

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานประกอบการไม่ว่าจะเป็นธุรกิจแบบใด สิ่งหนึ่งที่จะขาดมิได้ก็คือ การทำบัญชี เพื่อจะเป็นข้อมูลทำให้สถานประกอบการหรือนักลงทุนหรือบรรดาผู้ถือหุ้นทราบถึงผลประกอบการนั้นและควรจะมีการปรับปรุงอย่างไรให้สถานประกอบการที่ประกอบธุรกิจนั้นอยู่รอด ซึ่งเป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งของการดำเนินธุรกิจ ที่อยู่ในโครงสร้างของสถานประกอบการเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการประกอบการของธุรกิจนั้น

แต่สิ่งหนึ่งที่สถานประกอบการหลายแห่งประสบปัญหาก็คือ การว่าจ้างนักบัญชีที่มีความรู้ความสามารถ เพื่อจัดทำบัญชีให้กับสถานประกอบการมีน้อยและเงินเดือนค่าจ้างก็สูงมาก รวมทั้งรายละเอียดข้อปลีกย่อยในการว่าจ้างไม่ว่าจะเป็นค่าจ้างเงินเดือน ค่าสวัสดิการสังคม สถานประกอบการต้องจัดทำบัญชีของตนเอง โดยมีรายละเอียดหลักเกณฑ์และวิธีการตามที่บัญชีไว้ในพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 จึงทำให้สถานประกอบการหลายแห่งหันไปเลือกใช้การบริการของสำนักงานบริการรับทำบัญชี ที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง เพื่อจัดทำบัญชีให้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์และขจัดปัญหาของการขาดความพร้อมของบุคลากรในเรื่องของการจัดทำบัญชี สำนักงานบริการรับทำบัญชีจึงได้รับการยอมรับในการจัดทำงบการเงินเพื่อยื่นต่อกรมทะเบียนการค้ากระทรวงพาณิชย์ตามกฎหมายและการบัญชีภาษีอากร รวมทั้งงบการเงินเพื่อยื่นชำระเสียภาษีต่อกรมสรรพากรอย่างถูกต้อง ซึ่งถือว่าพนักงานของสำนักงานบริการรับทำบัญชีที่ให้บริการเป็นผู้มีความรู้ความชำนาญด้านบัญชีและกฎหมายที่เกี่ยวข้องทำให้ธุรกิจรับทำบัญชีได้รับความนิยมนำมาใช้และมีผู้ประกอบการธุรกิจนี้มากขึ้นเรื่อย ๆ ในการใช้บริการของสำนักงานบริการรับทำบัญชี สถานประกอบการจึงมีทางเลือกที่จะเลือกใช้บริการกับสำนักงานบริการรับทำบัญชีต่าง ๆ ที่ทราบ ทำให้สำนักงานบริการรับทำบัญชีแต่ละแห่ง ในแต่ละปีมีจำนวนผู้ใช้บริการไม่คงที่ บางสำนักงานบริการรับทำบัญชีมีผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น บางสำนักงานบริการรับทำบัญชีมีผู้ใช้บริการลดลง

ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงเป็นมูลเหตุจูงใจให้ผู้ที่ศึกษาสนใจทำการศึกษาดังกล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชีของสำนักงานสหพัฒนการบัญชี ในเขต

อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวางแผนปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักงานบริการรับทำบัญชีให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการต่าง ๆ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชีของสำนักงานสหพัฒนาการบัญชี ในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี ของสำนักงานสหพัฒนาการบัญชี ในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชีของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชีของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทของธุรกิจแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี ของสำนักงานสหพัฒนาการบัญชี ในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม กำหนดขอบเขตการศึกษาดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชีของสำนักงานสหพัฒนาการบัญชี ในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จำนวน 284 แห่ง เท่ากับ 284 คน เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 162 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p. 608)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหาและตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (independent variables) แบ่งออกเป็น

1.1 ประเภทของธุรกิจ

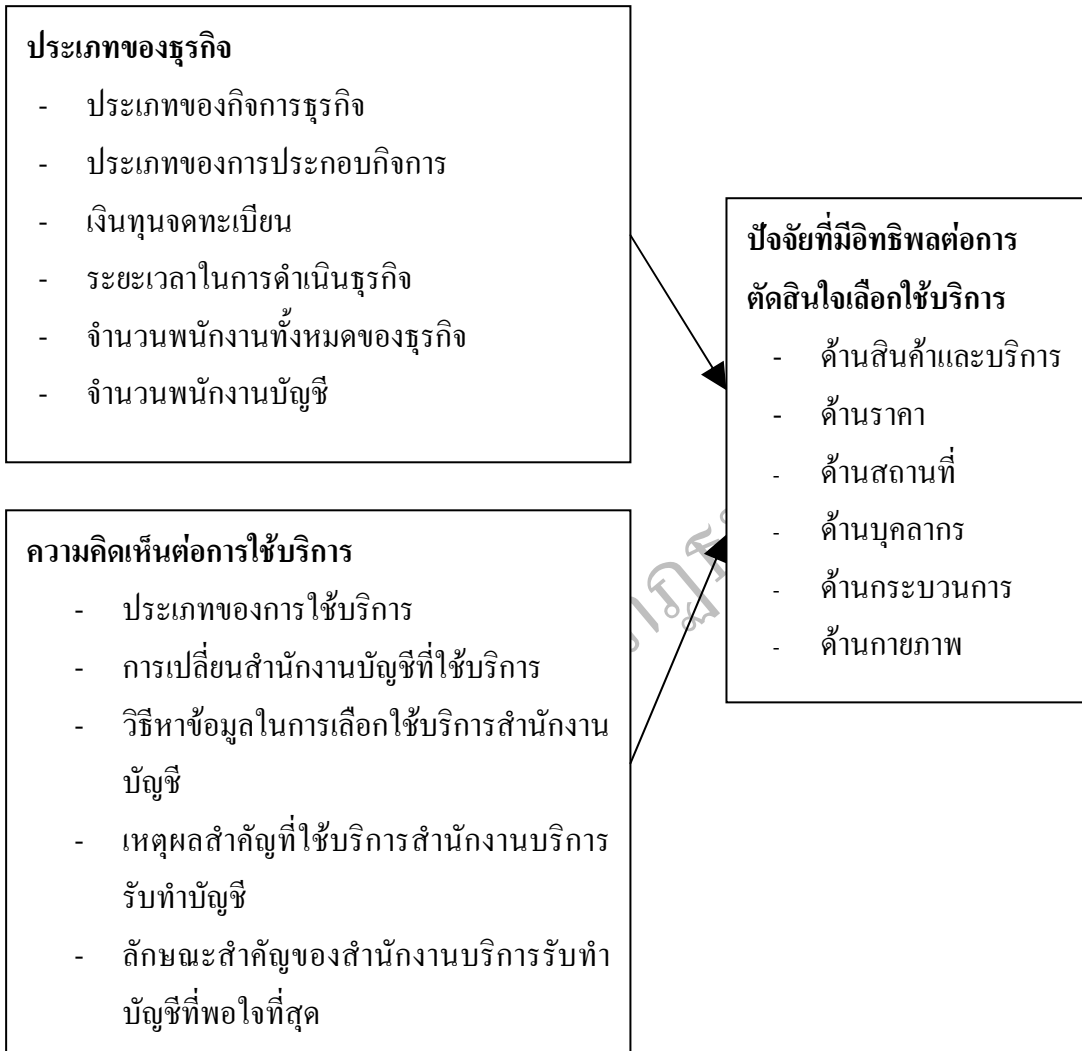
- 1.1.1 ประเภทของกิจการธุรกิจ
- 1.1.2 ประเภทของการประกอบกิจการ
- 1.1.3 เงินทุนจดทะเบียน
- 1.1.4 ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ
- 1.1.5 จำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ
- 1.1.6 จำนวนพนักงานบัญชี
- 1.2 ความคิดเห็นต่อการให้บริการ
 - 1.2.1 ประเภทของการให้บริการ
 - 1.2.2 การเปลี่ยนสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการ
 - 1.2.3 วิธีหาข้อมูลในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี
 - 1.2.4 เหตุผลสำคัญที่ใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี
 - 1.2.5 ลักษณะสำคัญของสำนักงานบริการรับทำบัญชีที่พอใจที่สุด
2. ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี
 - 2.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ได้แก่
 - 2.2.1 ด้านสินค้าและบริการ
 - 2.2.2 ด้านราคา
 - 2.2.3 ด้านสถานที่
 - 2.2.4 ด้านบุคลากร
 - 2.2.5 ด้านกระบวนการ
 - 2.2.6 ด้านกายภาพ
3. ขอบเขตด้านเวลา ผู้วิจัยจะดำเนินการศึกษาในช่วงเดือน สิงหาคม 2552 ถึงเดือน กันยายน 2552

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชีของสำนักงานสหพัฒนการบัญชี ในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีการบริการของศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) และพิทักษ์ ทรุษทิม (2538) มาประยุกต์ใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ประเภทกิจการธุรกิจ หมายถึง ประเภทของกิจการธุรกิจ ที่สามารถแบ่งได้ 2 ลักษณะ คือ แบ่งตามลักษณะการดำเนินงานหรือกิจกรรม และแบ่งตามรูปแบบของการประกอบการตามกฎหมาย

กิจการเจ้าของคนเดียว หมายถึง การดำเนินกิจการที่บุคคลเพียงคนเดียว เป็นเจ้าของลงทุนประกอบกิจการเพื่อแสวงหาผลกำไร และรับผิดชอบต่อการดำเนินการทั้งหมดแต่เพียงผู้เดียว

ห้างหุ้นส่วน หมายถึง องค์การธุรกิจที่มีบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป รับผิดชอบร่วมกันในการดำเนินการ และจะแบ่งกำไรตามสัดส่วนที่ตกลงกัน ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของไทยมี 2 ชนิด คือ ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ตัวอย่าง (หสน.) ห้างหุ้นส่วนจำกัด (หจก.)

ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล หมายถึง ห้างหุ้นส่วนที่มีบุคคล 2 คนขึ้นไปมาลงทุนและเป็นเจ้าของกิจการร่วมกัน ผู้เป็นหุ้นส่วนทุกคนเป็น "หุ้นส่วนไม่จำกัดความรับผิด" ถ้าห้างหุ้นส่วนมีหนี้ที่เกิดขึ้นจากการประกอบกิจการ ทุกคนที่เป็นหุ้นส่วน ต้องรับผิดชอบหนี้ทั้งหมด โดยไม่จำกัดจำนวนและหุ้นส่วนแต่ละคนมีอำนาจในการจัดการกิจการของห้างหุ้นส่วน

ห้างหุ้นส่วนจำกัด หมายถึง ห้างหุ้นส่วนซึ่งประกอบด้วยหุ้นส่วนอยู่ 2 ประเภท คือ หุ้นส่วนไม่จำกัดความรับผิด ถ้าห้างหุ้นส่วนมีหนี้สินที่เกิดขึ้นจากการประกอบกิจการ ต้องรับผิดชอบในหนี้สินทั้งหมดก่อนและมีสิทธิเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการและหุ้นส่วนอีกประเภทคือหุ้นส่วนจำกัดความรับผิด รับผิดชอบจำนวนหนี้ที่เกิดขึ้นไม่เกินจำนวนเงินที่ตนได้ลงทุนและไม่มีสิทธิเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ แต่มีสิทธิที่จะสอบถามการดำเนินกิจการของห้าง

บริษัทจำกัด หมายถึง องค์การธุรกิจ ซึ่งจัดตั้งขึ้นด้วยการแบ่งทุนเป็นหุ้น มีมูลค่าเท่าๆกัน ผู้ถือหุ้นต่างรับผิดชอบจำกัดเพียงไม่เกินจำนวนเงิน ที่ตนยังส่งใช้ไม่ครบมูลค่าหุ้นที่ตนถือ สำหรับประเทศไทย บริษัทจำกัดแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ บริษัทเอกชนจำกัด ตั้งขึ้นตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และบริษัทมหาชนจำกัด ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติบริษัทมหาชน จำกัด พ.ศ. 2535

ปัจจัยด้านสินค้าและบริการ หมายถึง การให้บริการรับทำบัญชีของสำนักงานบริการรับทำบัญชี และบริการที่เกี่ยวข้องกับด้านบัญชีและภาษีอากร

ปัจจัยด้านราคา หมายถึง อัตราค่าบริการของสำนักงานให้บริการรับทำบัญชี

ปัจจัยด้านสถานที่ หมายถึง สถานที่ตั้งของสำนักงานให้บริการรับทำบัญชี

ปัจจัยด้านบุคลากร หมายถึง พนักงานที่ให้บริการเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีและพนักงานที่เกี่ยวข้องกับด้านบัญชีและภาษีอากรของสำนักงานให้บริการรับทำบัญชี

ปัจจัยด้านทางกายภาพ หมายถึง สิ่งที่แสดงให้เห็นบริการได้อย่างเป็นรูปธรรมที่เกี่ยวข้องกับด้านบัญชีและภาษีอากรของสำนักงานให้บริการรับทำบัญชี

ปัจจัยด้านกระบวนการ หมายถึง ขั้นตอนในการให้บริการเพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็วและประทับใจลูกค้าของสำนักงานให้บริการรับทำบัญชี

สำนักงานบริการรับทำบัญชี หมายถึง หน่วยธุรกิจที่ให้บริการด้านบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 และให้บริการด้านภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร ตลอดจนบริการเสริมอื่น ๆ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชีของสำนักงานสหพัฒนการบัญชี ในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
2. สำนักงานสหพัฒนการบัญชี ในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม สามารถนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพให้ตรงตามความต้องการของผู้ประกอบธุรกิจที่มีอิทธิพลต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการ
3. ผู้ดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริการธุรกิจประเภทนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ เกี่ยวกับการบริการรับทำบัญชีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี