

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการประกอบธุรกิจนั้นตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจมีหน้าที่ต้องจัดทำบัญชีให้ถูกต้องตามประเภทกิจการ โดยมีกฎหมายเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีคือ “พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543” (กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์, 2543, หน้า 1) มีการประกาศเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2543 เพื่อให้การจัดทำบัญชี และผู้ทำบัญชีไว้อย่างชัดเจนตลอดจนการกำหนดให้ผู้ทำบัญชีต้องมีคุณสมบัติดังนี้คือ มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร มีความรู้ภาษาไทยเพียงพอที่จะทำหน้าที่เป็นผู้ทำบัญชีได้ ไม่เคยต้องโทษโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เนื่องจากได้กระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการบัญชี หรือกฎหมายว่าด้วยผู้สอบบัญชี หรือกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพบัญชี เว้นแต่พ้นระยะเวลาที่ถูกลงโทษมาแล้วเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 3 ปี และมีคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชีหรือเทียบเท่าจากสถาบันการศึกษา ต้องได้รับการอบรมขั้นต้นตามที่กรมทะเบียนธุรกิจการค้ากำหนด ทำให้ส่งผลกระทบต่อธุรกิจ และสำนักงานบัญชีในฐานะที่ให้การบริการการจัดทำบัญชีแก่ธุรกิจ เมื่อมีการกำหนดเรื่องการบัญชีในกฎหมายแล้วภาระดังกล่าวเป็นหน้าที่ของฝ่ายบริหารในการดูแลการจัดทำบัญชีให้เป็นไปตามบทบัญญัติ ดังนั้นกิจการขนาดกลางและขนาดเล็กจะนิยมใช้บริการของสำนักงานบัญชี เนื่องจากการจ้างบุคคลภายนอกเข้ามาทำงานด้านบัญชีเป็นเรื่องยุ่งยาก และนักบัญชีส่วนใหญ่นิยมทำงานในองค์กรขนาดใหญ่ที่มีชื่อเสียง และให้ค่าตอบแทนสูงผู้ประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กจึงหันมาใช้บริการ ในการจัดทำบัญชีกับสำนักงานบัญชีมากกว่า การใช้บริการของสำนักงานบัญชีซึ่งได้รับความสะดวกมากกว่า และสำนักงานบัญชียังสามารถให้บริการด้านอื่น ๆ ที่ธุรกิจต้องการด้วย

การจัดเก็บข้อมูลทางการบัญชีเป็นการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นตัวเลขซึ่งมีความสำคัญ คือเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์เพื่อใช้ในการประกอบการตัดสินใจในกิจกรรมต่าง ๆ สำหรับผู้บริหารเพื่อใช้ในการจัดการงานของธุรกิจ ตลอดจนฐานะทางการเงินของธุรกิจ ทำให้ผู้บริหารสามารถนำมาใช้ในการตัดสินใจ การใช้วิธีการวิเคราะห์ทางการเงิน โดยอาศัยข้อมูลทางบัญชีเพื่อพิจารณาลงทุนซื้อหุ้น

ของธุรกิจ การพิจารณาการให้สินเชื่อของเจ้าหนี้ ข้อมูลทางการบัญชีที่ได้นั้นจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้อย่างเต็มที่ก็ต่อเมื่อข้อมูลที่ใช้ในการบันทึกบัญชีนั้นเป็นข้อมูลที่ต้องการ ครบถ้วนสมบูรณ์

ผู้ประกอบการธุรกิจขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องของหลักการทำบัญชี ไม่สามารถจัดทำบัญชีที่ถูกต้องตามหลักการบัญชีและข้อกำหนดตามกฎหมายได้เอง เพราะต้องใช้ความชำนาญเฉพาะในสาขาวิชาชีพบัญชี ทำให้การจัดทำบัญชีเป็นปัญหายุ่งยากสำหรับธุรกิจ ดังนั้นสำนักงานบัญชีจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในการนำเสนอแก่ลูกค้าในด้านต่าง ๆ เช่น จัดทำบัญชี การตรวจสอบบัญชี การวางระบบบัญชี การให้คำปรึกษาปัญหาทางบัญชีและภาษีอากร การจดทะเบียนจัดตั้งกิจการ เป็นต้น นอกจากนี้สำนักงานบัญชียังสามารถจัดทำงบการเงินได้อย่างถูกต้อง ทันเวลา ประหยัดภาษีและลดความเสี่ยงในการถูกสรรพากรเรียกตรวจ

