

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดทำบัญชีนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับทุกองค์กร เนื่องจากข้อมูลทางบัญชีเป็นสิ่งที่แสดงถึงความเป็นไปของธุรกิจ ช่วยให้ผู้ประกอบการทราบถึงผลการดำเนินงานและฐานะการเงิน และยังสามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศดังกล่าวในการกำหนดนโยบายและกำหนดทิศทางการลงทุนเพื่อวางแผนและตัดสินใจในการดำเนินงาน และการประเมินความสำเร็จของธุรกิจ นอกจากนี้ข้อมูลทางบัญชียังเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะทำให้ผู้ประกอบการได้ทราบถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับธุรกิจของตน เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาได้ทันเวลาที่ แต่อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ทางบัญชี จึงต้องอาศัยบริการจากสำนักงานบัญชีภายนอก ดังนั้น สำนักงานบัญชีจึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการสนับสนุนให้ธุรกิจมีการจัดทำบัญชีและรายงานทางการเงินได้อย่างถูกต้อง ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจของผู้ประกอบการและผู้ใช้ข้อมูลในงบการเงิน (ปาริชาติ มณีมัย และคณะ, 2559)

สำนักงานบัญชีได้รับการยอมรับในการจัดทำงบการเงิน เพื่อยื่นต่อกรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ตามกฎหมายและการบัญชีภาษีอากร รวมทั้งงบการเงินเพื่อยื่นชำระภาษีต่อกรมสรรพากรอย่างถูกต้อง ซึ่งถือว่าเป็นผู้มีความรู้ความชำนาญด้านบัญชีและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้การให้บริการทำบัญชีจากสำนักงานบัญชีได้รับความนิยมแพร่หลาย และมีธุรกิจสำนักงานบัญชีเกิดขึ้นอย่างมากมาย ปัจจุบันธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม มีการขยายตัวเป็นจำนวนมากในทุกๆ ปี ประกอบกับด้านกฎหมาย พระราชบัญญัติวิชาชีพการบัญชี พ.ศ. 2543 กำหนดให้ผู้ประกอบการเป็นผู้ที่มีหน้าที่จัดทำงบการเงินเพื่อยื่นภาษีเป็นประจำทุกปี ส่งผลให้นิติบุคคลจำนวนมากหันมาใช้บริการจากสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีและงบการเงินมากขึ้น เนื่องจากได้บริการที่ครบวงจร ตั้งแต่ต้นจนจบ ประหยัดเวลา สามารถลดต้นทุนเกี่ยวกับพนักงานบัญชีได้ และลดปัญหาเกี่ยวกับภาษี (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2561)

สำนักงานบัญชีเป็นสำนักงานที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดทำบัญชีและจัดทำงบการเงิน โดยลักษณะธุรกิจประกอบด้วย การให้คำปรึกษาด้านการวางระบบบัญชี การให้คำปรึกษาด้านบัญชี การวางแผนภาษี และจัดทำภาษี แต่ธุรกิจหลักคือการให้บริการจัดทำบัญชี ซึ่งการจัดทำบัญชีเป็นงานที่อาศัยความครบถ้วน ความถูกต้อง ในการจัดทำบัญชีเพื่อให้บริการเงินที่จัดทำขึ้นมีความน่าเชื่อถือมากที่สุด (จันทิมา อุ่มชูวัฒนา, 2554, หน้า 1) ซึ่งการจัดทำบัญชีนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับทุกองค์กร เนื่องจากข้อมูลทางบัญชีเป็นสิ่งที่แสดงถึงความเป็นไปของธุรกิจ ช่วยให้ผู้ประกอบการทราบถึงผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงิน และยังสามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศดังกล่าวในการกำหนดนโยบายและกำหนดทิศทางการลงทุนเพื่อวางแผนและตัดสินใจในการดำเนินงาน และการประเมินความสำเร็จของธุรกิจ นอกจากนี้ ข้อมูลทางบัญชียังเป็นเครื่องมือ

สำคัญที่จะทำให้ผู้ประกอบการได้ทราบถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับธุรกิจของตน เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาได้ทันทั่วถึง อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบธุรกิจส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ทางบัญชี จึงต้องอาศัยบริการจากสำนักงานบัญชีภายนอก ดังนั้น สำนักงานบัญชีจึงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการสนับสนุนให้ธุรกิจมีการจัดทำบัญชีและรายงานทางการเงินได้อย่างถูกต้อง ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจของผู้ประกอบการและผู้ใช้ออมูลในงบการเงิน (ปาริชาติ มณีมัย และคณะ, 2559)

คุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ถือเป็นปัจจัยหนึ่งของลูกค้าในการเลือกใช้บริการ ดังนั้น การบริหารจัดการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่สำนักงานบัญชีต้องพยายามส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดขึ้นภายในสำนักงานบัญชีเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันด้านคุณภาพการบริการให้กับลูกค้า ซึ่งกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ได้มีการยกระดับมาตรฐานของสำนักงานบัญชีในประเทศไทยด้วยการจัดให้มีโครงการรับรองคุณภาพของสำนักงานบัญชี เพื่อเป็นการส่งเสริมให้สำนักงานบัญชีปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐาน และเป็นที่ยอมรับต่อสาธารณชน และมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน โดยอ้างอิงจากมาตรฐานสากลใช้ตัวชี้วัดนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี ตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2558 ภายใต้หลักการที่ว่า การจัดทำบัญชีให้ถูกต้องครบถ้วนตามกฎหมายและมาตรฐานการบัญชี เป็นสิ่งสำคัญที่สามารถสะท้อนผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงินที่แท้จริงของกิจการได้ จากการสำรวจเบื้องต้น พบว่า มีนิติบุคคลจำนวนมากที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีและงบการเงิน กรมพัฒนาธุรกิจการค้า พิจารณาแล้วว่า สำนักงานบัญชีมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้ธุรกิจจัดทำงบการเงินอย่างครบถ้วน ถูกต้อง สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ก่อให้เกิดประโยชน์เชิงเศรษฐกิจแก่ผู้ใช้งบการเงินในด้านการตัดสินใจ การลงทุน ซึ่งจะเป็นผลกระทบในภาพรวมของเศรษฐกิจ ของประเทศให้เจริญเติบโตอย่างยั่งยืน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2558)

นอกจากนี้คุณสมบัติของผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ก็เป็นเสมือนกลไกหลักที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งในการให้บริการลูกค้าของสำนักงานบัญชี นอกเหนือจากนโยบายและกระบวนการของสำนักงานบัญชี เนื่องจากผลงานที่สำนักงานบัญชีส่งมอบให้ลูกค้าเป็นผลสำเร็จมาจากความรู้ความสามารถและจรรยาบรรณของผู้ทำบัญชี ในการทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่ทำบัญชีในสำนักงานบัญชีจัดทำให้ เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์และตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของธุรกิจ ดังนั้นคุณสมบัติของผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชีจึงเป็นอีกปัจจัยหนึ่งซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชี ซึ่งพบว่ามีการแข่งขันกันทั้งด้านการบริการและการตลาดของสำนักงานบัญชีรุนแรงมากขึ้น (เพ็ญธิดา พงษ์ธานี, 2552, หน้า 2)

อย่างไรก็ดี บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิชา จำกัด เป็นสำนักงานบัญชี ที่ให้บริการด้านจัดทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ให้บริการวางระบบบัญชี บริการตรวจสอบบัญชี ประจำปี จัดทำงบแสดงฐานะการเงิน งบแสดงการเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้น และบัญชีอื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนด ให้บริการด้านจดทะเบียนเป็นตัวแทนจดทะเบียนพาณิชย์ จัดทะเบียนจัดตั้งบริษัท จำกัด จดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วนจำกัด จดทะเบียนการค้า จดทะเบียนการเปลี่ยนแปลงสถานะทางพาณิชย์ต่างๆ และเป็นตัวกลางในการยื่นขอวีซ่าต่างๆ กับสถานทูตแต่ละประเทศให้กับผู้ที่ต้องการ

เดินทางต่างประเทศ ให้บริการอย่างครบถ้วนดูแลและติดตามผลหลังการให้บริการเป็นอย่างดี (บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า, 2561) สำนักงานบัญชีมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงในการให้บริการด้านบัญชี ซึ่งคุณภาพการให้บริการถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้ประกอบการ ดังนั้นสำนักงานบัญชีรายใดที่ไม่ให้ความสนใจเรื่องคุณภาพการให้บริการอาจทำให้สูญเสียส่วนแบ่งตลาด สูญเสียลูกค้าปัจจุบันและสูญเสียโอกาสในการแสวงหาลูกค้าใหม่ๆ (แสงดาว เดือนผุด, 2559, หน้า 1)

จากเหตุผลดังกล่าวจะเห็นว่า ผู้วิจัยในฐานะพนักงานของสำนักงานบัญชี จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด ข้อมูล เพื่อนำผลวิจัยไปใช้เป็นแนวทางข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้ประกอบการต่อการปรับปรุงกระบวนการให้บริการของสำนักงานบัญชี และยกระดับคุณภาพสำนักงานบัญชีให้มีมาตรฐานสากล ตลอดจนสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้อย่างสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด ของลูกค้าที่มาใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยเบื้องต้น

สมมติฐานของการวิจัย

ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยเบื้องต้นแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชี และวิซ่า จำกัด แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด ซึ่งมีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการ บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด จำนวน 120 ราย (ฝ่ายบริการลูกค้า บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด, 2561) เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Krejcie and Morgan (1970, pp.607-610) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 92 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) คือ ปัจจัยเบื้องต้น ประกอบด้วย รูปแบบของธุรกิจ ประเภทของธุรกิจ ทุนจดทะเบียน และระยะเวลาการดำเนินงาน

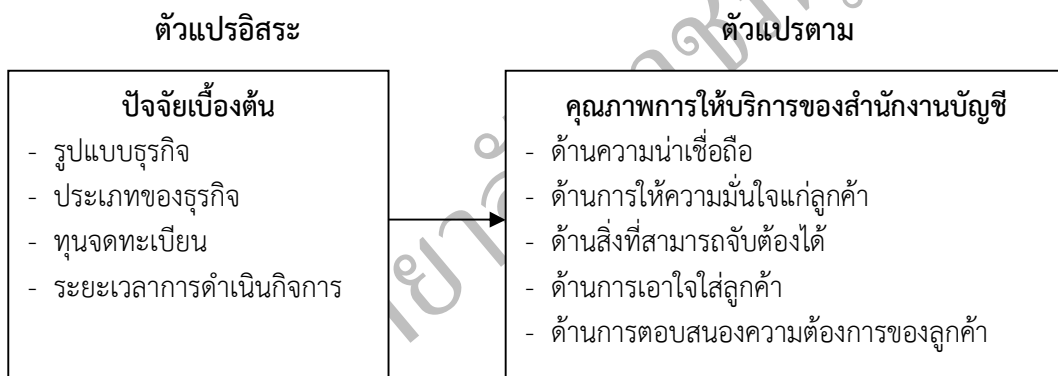
2.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) คือ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความไว้วางใจ และด้านการเอาใจใส่ต่อลูกค้า

3. ขอบเขตด้านเวลา

ศึกษาระหว่างเดือน สิงหาคม ถึงเดือน ตุลาคม 2561

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพบริการของ Parasuraman, Zeithaml & Berry, (1990, p.55) มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานและมีความสม่ำเสมอ ในการตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ได้แก่

- ด้านความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการที่จะปฏิบัติงานบริการได้อย่างถูกต้องตามระเบียบ ข้อกฎหมาย รวมถึงการแต่งกายและบริการที่ถูกต้องแม่นยำ

- ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

- ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ หมายถึง สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น การจัดสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ รวมไปถึงบุคลิกภาพแบบมืออาชีพของผู้ให้บริการที่มีความตั้งใจในการให้บริการ

- ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า หมายถึง ความพร้อมที่จะเอาใจใส่และปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความเต็มใจ และสื่อสารกับลูกค้าด้วยข้อความที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย

- ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า หมายถึง ปฏิบัติการตอบสนองของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น ตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง

สำนักงานบัญชี หมายถึง สำนักงานที่ให้บริการด้านการทำบัญชีและงานบริการด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเงิน บัญชี และภาษีอากร ซึ่งสำนักงานบัญชีอาจจัดตั้งในรูปแบบบุคคลธรรมดา คณะบุคคล หรือนิติบุคคลก็ได้

บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวีซ่า จำกัด หมายถึง บริษัทที่ให้บริการด้านการทำบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ซึ่งต้องเป็นผู้ที่ได้รับอนุญาตจากสภาวิชาชีพบัญชีให้กระทำการได้

ลูกค้า หมายถึง ลูกค้าที่เป็นผู้ประกอบการ ผู้จัดการหรือเจ้าของกิจการที่ประกอบธุรกิจ

คุณสมบัติของสำนักงานบัญชี หมายถึง คุณสมบัติของสำนักงานบัญชีที่สามารถยื่นขอรับหนังสือรับรองคุณภาพตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ พ.ศ. 2550

คุณสมบัติของผู้ทำบัญชีของสำนักงานบัญชี หมายถึง ความรู้ ความสามารถและค่านิยมจรรยาบรรณในวิชาชีพของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ตามที่กำหนดไว้ในมาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับวิชาชีพบัญชี

รูปแบบธุรกิจ หมายถึง การประกอบธุรกิจการค้าทั้งโดยบุคคลคนเดียวเป็นเจ้าของกิจการโดยลำพัง หรืออาจดำเนินการโดยร่วมลงทุนกับบุคคลอื่นเป็นกลุ่มคณะก็ได้ ได้แก่ ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด หรือกิจการเจ้าของคนเดียว

ประเภทของธุรกิจ หมายถึง การประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการ การพานิชยกรรม การผลิต ได้แก่ ธุรกิจค้าปลีก ธุรกิจซื้อมาขายไป ธุรกิจผลิตและจำหน่าย ธุรกิจบริการ และอื่นๆ เป็นต้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวีซ่า จำกัด

2. นำผลวิจัยไปใช้เป็นแนวทางข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้ประกอบการต่อการปรับปรุงกระบวนการให้บริการของสำนักงานบัญชี

3. ยกระดับคุณภาพสำนักงานบัญชีให้มีมาตรฐานสากล ตลอดจนสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้อย่างสูงสุด