

ชื่อโครงการ	ศึกษาการบริหารงานและกระบวนการจัดทำงบการเงินของห้างหุ้นส่วน สามัญสำนักงาน เอทีเอส Study the management and preparation of financial statements of the Ordinary Partnership Office ATS.
สาขาวิชา	การบัญชี วิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลา
ที่ปรึกษาโครงการ	อาจารย์เนตรดาว แซ่หล่าย อาจารย์สุภาวดี เสนาะกรรม
ปีการศึกษา	2563

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องศึกษาการบริหารงานและกระบวนการจัดทำงบการเงินห้างหุ้นส่วนสามัญสำนักงานเอทีเอส มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประวัติความเป็นมาและข้อมูลพื้นฐานของห้างหุ้นส่วนสามัญ สำนักงานเอทีเอส 2) เพื่อศึกษาการบริหารงานคุณภาพของห้างหุ้นส่วนสามัญสำนักงานเอทีเอส 3) เพื่อศึกษาระบบการบัญชีและกระบวนการจัดทำงบการเงินของห้างหุ้นส่วนสามัญสำนักงานเอทีเอส 4) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนสามัญ สำนักงานเอทีเอส

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งใช้กลุ่มตัวอย่างคือ 1) ผู้บริหารห้างหุ้นส่วนสามัญ สำนักงานเอทีเอส จำนวน 1 คน 2) พนักงานห้างหุ้นส่วนสามัญสำนักงานเอทีเอส จำนวน 3 คน 3) ลูกค้าที่มาใช้บริการห้างหุ้นส่วนสามัญ สำนักงานเอทีเอส ใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มวิธีบังเอิญ (Accidental Sampling) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม

#### ผลการศึกษาพบว่า

1. ห้างหุ้นส่วนสามัญ สำนักงานเอทีเอส ที่ตั้ง 59/106 ซอย 17/2 ถนนราษฎร์อุทิศ ตำบลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90110 เริ่มก่อตั้งเมื่อวันที่ 24 เมษายน 2546 มีผู้ร่วมก่อตั้ง 2 คน คือ 1) นางสาวมกามาส ไชยแก้ว และ 2) นายเรวัตติ บรรจงตั้ง โดยได้ตกลงเป็นเอกฉันท์แต่งตั้งให้ นางสาวมกามาส ไชยแก้ว เป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ ห้างหุ้นส่วนสามัญสำนักงานเอทีเอส (“ห้าง”) เป็นห้างฯที่ตั้งขึ้นและจดทะเบียนตามกฎหมายไทย จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายไทยแพ่งและพาณิชย์ ทะเบียนเลขที่ 0905548002475 เบอร์โทรศัพท์ 074-254128

2. การบริหารงานคุณภาพของห้างหุ้นส่วนสามัญ สำนักงานเอทีเอส มีการบริหารจัดการที่ดี มีการปรับกลยุทธ์โดยการนำวงจร PDCA และระบบ 5 ส มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจ ได้เป็นอย่างดี ส่งผลต่อการปฏิบัติงานและความก้าวหน้าด้านการประกอบกิจการของห้างหุ้นส่วน เน้นคุณภาพของงานเป็นหลักโดยการส่งงานให้ลูกค้าถูกต้องและตรงต่อเวลา แต่ในด้านบุคลากร ความรู้ความสามารถของพนักงานยังไม่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าเท่าที่ควร

3. การวางระบบบัญชีการเงินของห้างหุ้นส่วนสามัญ สำนักงานเอทีเอส เป็นกิจการประเภทบริการ มีแนวทางการควบคุมภายในของระบบบัญชี มีการกำหนดกระบวนการจัดทำบัญชีตามมาตรฐานการบัญชี ได้แก่ การวิเคราะห์รายการค้า การบันทึกรายการลงในสมุดบัญชีขั้นต้น (สมุดรายวัน) การผ่านรายการจากสมุดบัญชีขั้นต้น ไปยังสมุดบัญชีแยกประเภท การจัดทำงบทดลอง การปรับปรุงบัญชีในวันสิ้นงวด การจัดทำงบการเงินและการปิดบัญชี ซึ่งเอกสารที่ใช้ในการจัดทำบัญชี ได้แก่ ใบสำคัญซื้อ-ขาย ใบสำคัญรับ-จ่าย ใบสำคัญทั่วไปและใช้โปรแกรมสำเร็จรูป FORMULA 4 ในการบันทึกบัญชี

4. ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของห้างหุ้นส่วนสามัญสำนักงานเอทีเอส การตัดสินใจของลูกค้าแต่ละรายจะมีกระบวนการตัดสินใจที่แตกต่างกัน โดยการสำรวจผู้มาใช้บริการระหว่างเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2563 ถึงเดือน มกราคม พ.ศ. 2564 จำนวน 20 คน พบว่าโดยรวมผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เลือกใช้บริการเพราะสถานที่สะดวกต่อการติดต่อสื่อสาร รองลงมาเอกสารที่ออกให้สามารถตรวจสอบได้ และความพึงพอใจน้อยที่สุดมีการติดตามผลหลังการให้บริการ เมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าตามประชากรศาสตร์ พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจแตกต่างกัน เมื่อลูกค้ามีเพศ อายุ การศึกษา รายได้ที่ต่างกัน

## กิตติกรรมประกาศ

โครงการวิจัยฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งในการให้คำปรึกษาแนะนำ และปรับปรุงแก้ไขของอาจารย์เนตรดาว แซ่หล่าย ภาควิชาการบัญชี ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญ การตรวจสอบ และให้คำแนะนำต่อการจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยตลอดจนตรวจทานแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างยิ่งจนงานวิจัยเล่มนี้สำเร็จสมบูรณ์ลุล่วงได้ด้วยดี ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ จากใจจริง

ขอขอบพระคุณผู้บริหารวิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลา นายมนัสमानี ชูเชิด ผู้อำนวยการ วิทยาลัยอาชีวศึกษาสงขลา รองอธิบดีฯ เรืองเพ็ง รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ที่สนับสนุนในการทำ โครงการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณ คุณผกามาส ไชยแก้ว ผู้จัดการห้างหุ้นส่วนสามัญ สำนักงานเอทีเอ  
อส และพนักงานทุกคน ที่เอื้อเฟื้อความสะดวกและให้ข้อมูลการวิจัยเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ นักศึกษาปริญญาตรี รุ่นปีการศึกษา 2563 ด้วยคุณปรณคุณความดี ของโครงการนี้ ผู้วิจัยขอเป็นเครื่องบูชาคุณบิดา - มารดา ครูบาอาจารย์ที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ ประสบการณ์ และขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำโครงการวิจัยครั้งนี้ด้วยความซาบซึ้ง เป็นอย่างยิ่ง

อติยา เทพแก้ว

สุวิมล กรตมณี