เนื่องจากผู้วิจัยประกอบอาชีพเป็นเจ้าของสำนักงานบัญชี จึงได้สนใจทำการศึกษาวิจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการจังหวัดนครปฐม ทำให้ทราบถึงปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการจัดทำบัญชีจากสำนักงานบัญชี เพื่อที่จะนำผลการวิจัยไปปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการ และยกระดับความสามารถในการประกอบการของสำนักงานบัญชี เพื่อให้สามารถปรับตัวให้ทันต่อสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาวิจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการจังหวัดนครปฐม
2. เพื่อเปรียบเทียบวิจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ประกอบธุรกิจที่ใช้บริการสำนักงานบัญชี จังหวัดนครปฐม ซึ่งจัดระเบียบกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ในจังหวัดนครปฐม มีทั้งหมด 7 อำเภอ จำนวน 6,265 ราย ได้ข้อมูลมาจากสำนักงานธุรกิจจังหวัดนครปฐม ณ วันที่ 31 มีนาคม 2552 เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง ของจำนวนผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน 364 ราย แยกเป็นแต่ละอำเภอดังนี้

อำเภอ	จำนวนผู้ประกอบธุรกิจ		กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง	
	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วน	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วน
อำเภอเมืองนครปฐม	1,069	861	62	50
อำเภอกำแพงแสน	151	140	9	8
อำเภอนครชัยศรี	360	257	21	15
อำเภอดอนตูม	60	51	4	3
อำเภอบางเลน	130	113	8	7
อำเภอสามพราน	1,890	847	109	49
อำเภอพุทธมณฑล	218	118	12	7
รวมทั้งหมด	3,878	2,387	225	139

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

1. ตัวแปรอิสระ (independent variables) คือ

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- ประเภทของธุรกิจ
- รูปแบบของธุรกิจ
- ระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ

1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

- ด้านความเชื่อถือ
- ด้านการตอบสนอง
- ด้านความสามารถ
- ด้านการเข้าถึงบริการ
- ด้านความสุภาพอ่อนโยน
- ด้านการสื่อสาร
- ด้านความซื่อสัตย์
- ด้านความมั่นคง
- ด้านความเข้าใจ
- ด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้

2. ตัวแปรตาม (dependent variables) คือ การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

3. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ตั้งแต่เดือน สิงหาคม 2552 – ตุลาคม

2552

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ
จังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการและธุรกิจ
ให้บริการ ของพาร์สุมาน ซีธานล และบาร์รี่ (Prasuraman V. Zeithanel & Leonard L. Bary (1985)
และ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2540) มาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

สำนักงานบัญชี หมายถึง สำนักงานที่ให้บริการรับทำบัญชีและงานบริการด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเงิน บัญชี และภาษีอากรที่ตั้งอยู่ในจังหวัดนครปฐม

ผู้ประกอบการ หมายถึง บริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วน เป็นกิจการที่ประกอบธุรกิจเพื่อหวังผลกำไร และมีหน้าที่เกี่ยวข้องในการจัดทำบัญชี

การจัดทำบัญชี หมายถึง การจดบันทึกรายการหรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวกับเงินไว้ในรูปของเงินตรา จัดหมวดหมู่รายการเหล่านั้น สรุปผลพร้อมทั้งตีความหมายของผลอันนั้น

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี แบ่งออกเป็น

- ด้านความเชื่อถือ หมายถึง บริษัทและบุคลากรสามารถสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอสิ่งที่ดีที่สุดในราคาถูก

- ด้านการตอบสนอง หมายถึง พนักงานจะต้องให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมที่จะให้บริการอย่างดีและมีมาตรฐาน

- ด้านความสามารถ หมายถึง พนักงานจะต้องมีความรู้ความสามารถในการสื่อสาร และการให้บริการด้วยความรวดเร็ว

- ด้านการเข้าถึงบริการ หมายถึง พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า โดยให้บริการด้วยความรวดเร็ว ไม่ล่าช้า

- ด้านความสุภาพอ่อนโยน หมายถึง พนักงานต้องมีบุคลิกภาพที่ดี มีความสุภาพ และให้การต้อนรับแก่ลูกค้าด้วยความเป็นกันเอง และมีมนุษยสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือ

- ด้านการสื่อสาร หมายถึง การสื่อสาร การให้คำปรึกษา แนะนำ แก่ลูกค้า มีการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และอธิบายขั้นตอนอย่างละเอียด

- ด้านความซื่อสัตย์ หมายถึง มีการให้บริการที่มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับ และเก็บรักษาเป็นอย่างดี

- ด้านความมั่นคง หมายถึง มีการออกแบบงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และมีเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี เข้ามาใช้ในการจัดทำบัญชีให้มีมาตรฐาน

- ด้านความเข้าใจ หมายถึง การมีเอาใจใส่ลูกค้า เรียนรู้ผู้ใช้บริการ สร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก

- ด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ หมายถึง การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในทุก ๆ ด้านให้พร้อมสำหรับบริการอย่างเพียงพอ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของผู้ประกอบการในจังหวัดนครปฐม

2. ทำให้ทราบถึงปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการจัดทำบัญชี ของผู้ประกอบการในจังหวัด นครปฐม โดยนำข้อมูลที่ได้ไปวางแผนกำหนดกลยุทธ์ และปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องต่อ ความต้องการของผู้ประกอบการ ใช้เป็นแนวทางในการศึกษาครั้งต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี