสื้อผ้าและเครื่องประดับ เจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวด้วยเสื้อผ้าที่เรียบร้อยไม่ดูหยาบตามแฟชั่น หากเป็นหญิงก็ไม่ควรให้ดูโป๊ โดยทั่วไปควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ คือควรมีความเรียบร้อย ดูแล้วสะอาดตา

1.3 การแต่งเนื้อแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการประเทืองร่างกาย ควรแต่งหน้าเพียงเบา ๆ ใช้สีสันทันที่ไม่ฉูดฉาด ผมเผ้าไม่รุงรัง ไม่เป็นทรงที่ดูสะดุดตาทรมาณใจคนดู นอกจากนี้ก็ไม่ควรชโลมน้ำหอมเสียนุ่ง

2. การพุดจาตอบคำถาม ในกรณีการบริการเป็นลักษณะกึ่งอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับบริการรู้หน้าที่และไม่ต้องถามซักถาม รวมทั้งให้บริการก็ไม่จำเป็นต้องตอบคำถาม ความจำเป็นต้องพัฒนาการพุดจาและการตอบคำถามก็ไม่มี กรณีดังกล่าวนี้หาได้ยากมากและเป็นเช่นนั้นหน่วยงานบริการก็ควรหาเครื่องจักรมาแทนคนได้ แต่บริการเป็นเรื่องที่เลี่ยงไม่ได้ในการพบปะและการสื่อสาร ผู้รับบริการจะประทับใจในประเด็นต่อไปนี้ มีการยิ้มแย้มแจ่มใสและทักทาย มีการซักถามความต้องการ การอธิบาย วิธีการพุดที่สุภาพ

นันทชัย ปัญญาสุรฤทธิ์ (2541, หน้า 21) กล่าวว่า การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคมนั้น วัดได้ยากแต่ก็ควรมีองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจคือ ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคม ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย ให้บริการที่มีความสืบเนื่องเพื่อที่จะเป็นบริการที่สมาชิกสังคมสามารถรับได้ทุกเมื่อที่ต้องการ การให้บริการต้องได้รับการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

### ประเภทของการบริการ

ธุรกิจบริการนั้นมีมากมายหลายแขนง เป็นต้นว่า การบริการด้านการเงินธนาคาร การบริการทางการศึกษา การบริการด้านความบันเทิง อย่างไรก็ตามในบรรดาธุรกิจบริการเหล่านั้น ได้จำแนกความแตกต่าง โดยคำนึงถึงเป้าหมายของการบริการเป็นสำคัญแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ (ปรัชญา เวชารัชช, 2540, หน้า 8-10)

1. การบริการทางด้านธุรกิจ (business service) หมายถึง การบริการที่มีลักษณะการดำเนินการในเชิงธุรกิจมุ่งแสวงหาผลกำไรเป็นสำคัญ การบริการในลักษณะนี้มักจะอยู่ภายใต้การ

ดำเนินงานขององค์การบริการ และห้างร้านของเอกชนเช่น การบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ การบริการเคเบิลทีวี เป็นต้น

2. การบริการสาธารณะ (public service) หมายถึง การบริการที่มีลักษณะการบริการ โดยระบบราชการมุ่งประโยชน์สุขและสวัสดิภาพของประชาชนในสังคมเป็นสำคัญการบริการในลักษณะนี้ ได้แก่ การบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐเช่น การบริการสาธารณะสุข การบริการสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น

### องค์ประกอบของการบริการ

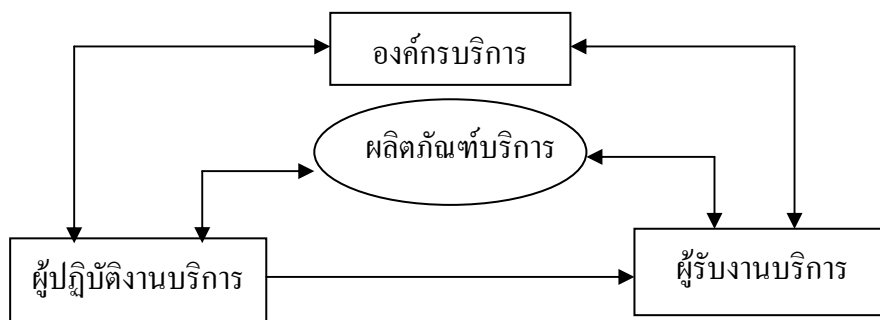
อุตสาหกรรมบริการนั้นมีความเกี่ยวข้องกับบุคคลในหลายฝ่ายซึ่งต่างฝ่ายก็มีความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดงานบริการ ได้อธิบายถึงองค์ประกอบที่สำคัญของการบริการว่าประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ

1. ผู้ให้บริการ ซึ่งในที่นี้หมายถึง ทั้งองค์การที่ประกอบธุรกิจบริการและบุคลากรหรือพนักงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ

2. กระบวนการในการให้บริการหรืออีกนัยหนึ่งก็คือวิธีการให้บริการ

3. ผู้รับบริการ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ก็ยังคงมีความแตกต่างกันไปตามประเภทของบริการ ยกตัวอย่างในเรื่องของผู้รับบริการทางด้านธุรกิจก็หมายถึงเฉพาะผู้ที่มาซื้อบริการนั้น ๆ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 9) ได้ให้คำอธิบายเกี่ยวกับโครงสร้างของระบบการบริการว่าโครงสร้างของระบบการบริการทั่วไปจะประกอบด้วยสัมพันธ์ภาพของส่วนต่าง ๆ อันได้แก่ ผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงานบริการ องค์การบริการ ผลิตภัณฑ์บริการ และสภาพแวดล้อมของการบริการ หากส่วนหนึ่งส่วนใดบกพร่อง หรือไม่สามารถแสดงบทบาทตามที่คาดหวังก็ย่อมส่งผลกระทบต่อให้ระบบการบริการประสบความล้มเหลวได้ ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ได้จากภาพ



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างของระบบการบริการ

ที่มา : ปรัชญา เวสารัชช์, 2540, หน้า 10

### คุณภาพการบริการ

คุณภาพอาจมีหลากหลายมุมมองที่แตกต่างออกไปขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นผู้วิเคราะห์ แต่คุณภาพนั้นต้องประเมินได้หรืออาจเขียนออกมาเป็นสูตรได้ว่า

$$\text{คุณภาพ} = \frac{\text{ความพึงพอใจของลูกค้า}}{\text{บริการที่คาดหวังไว้}} = \frac{\text{บริการที่ได้รับ}}{\text{บริการที่คาดหวังไว้}}$$

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543, หน้า 14) สรุปถึงคุณภาพในการบริการว่า คุณภาพของการบริการคือ ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับการบริการไปแล้ว

โดยสรุปแล้วคุณภาพในการบริการ หมายถึง ลักษณะเฉพาะหรือลักษณะคุณสมบัติของการบริการที่ตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้เกิดความเชื่อมั่นในการบริการ

### ทฤษฎีของการบริการ

พิทักษ์ ทรุชทิม (2538, หน้า 93) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางคือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง การบริการต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการที่เพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้าจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอสำหรับจำนวนของผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดหลักความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541, หน้า 211-213) กล่าวถึง การบริการว่ามีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาดสำหรับการบริการประเภทไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) คือ การบริการไม่

สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะซื้อ ดังนั้น ผู้ขายต้องบริหารจัดการสิ่งต่อไปนี้เป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น คือ

1. สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อใช้บริการบุคคล (people) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ใช้จะดีด้วย

2. เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

3. วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

4. สัญลักษณ์ (symbols) คือ ชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการเพื่อผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

5. ราคา (price) การกำหนดราคาการให้บริการควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541, หน้า 215-217) ได้แบ่งรูปแบบกลยุทธ์ 3 ประการในธุรกิจให้บริการไว้ดังนี้

1. การตลาดภายใน (internal marketing) การตลาดภายในของบริษัทจะรวมถึงการฝึกอบรมและการจูงใจพนักงานขายบริการ ในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารวมถึงพนักงานที่ให้การสนับสนุนการให้บริการ โดยการให้เกิดการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. การตลาดภายนอก (external marketing) เป็นการใช้เครื่องมือทางการตลาดเพื่อให้บริการลูกค้าในการจัดเตรียมการให้บริการ การกำหนดราคา การจัดจำหน่าย และการให้บริการแก่ลูกค้า

3. การตลาดที่สัมพันธ์กันระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย (interactive marketing) หมายถึง การสร้างคุณภาพบริการให้เป็นที่เชื่อถือได้ เกิดขึ้นในขณะที่ผู้ขายให้บริการกับลูกค้า ลูกค้าจะยอมรับหรือไม่ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของลูกค้า โดยจะพิจารณาคุณภาพการให้บริการจากด้านต่าง ๆ ดังนี้

3.1 คุณภาพด้านเทคนิค (technical quality) เช่น วิธีการชอยผม วิธีการซ่อมรถ

3.2 คุณภาพด้านหน้าที่ (functional quality) เช่น มีความรู้ด้านการรักษา ด้านการว่า

ความ

3.3 คุณภาพบริการที่ลูกค้าสามารถประเมินได้ก่อนซื้อ (search quality) เช่น ใบประกาศเกียรติคุณหรือโลโก้แสดงถึงความสามารถในการให้บริการ

3.4 คุณภาพด้านประสบการณ์ (experience quality) คือ ลักษณะการบริการที่ลูกค้าสามารถประเมินได้หลังการซื้อบริการ เช่น ผลของการผ่าตัดตกแต่งบาดแผล

3.5 คุณภาพเชื่อก่อนได้ว่าเป็นจริง (credence quality) คือลักษณะบริการที่ผู้ซื้ออยากที่จะประเมินแม้จะได้ใช้บริการแล้วก็ตาม

## ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจการบริการรับทำบัญชี

### พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543

วรศักดิ์ พุมมานนท์ (2547, หน้า 34-36) ในการจัดทำบัญชีจำเป็นอย่างยิ่งที่นักบัญชีจะต้องทราบถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานบัญชี ข้อกำหนด ระเบียบ คำสั่ง ประกาศของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ในอดีตก่อนที่จะมีการออกพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ซึ่งได้ลงในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2543 และมีผลบังคับใช้เป็นกฎหมายนับตั้งแต่วันที่ 10 สิงหาคม 2543 เป็นต้นมา การจัดทำบัญชีของประเทศไทยได้ยึดถือหลักเกณฑ์และวิธีการตามประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 285 ลงวันที่ 24 พฤศจิกายน พ.ศ. 2515 มาเป็นเวลานาน แม้ว่าจะได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมโดยประกาศอธิบดีกรมพัฒนาธุรกิจการค้าแต่ก็ยังยึดประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 285 เป็นแม่บทของกฎหมายเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีเรื่อยมา อย่างไรก็ตาม เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงในการดำเนินธุรกิจในช่วงหลายปีที่ผ่านมาอย่างรวดเร็ว ทำให้หลักการเกี่ยวกับการทำบัญชีหลายประการไม่สอดคล้องกับความก้าวหน้าทางการบัญชี การจัดทำบัญชีและไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจการค้าที่เปลี่ยนแปลงไป กระทรวงพาณิชย์จึงได้พิจารณาเห็นสมควรให้มีการปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยการบัญชีให้ทันสมัยยิ่งขึ้น จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ซึ่งมีผลบังคับใช้ภายใน 90 วันนับจากวันที่ลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา สาระสำคัญของพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ทำบัญชีและผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีมีดังนี้

### ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีและผู้ทำบัญชี

มาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543 ระบุว่า “ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี” หมายถึง ผู้มีหน้าที่จัดให้มีการทำบัญชีตามพระราชบัญญัตินี้ ซึ่งได้แก่

1. ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย
2. บริษัทจำกัดที่จัดตั้งตามกฎหมายไทย
3. บริษัทมหาชนจำกัดที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย
4. นิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทย



## 5. กิจกรรมร่วมค้าตามประมวลรัษฎากร

หลักการของพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 จึงเป็นการแก้ไขหลักการจากเดิมที่กำหนดให้ธุรกิจทั้งนิติบุคคลและบุคคลธรรมดาที่ประกอบธุรกิจตามประเภทที่รัฐมนตรีกำหนดต้องจัดทำบัญชีเป็นกำหนดให้เฉพาะนิติบุคคลเท่านั้นที่มีหน้าที่จัดทำบัญชีและเพิ่มกิจกรรมร่วมค้าตามประมวลรัษฎากรให้เป็นผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีด้วย ส่วนบุคคลธรรมดาและห้างหุ้นส่วนที่ไม่จดทะเบียนไม่อยู่ในข่ายที่ต้องจัดทำบัญชีตามหลักเกณฑ์และวิธีการตามพระราชบัญญัตินี้ เว้นแต่รัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีจะออกประกาศให้เป็นผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี ตัวอย่างเช่น ประกาศรัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์ลงวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2544 เรื่องกำหนดให้บุคคลธรรมดาหรือห้างหุ้นส่วนที่มีได้จดทะเบียนเป็นผู้จัดทำบัญชี กำหนดให้บุคคลธรรมดาหรือห้างหุ้นส่วนที่มีได้จดทะเบียนที่ประกอบธุรกิจเป็นผู้ผลิต ผู้จำหน่าย ผู้มีไว้เพื่อจำหน่าย ผู้นำเข้ามาในราชอาณาจักร หรือผู้ส่งออกไปนอกราชอาณาจักร ซึ่งสินค้าประเภทแถบเสียง แถบวิดีโอ และแผ่นซีดีเป็นผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีตามหลักเกณฑ์และวิธีการตามพระราชบัญญัติการบัญชีฉบับนี้

“ผู้ทำบัญชี” ตามมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 หมายถึง ผู้รับผิดชอบในการทำบัญชีของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี ไม่ว่าจะกระทำในฐานะเป็นลูกจ้างของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีหรือไม่ก็ตาม ผู้ทำบัญชีตามหลักเกณฑ์และวิธีการตามพระราชบัญญัติการบัญชีฉบับนี้อาจจะเป็นพนักงาน ลูกจ้างที่ได้รับค่าตอบแทนเป็นเงินเดือนของนิติบุคคล หรือผู้ทำบัญชีอิสระ หรือสำนักงานรับทำบัญชีก็ได้ ซึ่งนิติบุคคลตามพระราชบัญญัติการบัญชีจะต้องจัดให้มีผู้ทำบัญชีดังกล่าว อย่างไรก็ตาม ผู้ทำบัญชีตามกฎหมายจะต้องมีคุณสมบัติและเงื่อนไขของการเป็นผู้ทำบัญชีตามประกาศของกรมทะเบียนการค้า เรื่องกำหนดคุณสมบัติและเงื่อนไขของการเป็นผู้ทำบัญชี พ.ศ. 2543 ซึ่งประกาศ ณ วันที่ 3 สิงหาคม 2543 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 10 สิงหาคม 2544 เป็นต้นมา ประกาศของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าดังกล่าวระบุว่าผู้ทำบัญชีได้แก่บุคคลดังต่อไปนี้

### ตารางที่ 2.1 ผู้ทำบัญชีได้แก่บุคคลดังต่อไปนี้

| กรณีต่าง ๆ                       | ผู้ทำบัญชี  |
|----------------------------------|---|
| พนักงานของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี | ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี สมุหบัญชี หัวหน้าแผนกบัญชี หรือผู้ดำรงตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบเช่นเดียวกับผู้ดำรงตำแหน่งดังกล่าว |

ตารางที่ 2.1 ผู้ทำบัญชีได้แก่บุคคลดังต่อไปนี้ (ต่อ)

| กรณีต่าง ๆ   | ผู้ทำบัญชี   |
|--|--|
| สำนักงานบริการรับทำบัญชีที่มีได้จัดตั้งขึ้นในรูปคณะบุคคล   | หัวหน้าสำนักงาน  |
| สำนักงานบริการรับทำบัญชีที่จัดตั้งในรูปคณะบุคคล  | ผู้เป็นส่วนหนึ่งซึ่งรับผิดชอบในการให้บริการรับทำบัญชี                                    |
| สำนักงานบริการรับทำบัญชีที่จดทะเบียนจัดตั้งเป็นนิติบุคคล   | กรรมการหรือผู้เป็นส่วนหนึ่งซึ่งรับผิดชอบในการให้บริการรับทำบัญชี                         |
| เป็นผู้รับจ้างทำบัญชีอิสระ   | บุคคลธรรมดา  |
| ผู้ทำบัญชีที่รับทำบัญชีของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีปีละเกินกว่าหนึ่งร้อยรายต้องจัดให้มีผู้ช่วยผู้ทำบัญชีซึ่งมีคุณสมบัติเช่นเดียวกับผู้ทำบัญชีอย่างน้อยหนึ่งคนในทุก ๆ หนึ่งร้อยรายที่เกินหนึ่งร้อยรายแรก(เศษของหนึ่งร้อยถ้าเกินกว่าห้าสิบให้นับเป็นหนึ่งร้อย | ผู้ช่วยผู้ทำบัญชี  |
| ทั่วไป   | บุคคลอื่นนอกจากที่ระบุข้างต้นซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการทำบัญชีของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี |

ที่มา : วรศักดิ์ ทุมมานนท์, 2547, หน้า 36

สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทยได้ให้คำนิยามของ “การบัญชี” (accounting หรือ accountancy) ว่า การบัญชี คือ ศิลปะของการเก็บรวบรวม บันทึก จำแนก และทำสรุปข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ทางเศรษฐกิจในรูปแบบตัวเงิน ผลงานขั้นสุดท้ายของ การบัญชี คือ การให้ข้อมูลทางการเงินซึ่งเป็นประโยชน์แก่บุคคลหลายฝ่ายและผู้ที่เกี่ยวข้องในกิจกรรมของกิจการ การบัญชีมีวัตถุประสงค์สำคัญ 3 ประการคือ (วรศักดิ์ ทุมมานนท์, 2547, หน้า 18)

1. การเก็บรวบรวมและบันทึกเหตุการณ์ทางเศรษฐกิจในอดีตที่เกิดขึ้นแล้วโดยใช้หน่วยเงินตรา กล่าวคือในการดำเนินธุรกิจย่อมมีรายการต่าง ๆ เกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก รายการที่นักบัญชีนำมาบันทึกต้องเป็นรายการที่เกี่ยวข้องกับการเงินและเป็นรายการที่เกิดขึ้นแล้วหรือมี

หลักฐานที่เชื่อได้ว่าจะเกิดขึ้นอย่างแน่นอน เหตุการณ์บางอย่างซึ่งเป็นเพียงแต่คาดหมายว่าจะเกิดขึ้น ยังไม่ถือว่าเป็นรายการที่สมบูรณ์พอที่จะนำมาบันทึกในทางบัญชี

2. การนำเหตุการณ์ทางเศรษฐกิจที่ได้บันทึกไว้ มาจำแนกเป็นหมวดหมู่ตามลักษณะและประเภทของรายการ

3. การรายงานผลการปฏิบัติงานและฐานะการเงินของกิจการออกมาในรูปงบการเงินเมื่อสิ้นระยะเวลาหนึ่งเพื่อให้เห็นว่าผลของรายการที่บันทึกไว้นั้นมีต่อกิจการอย่างไร ระยะเวลาดังกล่าวโดยปกติมักจะถือ 1 ปี เกณฑ์และการสรุปผลมักจะแสดงให้เห็นในรูปของงบการเงิน (financial statements) ซึ่งได้แก่ งบดุล งบกำไรขาดทุนและงบแสดงการเปลี่ยนแปลงฐานะการเงิน

### **การบัญชีและการทำบัญชี**

หลายคนมักเข้าใจว่า “การบัญชี” (accounting) และ “การทำบัญชี” (bookkeeping) มีความหมายเหมือนกัน อันที่จริงแล้ว “การทำบัญชี” เป็นเพียงส่วนหนึ่งของ “การบัญชี” กล่าวคือ การทำบัญชี หมายถึง การทำบันทึกทางการบัญชีหรือจดบันทึกรายการเกี่ยวกับการเงินไว้อย่างมีหลักเกณฑ์เท่านั้น บุคคลผู้ปฏิบัติงานดังกล่าวเรียกว่า ผู้ทำบัญชี (bookkeeper) และผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบัญชีนั้นเรียกว่า นักบัญชี (accountant) งานของนักบัญชีจึงมีขอบเขตกว้างกว่างานของผู้ทำบัญชีมาก นักบัญชีไม่เพียงแต่เป็นผู้บันทึกบัญชีเท่านั้นแต่ยังต้องสามารถวางระบบหรือรูปบัญชีให้แก่กิจการเพื่อบันทึกข้อมูลได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งสามารถควบคุมการบันทึกบัญชีทั้งหมดด้วย นอกจากนี้นักบัญชียังต้องสามารถตีความหมายของงบการเงินที่จัดทำขึ้นจากบันทึกทางการบัญชีที่ได้ทำไว้ตลอดรอบระยะเวลาบัญชีนั้น นักบัญชีจึงต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ทางการบัญชีอย่างกว้างขวาง และลึกซึ้งกว่าผู้ทำบัญชี กล่าวคือนักบัญชีจะต้องมีการวิเคราะห์หลักเกณฑ์กรอง ให้ข้อมูลและข้อคิดเห็นแก่ผู้บริหาร ตลอดจนมีทางเลือกต่าง ๆ แก่ผู้บริหารในการตัดสินใจ โดยสรุปงานของนักบัญชีแบ่งได้เป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ งานบัญชีการเงิน (financial accounting) และงานเตรียมข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีบริหาร (management accounting) (วรศักดิ์ ทุมมานนท์ 2547, หน้า 19)

### **ความรับผิดชอบในการจัดทำบัญชี**

พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 กำหนดให้ผู้ทำบัญชีต้องเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบในการจัดทำบัญชีของธุรกิจ โดยแบ่งแยกหน้าที่และความรับผิดชอบระหว่างผู้ทำบัญชีและผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีให้ชัดเจน ซึ่งมีการเพิ่มโทษจากกฎหมายเดิมโดยบทกำหนดโทษมีทั้งปรับและจำคุกสำหรับผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีและผู้ทำบัญชีที่กระทำความผิด หน้าที่และความรับผิดชอบของและผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีและผู้ทำบัญชีอาจแบ่งแยกได้ดังนี้ (วรศักดิ์ ทุมมานนท์ 2547, หน้า 37)

ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีมีหน้าที่ตามกฎหมายคือ

1. จัดให้มีผู้ทำบัญชีซึ่งเป็นผู้มีคุณสมบัติตามที่อธิบดีกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากำหนด

2. ความคุ้มครองแก่ผู้ทำบัญชีให้จัดทำบัญชีให้ตรงต่อความเป็นจริงถูกต้องและเป็นไปตามที่พระราชบัญญัติการบัญชีกำหนด

3. ส่งมอบเอกสารที่ต้องใช้ประกอบเกี่ยวกับการบันทึกบัญชีให้แก่ผู้ทำบัญชีให้ถูกต้องและครบถ้วน เพื่อให้บัญชีที่จัดทำขึ้นสามารถแสดงผลการดำเนินงาน ฐานะการเงิน หรือการเปลี่ยนแปลงฐานะการเงินที่เป็นอยู่ตามความจริงและตามมาตรฐานการบัญชี

4. จัดให้มีการทำบัญชีนับแต่วันเริ่มทำบัญชีเป็นต้นไป

#### ตารางที่ 2.2 วันเริ่มทำบัญชี

| ประเภทของธุรกิจ   | วันเริ่มทำบัญชี                                      |
|---|--|
| ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน บริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชน จำกัด           | นับแต่วันที่ได้รับการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย |
| นิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทย | นับแต่วันที่ได้เริ่มต้นประกอบธุรกิจในประเทศไทย       |
| กิจการร่วมค้าตามประมวลรัษฎากร                                     | นับแต่วันที่ได้เริ่มต้นประกอบกิจการ                  |
| สถานที่ประกอบธุรกิจเป็นประจำในสถานที่หลายแห่งแยกจากกัน            | นับแต่วันที่ได้เริ่มต้นประกอบกิจการ                  |

ที่มา : วรรศักดิ์ ทูมมานนท์ 2547, หน้า 37

5. ปิดบัญชีในรอบ 12 เดือน นับแต่วันที่ปิดบัญชีครั้งก่อนหรือปิดบัญชีครั้งแรกภายใน 12 เดือน นับแต่วันเริ่มทำบัญชีที่ระบุไว้ในข้อ (1)

6. ยื่นงบการเงินที่จัดทำขึ้นต่อสำนักงานกลางบัญชีหรือสำนักงานบัญชีประจำท้องที่ภายในระยะดังต่อไปนี้

## ตารางที่ 2.3 ระยะเวลาในการยื่นงบการเงิน

| ประเภทของธุรกิจ   | ระยะเวลาในการยื่นงบการเงิน  |
|---|---|
| ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน นิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศและกิจการร่วมค้าตามประมวลรัษฎากร | ภายใน 5 เดือนนับแต่วันปิดบัญชี                                      |
| บริษัทจำกัดและบริษัทมหาชนจำกัด  | ภายใน 1 เดือนนับแต่วันทิ้งงบการเงินนั้นได้รับอนุมัติในที่ประชุมใหญ่ |

ที่มา : วรรศักดิ์ ทูมมานนท์ 2547, หน้า 38

7. เก็บรักษาบัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการบันทึกบัญชีไว้ ณ สถานที่ทำการหรือสถานที่ที่ใช้เป็นที่ทำการผลิตหรือเก็บสินค้าเป็นประจำหรือสถานที่ที่ใช้เป็นที่ทำงานเป็นประจำ ทั้งนี้ เป็นเวลาไม่น้อยกว่า 5 ปีนับแต่วันปิดบัญชี

8. แจ้งต่อสารวัตรใหญ่บัญชีหรือสารวัตรบัญชีภายใน 90 วันนับแต่วันที่ทราบหรือควรทราบถึงการสูญหายหรือเสียหายของบัญชีหรือเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการบันทึกบัญชี

9. ส่งมอบบัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการบันทึกบัญชีแก่สารวัตรใหญ่บัญชีหรือสารวัตรบัญชีภายใน 90 วันนับแต่วันเลิกประกอบธุรกิจโดยมอบให้มีการชำระบัญชี

ผู้ทำบัญชีมีหน้าที่ตามกฎหมายคือ

1. จัดทำบัญชีเพื่อให้มีการแสดงผลการดำเนินงาน สถานะการเงินหรือการเปลี่ยนแปลงสถานะการเงินของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีที่เป็นอยู่ตามความเป็นจริงและตามมาตรฐานการบัญชีโดยมีเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการบันทึกบัญชีให้ถูกต้องครบถ้วน

2. บันทึกรายการในบัญชี ในกรณีที่บันทึกรายการเป็นภาษาต่างประเทศ ผู้ทำบัญชีต้องจัดให้มีภาษาไทยกำกับหรือกรณีที่บันทึกรายการเป็นรหัสบัญชี ต้องจัดให้มีคู่มือคำแปลที่เป็นภาษาไทยไว้ รวมทั้งต้องเขียนด้วยหมึก พิมพ์ดีด ตีพิมพ์หรือทำด้วยวิธีอื่นใดที่ได้ผลในทำนองเดียวกัน

### ขั้นตอนการจัดทำบัญชี

วรรศักดิ์ ทูมมานนท์ (2547, หน้า 39-43) ในการจัดทำบัญชี นักบัญชีจำเป็นต้องอาศัยหลักฐานที่เชื่อถือได้จากเหตุการณ์ทางการค้าที่เกิดขึ้น ขั้นตอนทั่วไปในการจัดทำบัญชี สรุปได้ดังนี้

1. รวบรวมเอกสารและหลักฐานจัดทำเอกสารขึ้น เมื่อเกิดรายการการค้าขึ้น โดยรายการการค้า (transaction) คือ เหตุการณ์ที่เป็นการแลกเปลี่ยนหรือการโอนสิ่งที่มีค่าเป็นเงินระหว่าง

กิจการกับบุคคลอื่น ซึ่งถือเป็นข้อมูลทางบัญชีที่จะบันทึกไว้และรายงานผลให้ทราบเช่น การซื้อขายสินค้า การให้บริการ การจ่ายค่าใช้จ่าย การรับจ่ายชำระหนี้ เป็นต้น นักบัญชีจะรวบรวมเอกสารหลักฐาน/จัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับรายการค่านั้นขึ้น หลักฐานหรือข้อเท็จจริงดังกล่าวอาจจะเป็นบันทึก หนังสือ หรือเอกสารใด ๆ ที่ใช้เป็นหลักฐานในการจดบันทึกเหตุการณ์ทางเศรษฐกิจเพื่อใช้ประกอบหรืออ้างอิงในการบันทึกบัญชีซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภทคือ

1.1 เอกสารที่จัดทำขึ้นโดยบุคคลภายนอก เช่น ใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับสินค้า ใบส่งของ สัญญาต่าง ๆ

1.2 เอกสารที่จัดทำขึ้นโดยผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีเพื่อออกให้แก่บุคคลภายนอกเป็นหลักฐานในการชำระ รับฝาก หรือรับเงิน หรือตัวเงิน เช่น ใบเสร็จรับเงิน หรือเพื่อเป็นหลักฐานในการจำหน่าย จ่าย โอน ส่งมอบสินค้าหรือบริการ โดยยังมีได้มีการชำระเงิน เช่น ใบส่งของ

1.3 เอกสารที่จัดทำขึ้นโดยผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีเพื่อใช้ในกิจการ เช่น ใบสำคัญจ่าย เป็นต้น

การบันทึกรายการในบัญชีต้องใช้เอกสารที่จัดทำขึ้นโดยบุคคลภายนอกและเอกสารที่จัดทำขึ้นโดยผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีเพื่อออกให้แก่บุคคลภายนอกแล้วแต่กรณี เว้นแต่ไม่มีเอกสารดังกล่าวจึงให้ใช้เอกสารที่จัดทำขึ้นโดยผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีเพื่อใช้ในกิจการ เอกสารประกอบการบันทึกบัญชีทุกประเภทที่กล่าวมาต้องมี

1. ชื่อหรือชื่อที่ใช้ในการประกอบธุรกิจของผู้จัดทำเอกสาร
2. ชื่อของเอกสาร
3. เลขที่ของเอกสารและเล่มที่ (ถ้ามี)
4. วัน เดือน ปีที่ออกเอกสาร
5. จำนวนเงินรวม

ในกรณีที่ เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นโดยผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีเพื่อออกให้แก่บุคคลภายนอก นอกจากจะต้องมีรายการดังกล่าวข้างต้นแล้วจะต้องมีรายการต่อไปนี้เพิ่มเติม

1. กรณีเอกสารเพื่อเป็นหลักฐานในการชำระ รับฝาก รับเงินหรือตัวเงินต้องมีรายการเพิ่มขึ้นดังนี้

- 1.1 เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของกิจการที่จัดทำเอกสาร
- 1.2 สถานที่ตั้งของกิจการที่จัดทำเอกสาร
- 1.3 รายละเอียดเกี่ยวกับการรับเงินหรือตัวเงิน
- 1.4 ชื่อ ชนิด จำนวน หน่วยนับ ราคาต่อหน่วย และราคาของสินค้าหรือบริการแต่ละรายการ เว้นแต่ได้ระบุรายละเอียดดังกล่าวไว้ในเอกสารข้างต้นแล้ว

1.5 ลายมือชื่อของผู้รับเงินหรือตัวเงิน

2. กรณีที่เป็นหลักฐานในการจำหน่าย จ่าย โอน ส่งมอบสินค้าหรือบริการ โดยยังมีได้มีการชำระเงินหรือตัวเงิน ต้องมีรายการเหล่านี้เพิ่ม

2.1 เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของกิจการที่จัดทำเอกสาร

2.2 สถานที่ตั้งของกิจการที่จัดทำเอกสาร

2.3 ชื่อ ชนิด จำนวน หน่วยนับ ราคาต่อหน่วย และราคาของสินค้าหรือบริการแต่ละรายการ

2.4 ชื่อหรือชื่อที่ใช้ในการประกอบธุรกิจและที่อยู่ของผู้ซื้อหรือผู้รับสินค้าหรือบริการ

2.5 ลายมือชื่อผู้จัดทำเอกสาร

2.6 ลายมือชื่อของผู้รับสินค้าหรือบริการ

3. กรณีที่เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นโดยผู้มีหน้าที่จัดทำขึ้น โดยผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีเพื่อใช้ภายในกิจการนอกจากจะต้องมีรายการดังกล่าวข้างต้นแล้ว ต้องมีรายการเหล่านี้เพิ่มเติม

3.1 คำอธิบายรายการ

3.2 วิธีการและการคำนวณต่าง ๆ ที่ใช้ในการจัดทำบัญชี (ถ้ามี)

3.3 ลายมือชื่อของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีหรือผู้ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้อนุมัติรายการ

4. วิเคราะห์รายการและบันทึกรายการในบัญชี นักบัญชีจะนำรายการค้าและหลักฐานหรือข้อเท็จจริงทางการบัญชีมาทำการวิเคราะห์และบันทึกรายการในบัญชีรายวันหรือบัญชีขั้นต้นอัน ได้แก่

4.1 บัญชีรายวันเงินสด

4.2 บัญชีธนาคารแยกเป็นแต่ละเลขที่บัญชีธนาคาร

4.3 บัญชีรายวันชื่อ

4.4 บัญชีรายวันขาย

4.5 บัญชีรายวันทั่วไป

การบันทึกรายการในบัญชีรายวันจะเรียงลำดับตามรายการที่เกิดขึ้นก่อนหลังจากเอกสารประกอบการลงบัญชี แล้วจึงยกยอดหรือสรุปยอดจากสมุดรายวันขั้นต้นไปบันทึกในบัญชีแยกประเภทอันประกอบด้วย

1. บัญชีแยกประเภทสินทรัพย์ หนี้สิน และทุน

2. บัญชีแยกประเภทรายได้และค่าใช้จ่าย

3. บัญชีแยกประเภทลูกหนี้

4. บัญชีแยกประเภทเจ้าหนี้

5. บัญชีสินค้า

6. บัญชีรายวันและแยกประเภทอื่นและบัญชีแยกประเภทย่อยตามความจำเป็นแก่การทำบัญชีของธุรกิจ

การบันทึกรายการในบัญชีดังกล่าวจะต้องปฏิบัติตามแนวทางที่ได้รับการรับรองและยอมรับเป็นส่วนใหญ่จากผู้มีอำนาจหน้าที่ในวิชาชีพบัญชี เพื่อให้นักบัญชีใช้ยึดถือเป็นหลักปฏิบัติในการรวบรวม จัดบันทึก จำแนก และสรุปผลจัดทำรายงานทางการเงินหรือที่เรียกกันว่า “งบการเงิน” แนวทางดังกล่าวถือเป็นหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป

ข้อความและรายการที่ต้องมีในบัญชี

1. ปกค้ำหน้ากรณีเป็นสมุดบัญชีหรือแผ่นหน้าของบัญชี กรณีที่บัญชีเป็นแผ่นต้องมีข้อความดังต่อไปนี้

1.1 ชื่อนิติบุคคล กรณีที่ไม่ใช่นิติบุคคลให้ใช้ชื่อทางการค้าหรือชื่อของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี

1.2 ชนิดของบัญชี

1.3 ตัวเลขไทยหรือเลขอารบิก ถ้าค้ำเล่มบัญชีแต่ละชนิด ถ้ามีมากกว่าหนึ่งเล่ม ต้องเรียงลำดับต่อเนื่องกัน

2. บัญชีรายวัน บัญชีแยกประเภททุกชนิดและบัญชีสินค้าต้องมีข้อความรวมทั้งรายการในบัญชีดังต่อไปนี้

2.1 ชื่อบัญชี วัน เดือน ปี เลขที่ของเอกสารประกอบการลงบัญชีหรือหน้าบัญชี หรือรหัสที่อ้างอิง รายการบัญชี และจำนวนเงิน

2.2 หน้าบัญชีต้องมีตัวเลขไทยหรืออารบิก เรียงลำดับทุกหน้า

2.3 รายการในบัญชีที่เป็นจำนวนเงินต้องเป็นหน่วยเงินตราไทย

3. นอกจากที่กำหนดไว้ในข้อ 3 บัญชีแต่ละชนิดต้องมีรายการต่อไปนี้เพิ่มเติม



ตารางที่ 2.4 รายการเพิ่มเติมของบัญชีแต่ละชนิด

| ประเภทของบัญชี                                      | รายการเพิ่มเติม  |
|---|--|
| บัญชีเงินสดหรือบัญชีธนาคาร                          | รายละเอียดการได้มาหรือจ่ายไปซึ่งเงินสด เงินในธนาคาร แต่<br>ถ้ามีรายละเอียด ดังกล่าวในเอกสารประกอบการบันทึกบัญชี<br>หรือบัญชีรายวันชนิดหนึ่งชนิดใดแล้ว จะบันทึกรายการรับ<br>หรือจ่ายเงินประเภทเดียวกันเป็นยอดรวมก็ได้ |
| บัญชีรายวันซื้อ หรือบัญชี<br>รายวันขาย              | รายละเอียด ชนิด ประเภท จำนวน และราคาของสินค้าหรือ<br>บริการที่ซื้อขาย แต่ถ้ามีรายละเอียดดังกล่าวในเอกสาร<br>ประกอบการบันทึกบัญชีหรือทะเบียนใดแล้ว จะบันทึก<br>รายการซื้อหรือขายสินค้าหรือบริการนั้นเป็นยอดรวมก็ได้   |
| บัญชีรายวันทั่วไป                                   | คำอธิบายรายการบัญชี  |
| บัญชีแยกประเภทสินทรัพย์<br>หนี้สิน และทุน           | อ้างอิงของบัญชีและหน้าบัญชีหรือรหัสที่อ้างอิงด้วย  |
| บัญชีแยกประเภทรายได้และ<br>ค่าใช้จ่าย               | รายละเอียดที่มาแห่งรายได้หรือค่าใช้จ่ายโดยให้อ้างอิงของ<br>บัญชีและหน้าบัญชีหรือรหัสที่อ้างอิงด้วย   |
| บัญชีแยกประเภทลูกหนี้หรือ<br>บัญชีแยกประเภทเจ้าหนี้ | ชื่อลูกหนี้หรือเจ้าหนี้ การแสดงรายการบัญชีให้มีรายละเอียด<br>การก่อหนี้หรือระงับหนี้การบันทึกการดังกล่าวให้อ้าง<br>ชนิดของบัญชีและหน้าบัญชีหรือรหัสที่อ้างอิงด้วย  |
| บัญชีสินค้า   | ชื่อ ชนิด จำนวน หน่วยนับ รายละเอียดการได้มาหรือจำหน่าย<br>ไปซึ่งสินค้าและจำนวนสินค้านั้น รหัสที่อ้างอิงด้วย  |

ที่มา : วรศักดิ์ ทุมมานนท์ 2547, หน้า 42

3. การจัดทำงบการเงิน นักบัญชีจะนำรายการในบัญชีที่บันทึกไว้ในบัญชีแยกประเภท  
มาจัดทำงบการเงิน อันได้แก่ งบดุล งบกำไรขาดทุน งบแสดงการเปลี่ยนแปลงในส่วนของผู้  
งบกระแสเงินสด หมายเหตุประกอบงบการเงิน นโยบายการบัญชี รายละเอียดประกอบและข้อมูล  
อื่นที่จัดทำงบการเงินนั้นสมบูรณ์ขึ้น งบการเงินที่จัดทำขึ้นต้องมีรายการย่อตามที่อธิบายพัฒนา  
ธุรกิจการค้าประกาศกำหนดโดยความเห็นชอบของรัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชบัญญัติการ  
บัญชี พ.ศ. 2543 เว้นแต่กรณีที่ได้มีกฎหมายเฉพาะกำหนดเพิ่มเติมจากรายการย่อของงบการเงินที่

อธิบดีกำหนดไว้แล้วกิจการต้องใช้รายการย่อตามที่กำหนดในกฎหมายเฉพาะนั้น นอกจากนี้ยัง  
การเงินที่จัดทำขึ้นต้องได้รับการตรวจสอบและแสดงความเห็นโดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ๆ ทั้งนี้  
ไม่รวมถึงงบการเงินของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีซึ่งเป็นห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนที่จัดตั้งขึ้นตาม  
กฎหมายไทยที่มีทุน สิทธิทรัพย์ หรือรายได้ รายการใดรายการหนึ่งหรือทุกรายการ ไม่เกินที่กำหนด  
โดยกฎกระทรวง

### หลักการบัญชีคู่

วรงค์ดี ทุมมานนท์ (2547, หน้า 43-45)รายการทางการเงินที่เกิดขึ้นทุกรายการจะต้อง  
นำไปบันทึกบัญชีสองด้านเสมอซึ่งเรียกว่า “ระบบการบัญชีคู่” (double entry bookkeeping system)  
กล่าวคือการบันทึกจะทำทางด้าน เดบิตและเครดิตในจำนวนที่เท่ากัน คำว่า “เดบิต” และ “เครดิต”  
ยังใช้เป็นคำกริยาได้อีก กล่าวคือการเดบิตบัญชีคือการลงทางด้านซ้ายมือของบัญชี ส่วนการเครดิต  
บัญชี หมายถึง การลงทางด้านขวามือของบัญชี

โดยทั่วไปรายการบัญชีจำแนกออกได้ 5 ประเภทคือบัญชีประเภทสินทรัพย์ บัญชี  
ประเภทหนี้สิน บัญชีประเภทส่วนของเจ้าของ (ทุน) บัญชีประเภทรายได้และบัญชีประเภท  
ค่าใช้จ่าย บัญชี 3 ประเภทแรกจะแสดงจำนวนเงินคงเหลือของแต่ละบัญชีอยู่ในงบดุล ส่วนอีก 2  
ประเภทหลังจะแสดงจำนวนเงินคงเหลือของแต่ละบัญชีอยู่ในงบกำไรขาดทุน นอกจากนี้ บัญชี  
ประเภทหนึ่ง ๆ ยังแยกออกเป็นบัญชีแต่ละชนิด เช่น บัญชีประเภทสินทรัพย์แยกออกเป็นบัญชีเงิน  
สด บัญชีลูกหนี้การค้า และตัวเงินรับ บัญชีสินค้าคงเหลือ บัญชีค่าใช้จ่ายล่วงหน้า บัญชีรายได้ค้าง  
รับ บัญชีเงินลงทุน บัญชีเงินให้กู้ยืม บัญชีที่ดิน อาคารและอุปกรณ์ บัญชีประเภทหนี้สินแยก  
ออกเป็นบัญชีเจ้าหนี้การค้า บัญชีเจ้าหนี้เงินกู้ บัญชีค่าใช้จ่ายค้างจ่าย บัญชีรายได้รับล่วงหน้าเป็นต้น  
บัญชีเหล่านี้หลาย ๆ บัญชีรวมกันเรียกว่าบัญชีแยกประเภท (ledger) และถ้าเป็นบัญชีหลาย ๆ  
ประเภทรวมกันคือมีทั้งบัญชีสินทรัพย์ หนี้สิน และทุนรวมกัน เรียกว่าบัญชีแยกประเภททั่วไป  
(general Ledger)

เพื่อให้การบันทึกรายการหรือการลงบัญชีเป็นไปโดยสอดคล้องกับการแสดงรายการใน  
งบดุล จึงให้บัญชีประเภทสินทรัพย์แสดงจำนวนสินทรัพย์ที่มีอยู่ทางด้านเดบิต บัญชีประเภทหนี้สิน  
และทุนแสดงจำนวนหนี้สินและทุนที่ลงไว้ในกิจการทางด้านเครดิต ดังนั้น

1. การเพิ่มขึ้นของสินทรัพย์จึงต้องลงทางด้านเดบิตของบัญชี การลดลงของสินทรัพย์ลง  
ทางด้านเครดิตของบัญชี
2. การเพิ่มขึ้นของหนี้สินและทุนจึงจำเป็นต้องลงทางด้านเครดิตของบัญชีและการลดลง  
หนี้สินและทุนลงทางด้านเดบิตของบัญชี

3. การเพิ่มขึ้นของรายได้จึงต้องลงทางด้านเครดิตของบัญชีและการลดลงของรายได้ลงทางด้านเดบิตของบัญชี

4. การเพิ่มขึ้นของค่าใช้จ่ายจึงต้องลงทางด้านเดบิตของบัญชี การลดลงของค่าใช้จ่ายลงทางด้านเครดิตของบัญชี

ตารางที่ 2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างบดุลและบัญชีต่าง ๆ

| ประเภทของบัญชี | การเพิ่มขึ้นของบัญชี                               | การลดลงของบัญชี |
|----------------|--|-----------------|
| สินทรัพย์      | เดบิต  | เครดิต          |
| หนี้สิน        | เครดิต   | เดบิต           |
| ทุน            | เครดิต   | เดบิต           |
| รายได้         | เครดิต (เนื่องจากรายได้ทำให้ทุนของกิจการเพิ่มขึ้น) | เดบิต           |
| ค่าใช้จ่าย     | เดบิต (เนื่องจากค่าใช้จ่ายทำให้ทุนของกิจการลดลง)   | เครดิต          |

ที่มา : วรศักดิ์ ทุมมานนท์ 2547, หน้า 45

ในบัญชีหนึ่ง ๆ หากจำนวนเงินที่บันทึกไว้ทางด้านเดบิตและด้านเครดิตมีจำนวนไม่เท่ากัน จำนวนเงินที่ต่างกันนั้นเรียกว่า “ยอดดุล” (balance) หากจำนวนเงินทางด้านเดบิตมากกว่าเครดิต ยอดดุลนั้นเรียกว่า “ยอดดุลเดบิต” (debit balance) ในทางตรงกันข้าม หากจำนวนเงินทางด้านเครดิตมากกว่าด้านเดบิต ยอดดุลนั้นเรียกว่า “ยอดดุลเครดิต” (credit balance) โดยปกติบัญชีประเภทสินทรัพย์ บัญชีประเภทหนี้สิน บัญชีประเภททุน บัญชีประเภทรายได้ และบัญชีประเภทค่าใช้จ่ายมักจะมียอดดุลดังนี้

1. บัญชีประเภทสินทรัพย์มักจะมียอดดุลเดบิต
2. บัญชีประเภทหนี้สินมักจะมียอดดุลเครดิต
3. บัญชีประเภททุนมักจะมียอดดุลเครดิต
4. บัญชีประเภทรายได้มักจะมียอดดุลเครดิต
5. บัญชีประเภทค่าใช้จ่ายมักจะมียอดดุลเดบิต

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธรรมศักดิ์ รัชชธรรมชัย (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการที่มีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้จัดการทั่วไปมากที่สุด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจผลิตและจำหน่ายสินค้า มีระยะเวลาในการดำเนินงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีเงินทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 1,000,000 บาท มีจำนวนพนักงาน 11-20 คน มากที่สุด โครงสร้างของกิจการส่วนใหญ่มีแผนกการเงิน โดยแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการเลือกบริการสำนักงานบัญชีได้จากการแนะนำของกรรมการผู้จัดการหรือผู้ถือหุ้นมากที่สุด ส่วนใหญ่ใช้บริการสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่และไม่เคยเปลี่ยนสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการ บริการที่ใช้ส่วนใหญ่คือปรึกษาทางภาษีอากรเนื่องจากต้องการความถูกต้องแม่นยำของงานสอบบัญชี

จากการศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านบุคลากร และด้านราคา ส่วนปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือการตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างถูกต้อง

ปัจจัยด้านราคา ที่มีความสำคัญซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือประเมินราคาตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย ที่มีความสำคัญซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือสถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการติดต่อสะดวก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีความสำคัญซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือการประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ ป้ายผ้า

ปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีความสำคัญซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือพนักงานมีความรู้ ความชำนาญ

ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีความสำคัญซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีความสำคัญซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก คือ ข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นอย่างดี

ปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการของสำนักงานบัญชี มีดังนี้ ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่พบมากที่สุดคือ การวางแผนทางการเงินไม่สอดคล้องต่อกิจการ ปัญหาด้านราคาที่พบมากที่สุด คือ การปรับเปลี่ยนราคาบ่อยครั้ง ปัญหาด้านช่องทางการจำหน่ายที่พบมากที่สุด คือ จำนวนสาขาน้อย ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดพบมากที่สุดคือการประชาสัมพันธ์น้อย ลูกค้าไม่ทราบรายละเอียดการให้บริการ ปัญหาด้านบุคลากรพบมากที่สุดคือพนักงานแก้ปัญหาของลูกค้าล่าช้า ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่พบปัญหามากที่สุด คือ ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ไว้คอยบริการ เช่น โทรทัศน์ เครื่องถ่ายเอกสาร วารสาร หนังสือพิมพ์ ม้านั่ง ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ พบปัญหามากที่สุด คือ ไม่มีเทคนิคการสอบบัญชีที่ได้ผลในระยะเวลาที่กำหนด

บอพิศ บุคตานอก (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา สรุปผลการศึกษาดังนี้

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นธุรกิจซื้อขายสินค้า มีเงินทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท มีระยะเวลาในการดำเนินงาน 5-10 ปี มีจำนวนพนักงานในกิจการทั้งหมดไม่เกิน 10 คน และมีพนักงานบัญชี จำนวน 1 คน แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชีได้จากการแนะนำของผู้อื่น สาเหตุของการเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี เนื่องจากไม่มีความรู้ด้านการบัญชีเพียงพอ โดยปัจจุบันใช้บริการด้านการจัดทำบัญชีรายงานภาษี พร้อมทั้งนำส่งภาษีทุกประเภทต่อกรมสรรพากร และเพื่อใช้บริการจัดทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 และการจัดหาผู้สอบบัญชีรับอนุญาตรับรองงบการเงิน

ผู้ใช้บริการเห็นว่า ปัจจัยด้านสินค้าและบริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการและด้านกายภาพ มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีรายชื่อที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้าน ดังนี้ ความถูกต้องแม่นยำในเนื้อหาของงานบัญชี มีสถานที่ตั้งสำนักงานที่มั่นคงและน่าเชื่อถือ พนักงานมีความสุภาพเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ การนำเสนองานตรงต่อเวลา และการจัดส่งเอกสารคืนยังผู้ใช้บริการจัดเป็นหมวดหมู่ ส่วนในด้านราคาและด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายชื่อที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การคิดอัตราค่าบริการมีความเหมาะสมกับผลงาน และมีการให้บริการเสริม นอกจากการรับทำบัญชี เช่น การวางระบบงานในส่วนย่อย ๆ ของผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชีที่มีประเภทธุรกิจที่แตกต่างกันให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการเลือกใช้บริการแตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีรูปแบบธุรกิจเป็น บริษัทจำกัด เห็นว่าปัจจัยด้านสินค้าและบริการมีความสำคัญมากกว่าผู้ใช้บริการที่เป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด และห้างหุ้นส่วนสามัญ ผู้ใช้บริการที่มีทุนจดทะเบียนเกิน 5 ล้านบาท เห็นว่าปัจจัยด้านสินค้าและบริการและด้านบริการมีความสำคัญมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท และระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจในช่วง 16-20 ปี เห็นว่าปัจจัยด้านสถานที่และด้านกระบวนการมีความสำคัญมากกว่าในช่วงระยะเวลาดำเนินงานอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

การศึกษาในครั้งนี้ ทำให้สำนักงานบริการรับทำบัญชีทราบถึงปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชีของผู้ประกอบการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา และนำไปใช้ในการปรับปรุงและวางแผนในการพัฒนาการบริหารงาน และสร้างกลยุทธ์การตลาด เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

เบญจมาภรณ์ เทพวิญญากิจ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ปัญหาการให้บริการการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากสำนักงานบัญชีในจังหวัดลำปางจำนวน 14 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษา คือแบบสอบถาม และรวบรวมข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย นอกจากนี้ยังรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ เอกสารวารสารที่เกี่ยวข้อง สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

สำนักงานบัญชีที่ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 57.1 จัดตั้งในรูปแบบบุคคลธรรมดา มีระยะเวลาการดำเนินงานส่วนใหญ่ประมาณ 5 - 10 ปี ผู้บริหารส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 78.6 และมีจำนวนพนักงานประจำสำนักงานไม่เกิน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 92.9 ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาสาขาการบัญชี สำนักงานบัญชีส่วนใหญ่มีขนาดลูกค้าประมาณ 21 - 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.7 การให้บริการการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่เป็นการบริการจัดทำบัญชี และออกงบการเงิน รวมถึงการจัดทำรายงานภาษียื่นกรมสรรพากรมากที่สุด

