

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานบัญชีบริษัท พู เอ ที จำกัด สำนักงานตั้งอยู่ที่ 55/5 ถนนอัษฎางค์ (อุทยาน) แขวง ศาลาธรรมสพน์ เขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10170 เป็นสำนักงานบัญชี เกิดจากการปรับรูปแบบจากเดิม ที่เป็นสำนักงานบัญชี ธีระการบัญชี และเกษิอากร ซึ่งจดทะเบียนการค้าเป็นรูปแบบธุรกิจบุคคลธรรมดา จัดตั้งโดย นายธีระ สกานพงษ์ ดำเนินการตั้งตั้งแต่ปี 2537 จนถึงปัจจุบัน

การเกิดภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจในปี 2540 เศรษฐกิจของประเทศประสบปัญหาอย่างมาก หลาย ๆ เรื่องเกิดขึ้นเป็นปัญหาที่ไม่คาดคิดมาก่อน ทำให้นักธุรกิจต้องระมัดระวังในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น และบัญชีเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ใช้ในการควบคุมกิจการและเป็นเครื่องมือสำหรับการลงทุน โดยบัญชีเป็นภาษาทางธุรกิจอย่างหนึ่งที่นักบัญชีมีหน้าที่เสนอข้อมูลงบการเงินที่กระชับไม่คลุมเครือ และถูกต้องตามมาตรฐานบัญชี เพื่อให้ผู้ใช้งบการเงินอ่านแล้วเข้าใจสะท้อนฐานะที่แท้จริงของบริษัท ถ้าไม่มีนักบัญชี ไม่มีการสอบบัญชีหรือไม่มีรายงานบัญชีที่ดี จะไม่สามารถทราบฐานะการเงินและการดำเนินงานของบริษัท และถ้าไม่มีมาตรฐานบัญชีที่ดีจะไม่สามารถทราบมูลค่าทรัพย์สิน หนี้สิน รายได้ ค่าใช้จ่าย กำไร ขาดทุนของบริษัท ทั้งในด้านกฎหมายของภาครัฐ ซึ่งมีความเข้มงวดมากขึ้นต่อการกำหนดหน้าที่ของผู้ประกอบการ หรือเจ้าของกิจการบริษัท ห้างร้าน ต่างๆ ต้องยื่นงบการเงินให้กับทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น กระทรวงพาณิชย์

ซึ่งมีที่ทำการสำนักงานประจำภูมิภาคนั้น ๆ โดยส่วนใหญ่ผู้ประกอบการรายเล็กมักไม่ทำบัญชีเองเนื่องจากประสบปัญหาด้านต้นทุนในการจัดทำบัญชีที่ต้องใช้บุคลากรจำนวนมากไม่คุ้มทุนเมื่อเทียบกับการใช้บริการสำนักงานบัญชีในการบันทึกบัญชี

ดังนั้นกิจการที่ไม่สามารถดำเนินการด้านการจัดทำบัญชีได้เองจึงจำเป็นต้องใช้บริการสำนักงานบัญชีเพื่อช่วยเหลือการเก็บรวบรวมข้อมูลทางบัญชีและนำมารายงานในรูปงบการเงิน เพื่อยืนยันความน่าเชื่อถือในงบการเงินอันจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้งบการเงินคือผู้ประกอบการ นักลงทุน เจ้าหนี้ เป็นต้น และนอกจากนี้ผู้ตรวจสอบบัญชียังมีหน้าที่ในการให้คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการในการจัดทำบัญชีที่ถูกต้อง วางระบบบัญชี ออกแบบฟอร์มเอกสารต่างๆให้กับผู้ประกอบการรายใหม่ รวมถึงการบันทึกข้อมูลทางบัญชีตามพระราชบัญญัติ 2543 การ

บัญชีได้กำหนดให้ผู้ทำบัญชีมีความรู้ขั้นต่าระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงรวมทั้งการมี
บทลงโทษต่อผู้สอบบัญชีมือป็นมากขึ้น

ดังนั้นจึงทำให้ธุรกิจสำนักงานบัญชีมีการแข่งขันมากขึ้น และสำนักงานบัญชีต่างๆ ต้อง
มีการปรับปรุงกิจการให้ดีขึ้น จึงเป็นมูลเหตุจูงใจให้ผู้ศึกษาสนใจทำการศึกษาความพึงพอใจของ
ลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ทู เอ ที จำกัด เพื่อนำข้อมูลมาประเมินผลใน
การให้บริการด้านต่าง ๆ ในภาพรวม โดยผู้บริหารสำนักงานบัญชีสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการ
ปรับปรุงการดำเนินงานเกี่ยวกับการทำบัญชี เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างเหมาะสมกับสภาวะ
เศรษฐกิจ ปัจจุบัน และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการมากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชี
บริษัท ทู เอ ที จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีของลูกค้า
จำแนกตามสภาพธุรกิจ

สมมุติฐานในการวิจัย

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีของลูกค้า จำแนกตามสภาพ
ธุรกิจแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่องระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชี
บริษัท ทู เอ ที จำกัด มีขอบเขตของการวิจัยครั้งนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการประเภทต่าง ๆ ของสำนักงานบัญชี บริษัท ที เอ ที จำกัด ระหว่างเดือน กรกฎาคม-สิงหาคม พ.ศ. 2553 จำนวนประมาณ 300 ราย เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 169 ราย ตามตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p. 608)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา แบ่งออกเป็น

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) คือ สภาพธุรกิจประกอบด้วย

- ประเภทธุรกิจ
- ลักษณะธุรกิจ
- ทุนจดทะเบียน หรือเงินลงทุนในกิจการ
- รายรับต่อปีของกิจการ

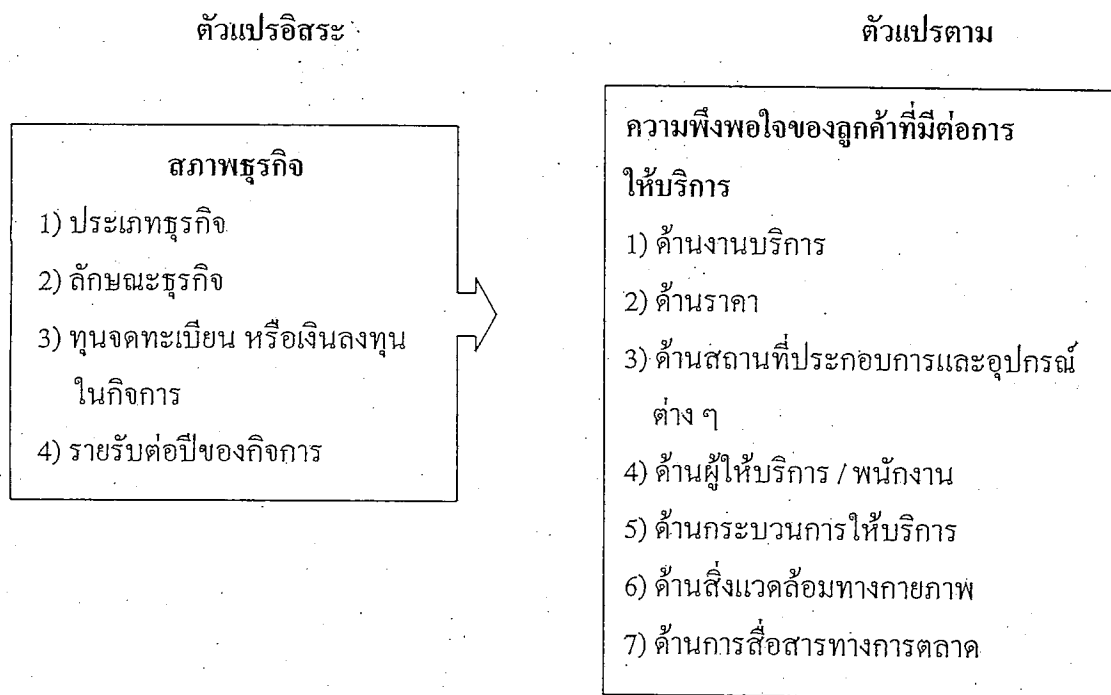
2.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) คือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ แบ่งออกเป็น 7 ด้าน คือ

- ด้านงานบริการ
- ด้านราคา
- ด้านสถานที่ประกอบการและอุปกรณ์ต่างๆ
- ด้านผู้ให้บริการ / พนักงาน
- ด้านกระบวนการให้บริการ
- ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ
- ด้านการสื่อสารทางการตลาด

3. ระยะเวลาในการศึกษา ระหว่าง เดือน สิงหาคม 2553 ถึงเดือน พฤศจิกายน 2553

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่องระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ทู เอ ที จำกัด ผู้ศึกษาได้ศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการของ Kotler (1997) มาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการหรืออารมณ์แห่งความสุขและความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้ใช้บริการ และความรู้สึกนั้นนำมาซึ่งความต้องการในการใช้บริการซ้ำ

ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการต่างๆ ของสำนักงานบัญชีบริษัท ทู เอ ที จำกัด

การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจ ให้กับบริการ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ ประกอบด้วย

- การบริการ (Service) หมายถึง สิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจ ต้องมีอรรถประโยชน์ (Utility) มีคุณค่า (Value) ในสายตาของลูกค้า

- ราคา (Price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน

- สถานที่ประกอบการและอุปกรณ์ต่างๆ (Place) หมายถึง แหล่งและเครื่องมือที่ให้บริการลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายในการใช้บริการ

- พนักงาน (People) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า ซึ่งต้องเป็นผู้มีความสามารถ มีทัศนคติที่ดีสามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิดริเริ่มมีความสามารถในการแก้ปัญหา และสามารถสร้างค่านิยมให้กับบริษัท

- กระบวนการให้บริการ (Process) หมายถึง ขั้นตอน วิธีการ งานประจำและงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามกำหนดเวลา รวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้า

- สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) หมายถึง สิ่งที่เป็นรูปธรรมต่าง ๆ ที่สามารถมองเห็นหรือรับรู้ได้

- การสื่อสารการตลาด (Promotion) หมายถึง การติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้าใจแก่ลูกค้า

สภาพธุรกิจ หมายถึง ข้อมูลของลูกค้าเกี่ยวกับ ประเภทธุรกิจ ลักษณะธุรกิจ ทุนจดทะเบียน หรือเงินลงทุนในกิจการ และรายรับต่อปีของกิจการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลจากการวิจัย จะเป็นข้อมูลให้สำนักงานใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงงานบริการ ให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจยิ่งขึ้น

2. ผลจากการวิจัยจะนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดหัวข้อการฝึกอบรมพนักงานให้สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ผลจากการวิจัยสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดงบประมาณของสำนักงาน เพื่อปรับปรุงงานบริการได้อย่างเหมาะสม

4. ผู้บริหารบริษัทรับทำบัญชี สามารถนำผลจากการวิจัย ไปใช้เป็นแนวทางการปรับปรุง
งานบริการสำนักงานบัญชีให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น