

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีขนาดเล็กในเขต กรุงเทพมหานคร ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษากับสำนักงานบัญชีขนาดเล็กในเขต กรุงเทพมหานคร จำนวน 343 แห่ง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการอภิปรายผลการวิจัยโดยใช้สถิติเชิงบรรยาย ได้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานของสำนักงานบัญชีที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ประเภทสำนักงานบัญชี อายุการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี ระดับการศึกษา อายุงานผู้ตอบแบบสอบถาม ตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัญหาด้านการเรียนรู้และพัฒนา ด้านการเงินและ ด้านกระบวนการภายใน

1. ปัญหาการเรียนรู้และพัฒนา ในเรื่องของอัตราการหมุนเวียนของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาด้านการเงินในเรื่องของผลตอบแทนและสวัสดิการของพนักงาน
2. ปัญหาการเรียนรู้และพัฒนา ในเรื่องของอัตราการหมุนเวียนของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาด้านกระบวนการภายใน ในเรื่องของจำนวนพนักงานมีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 สรุปข้อเสนอแนะจากการตอบแบบสอบถาม

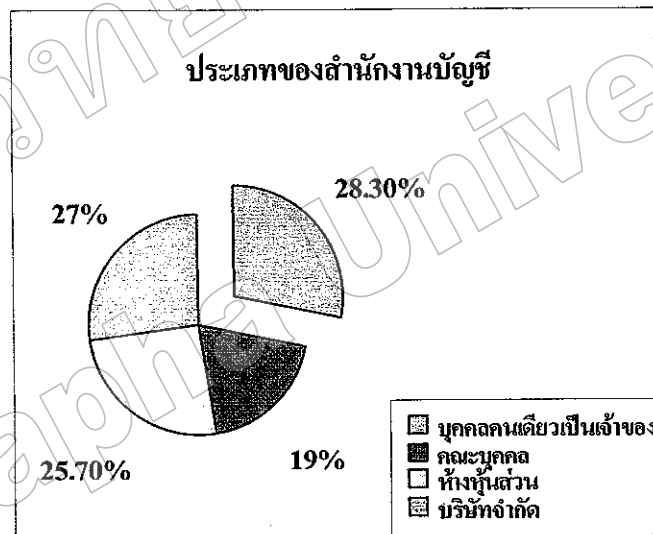
ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานของสำนักงานบัญชีจากการตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประเภทสำนักงานบัญชี อายุการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี ระดับการศึกษา อายุงานผู้ตอบแบบสอบถาม ตำแหน่งงาน

แสดงจำนวนร้อยละของสำนักงานบัญชีจำแนกตามข้อมูลปัจจัยพื้นฐาน

1. ประเภทของสำนักงานบัญชี (จัดลักษณะของกิจการตามกฎหมาย)

บุคคลคนเดียวเป็นเจ้าของ	97	แห่ง	คิดเป็น	28.30	%
คณะบุคคล	65	แห่ง	คิดเป็น	19.00	%
ห้างหุ้นส่วน	88	แห่ง	คิดเป็น	25.70	%
บริษัทจำกัด	93	แห่ง	คิดเป็น	27.00	%
รวม	343	แห่ง	คิดเป็น	100.00	%

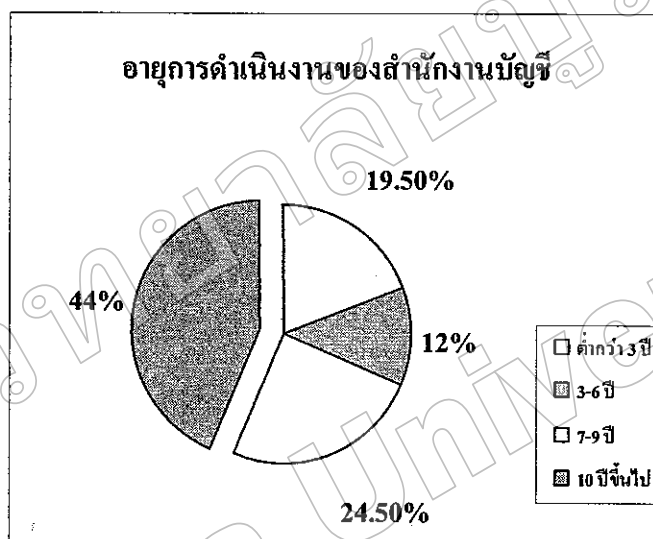


ภาพที่ 4-1 ภาพแสดงประเภทของสำนักงานบัญชีที่ทำการสำรวจ

ประเภทสำนักงานของบัญชี พบว่า แบบสอบถามจำนวน 343 ชุด ตอบโดยบุคคลคนเดียวเป็นเจ้าของ จำนวน 97 ราย คณะบุคคล จำนวน 65 ราย ห้างหุ้นส่วน จำนวน 88 ราย และบริษัทจำกัด จำนวน 93 ราย คิดเป็น ร้อยละ 28.30 ร้อยละ 19.00 ร้อยละ 25.70 และร้อยละ 27.00 ตามลำดับ

2. อายุการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี

อายุการดำเนินงานน้อยกว่า 3 ปี	67 แห่ง	คิดเป็น	19.50 %
อายุการดำเนินงานตั้งแต่ 3 – 6 ปี	41 แห่ง	คิดเป็น	12.00 %
อายุการดำเนินงานตั้งแต่ 7 – 9 ปี	84 แห่ง	คิดเป็น	24.50 %
อายุการดำเนินงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	151 แห่ง	คิดเป็น	44.00 %
รวม	343 แห่ง	คิดเป็น	100.00 %

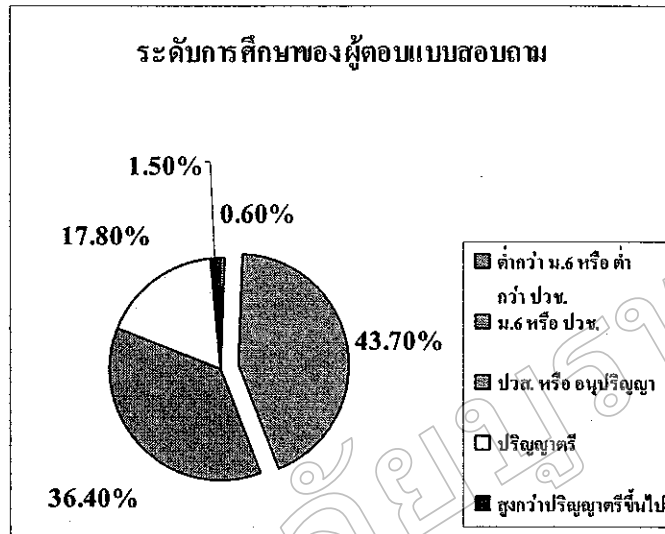


ภาพที่ 4-2 ภาพแสดงอายุการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี

อายุการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี พบว่า ส่วนใหญ่มีช่วงอายุการดำเนินตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุการดำเนินงานตั้งแต่ 7-9 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.50 ช่วงอายุการดำเนินงานน้อยกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.50 ช่วงอายุการดำเนินงานตั้งแต่ 3-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.00

3. ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ต่ำกว่า ม.6 หรือ ต่ำกว่า ปวช.	2 แห่ง	คิดเป็น	0.60 %
ม.6 หรือ ปวช.	150 แห่ง	คิดเป็น	43.70 %
ปวส. หรือ อนุปริญญา	125 แห่ง	คิดเป็น	36.40 %
ปริญญาตรี	61 แห่ง	คิดเป็น	17.80 %
สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	5 แห่ง	คิดเป็น	1.50 %
รวม	343 แห่ง	คิดเป็น	100.00 %



ภาพที่ 4-3 ภาพแสดงระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

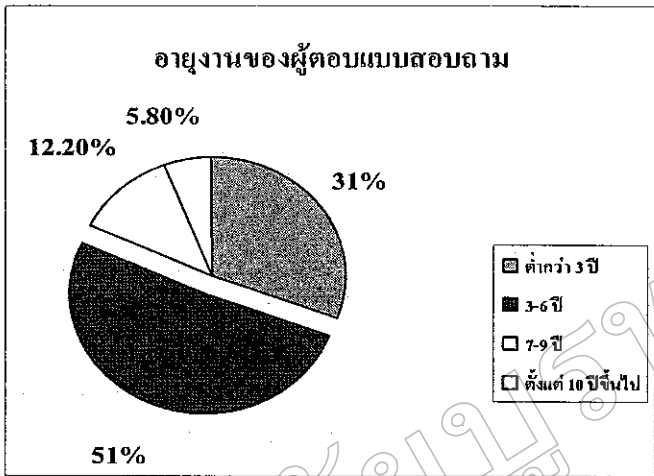
ระดับการศึกษา พบว่าสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ม.6 หรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 43.70 รองลงมา ระดับ ปวส. หรือ อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 36.40 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 17.80 ระดับสูงกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 1.50 และระดับต่ำกว่า ม.6 หรือ ต่ำกว่า ปวช. คิดเป็นร้อยละ 0.60

4. อายุงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุงานต่ำกว่า 3 ปี	106	แห่ง	คิดเป็น	31.00	%
อายุงานตั้งแต่ 3 – 6 ปี	175	แห่ง	คิดเป็น	51.00	%
อายุงานตั้งแต่ 7 – 9 ปี	42	แห่ง	คิดเป็น	12.20	%
อายุงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	<u>20</u>	แห่ง	คิดเป็น	<u>5.80</u>	%
รวม	<u>343</u>	แห่ง	คิดเป็น	<u>100.00</u>	%

๖
๖๖7.9
๑49๖๗
๑

190630

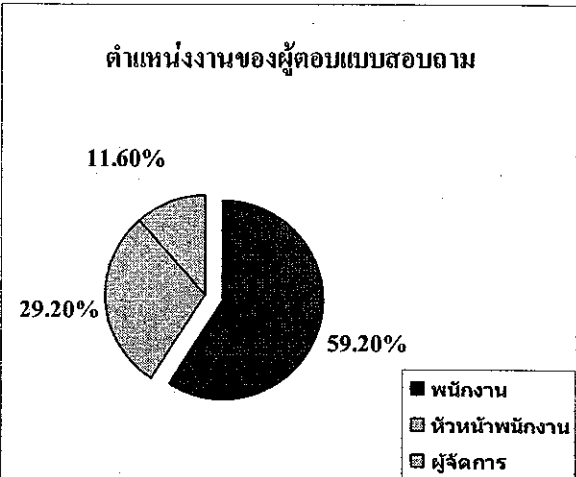


ภาพที่ 4-4 ภาพแสดงอายุงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุงานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงานตั้งแต่ 3-6 ปีคิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุงานต่ำกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.00 ช่วงอายุงานตั้งแต่ 7-9 ปีคิดเป็นร้อยละ 12.20 ช่วงอายุงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 5.80

5. ตำแหน่งงาน

พนักงาน	203	แห่ง	คิดเป็น	59.20	%
หัวหน้าพนักงาน	100	แห่ง	คิดเป็น	29.20	%
ผู้จัดการ	40	แห่ง	คิดเป็น	11.60	%
รวม	343	แห่ง	คิดเป็น	100.00	%



ภาพที่ 4-5 ภาพแสดงตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่งงาน พบว่าภายในสำนักงานมีระดับตำแหน่งพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 59.20 รองลงมาอยู่ในระดับหัวหน้าพนักงานคิดเป็นร้อยละ 29.20 และในระดับตำแหน่งผู้จัดการคิดเป็นร้อยละ 11.60

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของสำนักงาน
บัญชีขนาดเล็ก

การวิเคราะห์ระดับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ตามด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยได้ทำการวิเคราะห์ระดับปัญหาและอุปสรรคแยกตามแต่ละด้าน ได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านการเงิน

จากการวิเคราะห์ระดับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงผลการวิเคราะห์ไว้ในตารางที่ 4-1

ตารางที่ 4-1 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี (ด้านการเงิน)

ปัญหาด้านการเงิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา	ลำดับที่
1. ผลตอบแทนที่ได้รับจากลูกค้ามีราคาที่เหมาะสมกับปริมาณงาน	3.43	1.217	มาก	5
2. ลูกค้าของสำนักงานบัญชีมีการจ่ายชำระค่าตอบแทนเป็นอย่างดี	3.47	1.256	มาก	4
3. ค่าตอบแทนของผู้สอบบัญชีมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน	3.49	1.216	มาก	3
4. ผลตอบแทนและสวัสดิการในการทำงานของพนักงานในสำนักงานบัญชีของท่านมีความเหมาะสมกับความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงาน	4.00	0.692	มาก	1
5. รายจ่ายภายในสำนักงานของท่าน	3.97	0.690	มาก	2
เฉลี่ย	3.67	0.795	มาก	

จากตารางที่ 4-1 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี (ด้านการเงิน) มีค่าเท่ากับ 3.67 จากการวิจัยพบว่าปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมเท่ากับ 0.795 ซึ่งถือได้ว่าการกระจายตัวมาก

สำหรับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญจากมากที่สุด ถึง น้อยที่สุด 5 อันดับ มีดังนี้

1. ผลตอบแทนและสวัสดิการในการทำงานของพนักงานในสำนักงานบัญชีของท่านมีความเหมาะสมกับความรู้ และความสามารถในการปฏิบัติงาน

2. รายจ่ายภายในสำนักงานของท่าน

3. ค่าตอบแทนของผู้สอบบัญชีมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน

4. ลูกจ้างของสำนักงานบัญชีมีการจ่ายค่าตอบแทนเป็นอย่างดี

5. ผลตอบแทนที่ได้รับจากลูกจ้างมีราคาที่เหมาะสมกับปริมาณงาน

2. ด้านลูกค้า

จากการวิเคราะห์ระดับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงผลการวิเคราะห์ไว้ในตารางที่ 4-2

ตารางที่ 4-2 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี (ด้านลูกค้า)

ปัญหาด้านลูกค้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา	ลำดับที่
1. จำนวนลูกจ้างมีเพียงพอที่จะทำให้สำนักงานบัญชีดำรงอยู่	4.24	0.873	มากที่สุด	1
2. ลูกจ้างมีการร้องเรียนในการให้บริการของสำนักงาน เช่น การให้บริการที่ล่าช้า	2.00	0.626	น้อย	6
3. ลูกจ้างให้ความร่วมมือในการจัดส่งเอกสารเพื่อการ จัดทำบัญชีให้แก่สำนักงานบัญชีได้เป็นอย่างดี	4.21	0.485	มากที่สุด	2
4. ลูกจ้างให้ข้อมูลทางด้านบัญชีที่ตรงกับความเป็นจริง ของสภาพธุรกิจแก่สำนักงานบัญชี	4.10	0.534	มาก	3
5. ลูกจ้างให้ความไว้วางใจและเชื่อถือสำนักงานบัญชี เป็นอย่างดี	1.27	0.447	น้อยที่สุด	9
6. ลูกจ้างให้ความร่วมมือกรณีสำนักงานบัญชีให้คำแนะนำ แนวทางปฏิบัติงาน และในการประสานงานเป็นอย่างดี	1.58	0.556	น้อยที่สุด	7

ตารางที่ 4-2 (ต่อ)

ปัญหาด้านลูกค้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา	ลำดับที่
7. ลูกค้ามีความเข้าใจในขอบเขตหน้าที่งานและความรับผิดชอบของสำนักงานบัญชีได้เป็นอย่างดี	1.55	0.504	น้อยที่สุด	8
8. พนักงานบัญชีของลูกค้ามีความรู้ความสามารถทางการบัญชีเป็นอย่างดี	4.17	0.476	มาก	4
9. ลูกค้ามีระบบบัญชีที่ดีและมีประสิทธิภาพ	4.17	0.457	มาก	4
10. ลูกค้ามีระบบคอมพิวเตอร์ที่มีความเชื่อถือได้	4.10	0.477	มาก	5
เฉลี่ย	3.14	0.246	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-2 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี (ด้านลูกค้า) มีค่าเท่ากับ 3.14 จากการวิจัยพบว่าปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมเท่ากับ 0.246 ซึ่งถือได้ว่าการกระจายตัวน้อย

สำหรับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญจากมากที่สุด ถึง น้อยที่สุด 9 อันดับ มีดังนี้

1. จำนวนลูกค้ามีเพียงพอที่จะทำให้สำนักงานบัญชีดำรงอยู่
2. ลูกค้าให้ความร่วมมือในการจัดส่งเอกสารเพื่อการจัดทำบัญชีให้แก่สำนักงานบัญชีได้เป็นอย่างดี
3. ลูกค้าให้ข้อมูลทางด้านบัญชีที่ตรงกับความเป็นจริงของสภาพธุรกิจแก่สำนักงานบัญชี
4. พนักงานบัญชีของลูกค้ามีความรู้ความสามารถทางการบัญชีเป็นอย่างดีและ ลูกค้ามีระบบบัญชีที่ดีและมีประสิทธิภาพ
5. ลูกค้ามีระบบคอมพิวเตอร์ที่มีความเชื่อถือได้
6. ลูกค้ามีการร้องเรียนในการให้บริการของสำนักงาน เช่น การให้บริการที่ล่าช้า
7. ลูกค้าให้ความร่วมมือกรณีสำนักงานบัญชีให้คำแนะนำแนะแนวทางปฏิบัติงาน และในการประสานงานเป็นอย่างดี
8. ลูกค้ามีความเข้าใจในขอบเขตหน้าที่งานและความรับผิดชอบของสำนักงานบัญชีได้เป็นอย่างดี
9. ลูกค้าให้ความไว้วางใจและเชื่อถือสำนักงานบัญชีเป็นอย่างดี

3. ด้านกระบวนการภายใน

จากการวิเคราะห์ระดับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงผลการวิเคราะห์ไว้ในตารางที่ 4-3

ตารางที่ 4-3 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี (ด้านกระบวนการภายใน)

ปัญหาด้านกระบวนการภายใน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา	ลำดับที่
1. สำนักงานบัญชีของท่านมีบรรยากาศในการทำงานที่ดีเช่น ความเป็นกันเองของเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน	3.92	0.393	มาก	5
2. สถานที่ทำงานมีความเหมาะสม เช่น ขนาด, สถานที่, การตกแต่งภายในและภายนอก	3.94	0.553	มาก	4
3. สำนักงานบัญชีของท่านมีสถานที่เก็บเอกสารที่เพียงพอ	3.69	0.716	มาก	7
4. สำนักงานบัญชีของท่านมีระบบจัดเก็บเอกสารที่มี ประสิทธิภาพ	3.83	0.590	มาก	6
5. สำนักงานบัญชีของท่านมีการวางระบบงานที่มีประสิทธิภาพ	3.92	0.502	มาก	5
6. สำนักงานบัญชีของท่านสามารถจัดส่งคืนเอกสารให้แก่ลูกค้า เมื่องานเสร็จได้เป็นอย่างดี	4.08	0.704	มาก	3
7. สำนักงานบัญชีของท่านมีจำนวนพนักงานที่เพียงพอ ในการปฏิบัติงาน	4.17	0.470	มาก	2
8. พนักงานในสำนักงานบัญชีของท่านมีความรู้ความสามารถใน การปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้เป็นอย่างดี	1.78	0.724	น้อยที่สุด	11
9. พนักงานในสำนักงานบัญชีของท่านสามารถปฏิบัติงาน ได้ทันเวลาและมีประสิทธิภาพ	1.98	0.952	น้อย	8
10. กรณีมีปัญหาพนักงานในสำนักงานบัญชีของท่านสามารถ แก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม	1.78	0.555	น้อยที่สุด	11
11. ในสำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดแบ่งหน้าที่และมี หัวหน้างานตรวจสอบควบคุมงานอย่างเหมาะสม	4.35	0.750	มากที่สุด	1
12. การจัดหาผู้สอบบัญชีที่มีความเชี่ยวชาญและถนัดตรงกับ กิจการของลูกค้า	1.71	0.720	น้อยที่สุด	14
13. ผู้สอบบัญชีมีการปฏิบัติงานตรวจสอบอย่างเหมาะสม	1.64	0.553	น้อยที่สุด	15
14. สำนักงานบัญชีของท่านสามารถติดต่อประสานงานกับ ผู้สอบบัญชีได้เป็นอย่างดี	1.76	0.645	น้อยที่สุด	12

ตารางที่ 4-3 (ต่อ)

ปัญหาด้านกระบวนการภายใน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา	ลำดับที่
15. สำนักงานบัญชีของท่านสามารถจัดส่งเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ให้แก่ผู้สอบบัญชีได้เป็นอย่างดี	1.90	0.680	น้อย	9
16. กรณีงานบัญชีของลูกค้ามีปัญหา สำนักงานบัญชีของท่านสามารถแก้ไขปัญหามาและชี้แจงแก่ผู้สอบบัญชีได้เป็นอย่างดี	1.79	0.659	น้อยที่สุด	10
17. ผู้สอบบัญชีสามารถปฏิบัติงานได้ทันเวลาและมีประสิทธิภาพ	1.73	0.651	น้อยที่สุด	13
เฉลี่ย	2.82	0.217	น้อย	

จากตารางที่ 4-3 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี (ด้านกระบวนการภายใน) มีค่าเท่ากับ 2.82 จากการวิจัยพบว่าปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมเท่ากับ 0.217 ซึ่งถือได้ว่าการกระจายตัวน้อย

สำหรับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญจากมากที่สุด ถึง น้อยที่สุด 15 อันดับ มีดังนี้

1. ในสำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดแบ่งหน้าที่และมีหัวหน้างานตรวจสอบควบคุมงานอย่างเหมาะสม
2. สำนักงานบัญชีของท่านมีจำนวนพนักงานที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน
3. สำนักงานบัญชีของท่านสามารถจัดส่งคืนเอกสารให้แก่ลูกค้า เมื่องานเสร็จได้เป็นอย่างดี
4. สถานที่ทำงานมีความเหมาะสม เช่น ขนาด, สถานที่, การตกแต่งภายในและภายนอก
5. สำนักงานบัญชีของท่านมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี เช่น ความเป็นกันเองของเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน
6. สำนักงานบัญชีของท่านมีระบบจัดเก็บเอกสารที่มีประสิทธิภาพ
7. สำนักงานบัญชีของท่านมีสถานที่เก็บเอกสารที่เพียงพอ
8. พนักงานในสำนักงานบัญชีของท่านสามารถปฏิบัติงานได้ทันเวลาและมีประสิทธิภาพ
9. สำนักงานบัญชีของท่านสามารถจัดส่งเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ให้แก่ผู้สอบบัญชีได้เป็นอย่างดี
10. กรณีงานบัญชีของลูกค้ามีปัญหา สำนักงานบัญชีของท่านสามารถแก้ไขปัญหามาและชี้แจงแก่ผู้สอบบัญชีได้เป็นอย่างดี

11. พนักงานในสำนักงานบัญชีของท่านมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้เป็นอย่างดี และกรณีมีปัญหาพนักงานในสำนักงานบัญชีของท่านสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม

12. สำนักงานบัญชีของท่านสามารถติดต่อประสานงานกับผู้สอบบัญชีได้เป็นอย่างดี

13. ผู้สอบบัญชีสามารถปฏิบัติงานได้ทันเวลาและมีประสิทธิภาพ

14. การจัดหาผู้สอบบัญชีที่มีความเชี่ยวชาญและสอดคล้องกับกิจการของลูกค้า

15. ผู้สอบบัญชีมีการปฏิบัติงานตรวจสอบอย่างเหมาะสม

4. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา จากการวิเคราะห์ระดับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงผลการวิเคราะห์ไว้ในตารางที่ 4-4

ตารางที่ 4-4 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี (ด้านการเรียนรู้และพัฒนา)

ปัญหาด้านการเรียนรู้และพัฒนา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา	ลำดับที่
1. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ภายในสำนักงานมีรองรับอย่างเหมาะสม และเพียงพอ	1.72	0.594	น้อยที่สุด	7
2. สำนักงานบัญชีของท่านมีการใช้โปรแกรมบัญชีที่เหมาะสม	1.69	0.671	น้อยที่สุด	8
3. พนักงานในสำนักงานบัญชีของท่านมีความรู้ในมาตรฐานการบัญชีเป็นอย่างดี	4.04	0.634	มาก	6
4. มีการพัฒนาความรู้และฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอในเรื่องเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี ประกาศ คำสั่ง และกฎระเบียบของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านบัญชี	4.37	0.862	มากที่สุด	2
5. อัตราการหมุนเวียนของพนักงาน	4.39	0.858	มากที่สุด	1
6. โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของพนักงาน	4.31	0.905	มากที่สุด	4
7. สำนักงานบัญชีของท่านสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าในกรณีถูกตรวจสอบได้เป็นอย่างดี	4.28	0.965	มากที่สุด	5
8. สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำบัญชีและรายงานทางบัญชีที่มีมาตรฐาน และมีความสม่ำเสมอ	4.32	0.950	มากที่สุด	3
เฉลี่ย	3.64	0.357	มาก	

จากตารางที่ 4-4 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี (ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา) มีค่าเท่ากับ 3.64 ซึ่งจัดว่าระดับปัญหาและอุปสรรคมาก เมื่อพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมเท่ากับ 0.357 ซึ่งถือได้ว่าการกระจายตัวน้อย

สำหรับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญจากมากที่สุด ถึง น้อยที่สุด

8 อันดับ มีดังนี้

1. อัตราการหมุนเวียนของพนักงาน
 2. มีการพัฒนาความรู้และฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ในเรื่องเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี ประกาศ คำสั่ง และกฎระเบียบของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านบัญชี
 3. สำนักงานบัญชีของท่านมีการจัดทำบัญชีและรายงานทางบัญชีที่มีมาตรฐาน และมีความสม่ำเสมอ
 4. โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของพนักงาน
 5. สำนักงานบัญชีของท่านสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าในกรณีลูกค้าตรวจสอบได้เป็นอย่างดี
 6. พนักงานในสำนักงานบัญชีของท่านมีความรู้ในมาตรฐานการบัญชีเป็นอย่างดี
 7. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ภายในสำนักงานมีรองรับอย่างเหมาะสม และเพียงพอ
 8. สำนักงานบัญชีของท่านมีการใช้โปรแกรมบัญชีที่เหมาะสม
5. การวิเคราะห์ระดับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีโดยรวมจากการวิเคราะห์ระดับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีโดยรวมใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และการเรียนรู้และพัฒนา โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวม มาทำการวิเคราะห์ ดังแสดงผลการวิเคราะห์ไว้ในตารางที่ 4-5

ตารางที่ 4-5 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับปัญหาและอุปสรรค
ในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีโดยรวมและแต่ละด้าน

ระดับปัญหาและอุปสรรค	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา	ลำดับที่
1. ด้านการเงิน	3.67	0.795	มาก	2
2. ด้านลูกค้า	3.14	0.246	ปานกลาง	3
3. ด้านกระบวนการภายใน	2.20	0.217	น้อย	4
4. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	3.73	0.357	มาก	1
เฉลี่ย	3.19	0.255	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4-5 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของระดับปัญหาและอุปสรรค
ในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีในทุกด้าน มีค่าเท่ากับ 3.19 ซึ่งจัดว่าปัญหาและอุปสรรคอยู่
ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมเท่ากับ 0.255 ซึ่งถือได้ว่า
สำนักงานบัญชีมีปัญหาและอุปสรรคมีการกระจายตัวน้อย

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัญหาด้านการเรียนรู้และพัฒนา ด้านการเงินและ ด้านกระบวนการภายใน

สมมติฐานที่ 1 : ปัญหาด้านการเรียนรู้และพัฒนาในเรื่องของอัตราการหมุนเวียนของ
พนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ปัญหาด้านการเงินในเรื่องของผลตอบแทนและสวัสดิการ
ของพนักงาน

ในการทดสอบความสัมพันธ์ปัญหาด้านการเรียนรู้และพัฒนา ในเรื่องของอัตราการ
หมุนเวียนของพนักงานกับปัญหาด้านการเงินในเรื่องของผลตอบแทนและสวัสดิการของพนักงาน
ผลการทดสอบแสดงตารางที่ 4-6 มีดังนี้

ตารางที่ 4-6 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) และค่า p (p-value) ระหว่างปัญหาด้านการเรียนรู้
และพัฒนาในเรื่องของอัตราการหมุนเวียนของพนักงานและปัญหาด้านการเงิน
ในเรื่องของผลตอบแทนและสวัสดิการของพนักงาน

ปัญหาด้านการเรียนรู้และพัฒนา	ปัญหาการเงิน	
	ผลตอบแทนและสวัสดิการของพนักงาน	
	r	p-value
อัตราการหมุนเวียนของพนักงาน	0.015	0.785

จากตารางที่ 4-6 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง อัตราการหมุนเวียนของพนักงานและ ผลตอบแทนและสวัสดิการของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าอัตราการหมุนเวียนของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับผลตอบแทนและสวัสดิการของพนักงาน

ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า อัตราการหมุนเวียนของพนักงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาด้านการเงินในเรื่องของผลตอบแทนและสวัสดิการของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2 : ปัญหาการเรียนรู้และพัฒนาในเรื่องของอัตราการหมุนเวียนของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวก กับ ปัญหาด้านกระบวนการภายในในเรื่องของจำนวนพนักงานมีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

ในการทดสอบความสัมพันธ์ปัญหาการเรียนรู้และพัฒนา ในเรื่องของอัตราการหมุนเวียนของพนักงานมีกับปัญหาด้านกระบวนการภายใน ในเรื่องของจำนวนพนักงานมีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4-7 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) และค่า p (p -value) ระหว่างปัญหาการเรียนรู้และพัฒนาในเรื่องของอัตราการหมุนเวียนของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาด้านกระบวนการภายในในเรื่องของจำนวนพนักงานมีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

ปัญหาการเรียนรู้และพัฒนา	ปัญหาด้านกระบวนการภายใน	
	จำนวนพนักงานมีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	
	r	p -value
อัตราการหมุนเวียนของพนักงาน	-0.007	0.893

จากตารางที่ 4-7 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง อัตราการหมุนเวียนของพนักงาน และของจำนวนพนักงานมีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าอัตราการหมุนเวียนของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับจำนวนพนักงานมีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า อัตราการหมุนเวียนของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาด้านกระบวนการภายในในเรื่องของจำนวนพนักงานมีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 สรุปข้อเสนอแนะจากการตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอในเรื่องของปัญหาและอุปสรรคของสำนักงานบัญชีขนาดเล็ก แต่ไม่ได้เสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยสรุปได้ดังนี้

ประเด็นปัญหาเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม

1. การทำงานเป็นระบบครบถ้วน
2. ผู้สอบบัญชีขาดความรู้ด้านการบันทึกบัญชี
3. ความรอบคอบของพนักงาน
4. การติดตามงานของพนักงาน
5. ความรับผิดชอบงานของพนักงาน
6. การปรับเงินเดือนพนักงาน
7. การขอขึ้นค่าบริการรับทำบัญชีจากลูกค้าในภายหลังค่อนข้างยาก แม้ปริมาณงานจะ

เพิ่มขึ้น