สำนักงานบัญชีส่วนใหญ่มีวิธีการจัดทำบัญชีโดยระบบคอมพิวเตอร์และจัดทำด้วยมือร่วมกันมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 64.3 โปรแกรมที่นำมาใช้ในการจัดทำบัญชีมากที่สุดคือ โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี คิดเป็นร้อยละ 46.2 ความต้องการของลูกค้าในการใช้บริการการจัดทำบัญชีจากสำนักงานบัญชีในระดับมากที่สุดคือ เพื่อยื่นเสียภาษีต่อกรมสรรพากร และเพื่อนำส่งงบประมาณปีต่อสำนักงานพาณิชย์จังหวัด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.64 และ 4.50 ตามลำดับ ส่วนด้านการคิดอัตราค่าบริการจะพิจารณาจากปริมาณงานมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.71 อยู่ในระดับมากที่สุด ใน

กรณีสำนักงานบัญชีเห็นว่ามีความเสี่ยงต่อการรับงานของลูกค้า ส่วนใหญ่จะรับงานจากลูกค้า โดยแนะนำให้ลูกค้ามีการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องก่อน

สำนักงานบัญชีมีปัญหาในระดับมากด้านมาตรฐานการบัญชีในภาพรวมคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.65 อันดับที่สองคือ ปัญหาด้านลูกค้า คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.63 อยู่ในระดับมาก ส่วนปัญหาด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านภาษีอากร ปัญหาการให้บริการเกี่ยวกับการติดต่อทางราชการ ปัญหาความรับผิดชอบของผู้ทำบัญชี ปัญหาด้านบุคลากรของสำนักงาน ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัญหาการให้บริการ เป็นต้น

แนวทางในการแก้ไขปัญหาของสำนักงานบัญชี สำนักงานบัญชีจะอธิบายปัญหาให้ลูกค้าเข้าใจ และแนะนำให้ปฏิบัติให้ถูกต้อง ใช้การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของลูกค้าแต่ละรายที่พบ รวมถึงการศึกษาเพิ่มเติมจากแหล่งข้อมูลที่ต้องการ การเข้าร่วมอบรมสัมมนา และรวมถึงการแนะนำให้ลูกค้าเข้าร่วมอบรมสัมมนาเพื่อให้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของแต่ละหน่วยงานที่ต้องการด้วย

ไพสิฐ นิกาญจกรณ์กุล (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี ของบริษัทจำกัดและห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนในเขตเทศบาลนครอุดรธานี สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีโดยรวมและจำแนกตามรูปแบบธุรกิจ ทุนจดทะเบียน มูลค่าสินทรัพย์รวม รายได้รวมและคุณวุฒิ เห็นว่ามีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชีอยู่ในระดับมาก 3 – 4 ปัจจัย อยู่ในระดับปานกลาง 1 – 2 ปัจจัย และอยู่ในระดับน้อย 1 ปัจจัยคือ ด้านราคา โดยทุกกลุ่มเห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคคล และด้านกระบวนการมีอิทธิพลมากต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี นอกจากนี้ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีที่มีความแตกต่างกันในเรื่องรูปแบบธุรกิจ ทุนจดทะเบียน มูลค่าทรัพย์สินรวม รายได้รวม และคุณวุฒิมีความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลของปัจจัยทั้ง 7 ด้าน ที่มีต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชีไม่แตกต่างกัน ยกเว้นผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีของห้างหุ้นส่วนจดทะเบียนเห็นว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมากกว่า ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีของบริษัทจำกัด ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท เห็นว่าปัจจัยด้านบุคคลมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมากกว่า แต่ด้านลักษณะทางกายภาพมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจน้อยกว่า ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีที่มีทุนจดทะเบียน เกิน 5 ล้านบาท และผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีที่มีสินทรัพย์รวมไม่เกิน 30 ล้านบาท เห็นว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมากกว่า ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีที่มีสินทรัพย์รวมเกิน 30 ล้านบาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีแนะนำให้สำนักงานบริการรับทำบัญชีเป็นแหล่งรวมความรู้ด้านบัญชีและภาษีอากรตลอดทั้งเป็นผู้ประสานงานแก้ไขปัญหาอันเกิดจากผู้ใช้บริการกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

อัญชญา เหมวงศ์กุล (2545 : บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง การศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการในการจัดทำบัญชีสำหรับธุรกิจนิติบุคคลในจังหวัดลำปาง สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นธุรกิจประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด การเริ่มก่อตั้งธุรกิจส่วนใหญ่ริเริ่มเอง และเป็นธุรกิจขนาดย่อมที่มีทุนที่ชำระแล้วไม่เกิน 5 ล้านบาท รายได้รวมไม่เกิน 30 ล้านบาท สินทรัพย์รวมไม่เกิน 30 ล้านบาท และมีการจัดทำบัญชีโดยสำนักงานทำบัญชี สำหรับธุรกิจขนาดใหญ่มีการจัดทำบัญชีโดยพนักงานทำบัญชี และส่วนใหญ่ทำบัญชีด้วยคอมพิวเตอร์

ผู้ประกอบการที่ใช้บริการจากสำนักงานบัญชีมีความเห็นว่า การใช้บริการจากสำนักงานทำบัญชีมีความน่าเชื่อถือมากในเรื่องของการจัดทำบัญชี การให้คำปรึกษาตลอดจนให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร และสามารถติดต่อประสานงานกับเจ้าพนักงานเมื่อผู้ประกอบการมีปัญหา

ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อการจัดทำงบการเงินเพื่อยื่นเสียภาษีต่อกรมสรรพากร ขณะเดียวกันก็เห็นด้วยในการจัดทำบัญชี เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนและตัดสินใจ

ผู้ประกอบการต้องการใช้ข้อมูลทางบัญชีเป็นเครื่องมือในการบริหาร ต้องการมีความรู้ทางบัญชีในระดับบริหาร และมีทัศนคติที่ต้องการใช้ข้อมูลทางบัญชี โดยมีพฤติกรรมต้องการจัดทำบัญชีอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การจัดเรียงเอกสาร และการบันทึกรายการบัญชี ตลอดจนการนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนและตัดสินใจ แต่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ทางบัญชีจึงจำเป็นต้องพึ่งพาสถาบันบัญชี เพราะไม่แน่ใจในคุณภาพของพนักงานบัญชีมองว่าความสามารถของนักศึกษาทางบัญชีที่เพิ่งจบการศึกษายังต่ำกว่าที่คาดหวัง ไม่สามารถปฏิบัติงานจริงในการจัดทำงบการเงินได้อย่างถูกต้อง

ข้อเสนอแนะจากการศึกษานี้ ได้แก่ การพัฒนาวิชาชีพการบัญชี ให้ผู้ประกอบการสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ทั้งการบริหาร ทางกฎหมายบัญชี ทางกฎหมายภาษีอากร โดยผู้ประกอบการต้องพร้อมที่จะทำบัญชีอย่างถูกต้องตามความเป็นจริง และผู้ทำบัญชีต้องมีคุณภาพซึ่งสถานศึกษาควรมีการพัฒนาโครงสร้างการศึกษา เพื่อผลิตนักบัญชีที่มีความรู้ความสามารถมุ่งเน้นการศึกษาและการฝึกประสบการณ์ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างแท้จริง

นอกจากนั้นหน่วยงานของรัฐต้องให้การสนับสนุน ทั้งในด้านการจัดการอบรมความรู้ทางด้านบัญชีแก่ผู้ประกอบการ และไม่ประเมินเรียกเก็บภาษีโดยไม่ยึดหลักการบัญชี การพัฒนาจึงจะเกิด และส่งผลดีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของชาติโดยรวม