

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในอดีตรัฐบาลเน้นสนับสนุนอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ที่มุ่งเน้นผลิตสินค้าจำนวนมาก เพื่อลดและประหยัดต้นทุน (Economy of Scale) โดยพึ่งพาเงินทุนและเทคโนโลยีจากการนำเข้าสูง ทำให้สินค้าที่ผลิตออกจำหน่ายมีลักษณะกระจุกตัว (Mono-Cultural Product) ก่อให้เกิดการขาดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่หรือขาดการวิจัยพัฒนา ปัจจุบันตลาดสินค้ามีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีการแข่งขันเพิ่มสูงขึ้นจากระดับประเทศไปสู่ระดับโลก ธุรกิจขนาดเล็กและขนาดย่อมมีความคล่องตัว และมีความยืดหยุ่นสามารถปรับตัวได้ตามความต้องการของตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (ปิ่นสาย สุรัสวดี, ชื่นชม ทองเย็น, สุวิภา สายประเสริฐ, 2544)

ซึ่งสำนักงานบัญชีในปัจจุบันโดยส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดเล็กและขนาดย่อม รัฐบาลจึงให้การสนับสนุนสำนักงานบัญชี เพราะเล็งเห็นถึงความสำคัญของธุรกิจสำนักงานบัญชี เนื่องจากธุรกิจขนาดเล็กและขนาดย่อมส่วนใหญ่มักใช้บริการจากสำนักงานบัญชี ในการจัดการเกี่ยวกับเรื่องบัญชี และภาษี ดังนั้นสำนักงานบัญชีจึงมีอิทธิพลอย่างมาก ต่อนโยบายการทำบัญชีและเสียภาษีของธุรกิจส่วนใหญ่ในประเทศ รัฐบาลจึงได้ให้กรมพัฒนาธุรกิจการค้า สังกัดกระทรวงพาณิชย์ จัดโครงการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาธุรกิจสำนักงานบัญชีให้มีความรู้ และทักษะ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการ เพื่อยกระดับและเตรียมรองรับการแข่งขันการเปิดเสรีทางด้านบริการ (ศิริรัฐ โชติเวชการ, 2546)

จากการที่ภาครัฐให้ความสนใจที่จะพัฒนาธุรกิจสำนักงานบัญชี ให้มีความรู้และทักษะ เพื่อเพิ่มศักยภาพให้แก่องค์กร ดังนั้นการที่สำนักงานบัญชีจะสามารถปรับตัวเพื่อรองรับกับมาตรการใหม่ ๆ สำนักงานบัญชีควรต้องเข้าใจปัญหาภายในองค์กรเสียก่อน ผู้วิจัยจึงให้ความสนใจที่จะศึกษาปัญหาโดยแบ่งปัญหานั้นเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการเงิน
2. ด้านลูกค้า
3. ด้านกระบวนการภายใน
4. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

โดยการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งประเด็นการศึกษาถึง ปัญหาและอุปสรรคทางด้านการเรียนรู้และพัฒนาไปที่บุคลากรภายในสำนักงานบัญชีว่า มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จขององค์กร การที่สำนักงานบัญชีจะสามารถปรับตัว ให้รับกับการสนับสนุนและมาตรการใหม่ๆ ของภาครัฐได้นั้น ส่วนหนึ่งนั้นมาจากการเรียนรู้และการพัฒนาของบุคลากรภายในของสำนักงานบัญชี

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าประเด็นต่าง ๆ ในการศึกษา นี้ จะทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการป้องกันและขจัดปัญหาดังกล่าว เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานทางด้านบัญชี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานครมีดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับปัญหาและอุปสรรคของสำนักงานบัญชีขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านต่าง ๆ ดังนี้
 - 1.1 ด้านการเงิน
 - 1.2 ด้านลูกค้า
 - 1.3 ด้านกระบวนการภายใน
 - 1.4 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา
2. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัญหาด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา
3. เพื่อศึกษาแนวทางข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลสำหรับการวิจัย และอ้างอิงต่อไปในอนาคต

สมมติฐานการวิจัย

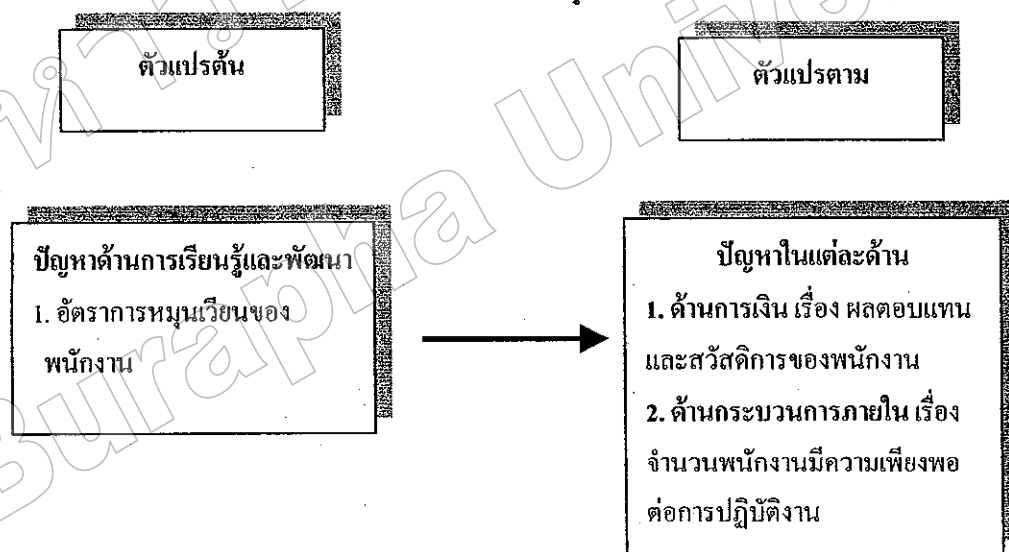
Baron and Greenberg (1989) กล่าวว่า พฤติกรรมองค์การ หมายถึง การศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์กร โดยศึกษากระบวนการของปัจเจกบุคคล กลุ่ม และองค์การอย่างเป็นระบบ เพื่อนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิผลขององค์การ และทำให้บุคคลที่ทำงานในองค์กรมีความสุข

จากคำกล่าวที่ว่ามนุษย์ในองค์กรมีความสำคัญ ในการนำความรู้ไปใช้เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพขององค์กร ดังนั้นปัญหาและอุปสรรคด้านการเรียนรู้และพัฒนาจึงมีความสำคัญของ สำนักงานบัญชี ซึ่งผู้วิจัยสนใจในปัญหาด้านการเรียนรู้และพัฒนา ในเรื่องของอัตราการหมุนเวียน ของพนักงาน

สมมติฐานที่ 1 : ปัญหาด้านการเรียนรู้และพัฒนา ในเรื่องของอัตราการหมุนเวียนของ พนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาด้านการเงินในเรื่องของผลตอบแทนและสวัสดิการของ พนักงาน

สมมติฐานที่ 2 : ปัญหาด้านการเรียนรู้และพัฒนา ในเรื่องของอัตราการหมุนเวียนของ พนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ปัญหาด้านกระบวนการภายในในเรื่องของจำนวนพนักงานมี ความเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

กรอบแนวความคิดของการศึกษา



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวความคิดของการศึกษา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี ในเขต กรุงเทพมหานครว่ามีสาเหตุมาจากด้านใด เพื่อที่จะนำเอาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นมาทำการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาวิธีการปฏิบัติงาน

2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับสำนักงานบัญชี และบุคคลที่สนใจ ได้ใช้เป็นแนวทางในการพิจารณา และประเมินปัจจัยที่เป็นปัญหาต่อการปฏิบัติงาน

ขอบเขตของการศึกษา

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ประชากรทั้งหมด 2,372 แห่ง

2. ระยะเวลาในการวิจัย

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม- สิงหาคม 2547

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรต้น คือ ปัญหาด้านการเรียนรู้และพัฒนา ได้แก่

3.1.1 อัตราการหมุนเวียนของพนักงาน

3.2 ตัวแปรตาม คือ ปัญหาในแต่ละด้าน ได้แก่

3.2.1 ด้านการเงิน ในเรื่อง ผลตอบแทนและสวัสดิการในการทำงานของพนักงาน
ในสำนักงานบัญชี มีความเหมาะสมกับความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงาน

3.2.2 ด้านกระบวนการภายใน ในเรื่องจำนวนพนักงานมีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

ข้อจำกัดของการวิจัย

1. กลุ่มประชากร ได้แก่ สำนักงานบัญชีในรูปของบุคคลคนเดียวเป็นเจ้าของ คณะบุคคล ห้างหุ้นส่วน และบริษัทจำกัด จำนวน 2,372 แห่ง โดยคัดเลือกจากสำนักงานบัญชีที่อยู่ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้าเก็บรวบรวมข้อมูลได้ ในปี 2546

2. การวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม มักมีประเด็นโต้แย้ง ตั้งแต่เรื่องความเหมาะสมของคำถามในแบบสอบถาม หรือผู้ตอบเข้าใจวัตถุประสงค์ของคำถามหรือไม่ ตลอดจนถึงคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. สำนักงานบัญชี หมายถึง ธุรกิจที่รับจัดทำบัญชีให้แก่ธุรกิจจดทะเบียนต่าง ๆ ซึ่งอยู่ในรูปของบุคคลธรรมดา คณะบุคคล ห้างหุ้นส่วน และหากอยู่ในรูปของบริษัทก็เรียกว่า บริษัทรับ

จัดทำบัญชี ลักษณะของงานบริการที่สำนักงานบัญชีบริการให้กับธุรกิจจะประกอบด้วย

- 1.1 ทางด้านการบันทึกบัญชี
- 1.2 ทางด้านภาษีอากร อาทิ เช่น การกรอกแบบเสียภาษีต่าง ๆ และบริการนำยื่นภาษีให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- 1.3 ทางด้านการจัดระบบบัญชี

- 1.4 การบริการด้านฝึกอบรมพนักงานฝ่ายบัญชีของธุรกิจต่าง ๆ

- 1.5 งานทางด้านที่ปรึกษาทางบัญชี

2. สำนักงานบัญชีขนาดเล็ก หมายถึง สำนักงานบัญชีที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท สินทรัพย์รวมไม่เกินกว่า 30 ล้านบาท และรายได้รวมไม่เกิน 30 ล้านบาท ใดๆอย่างหนึ่ง (กรมสรรพากร, พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543)

3. กรุงเทพมหานคร หมายถึง กรุงเทพมหานคร และปริมณฑลซึ่งประกอบด้วยจังหวัด 6 จังหวัด คือ กรุงเทพมหานคร ปทุมธานี สมุทรปราการ นนทบุรี นครปฐม และสมุทรสาคร