

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ภาวะทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน ทำให้เกิดความผันผวนในโลกธุรกิจทุกองค์กร ไม่ว่าขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ ต่างต้องปรับตัวเพื่อให้มีความพร้อมที่จะเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้บริหารที่เตรียมความพร้อมด้านศักยภาพขององค์กร ได้ดีกว่า เหนือกว่า จะนำพาให้องค์กรนั้นก้าวขึ้นสู่ความเป็น “ผู้นำทางธุรกิจ” ได้ในที่สุด ไม่ว่าสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจจะปรับเปลี่ยนไปในทิศทางใด ธุรกิจที่ต้องการเป็นผู้นำก็ย่อมต้องการความสำเร็จในการประกอบการเสมอ และสิ่งที่เป็นตัวแทนแสดงถึงความสำเร็จของธุรกิจก็คือ “ผลกำไรจากการประกอบการ” ที่เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งมาจากการเป็นผู้ที่มีความสามารถเสนอสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้า ในราคาต่ำกว่าคู่แข่ง (ธัญกร สุทธิทวี, 2546) เพื่อให้ธุรกิจของตนสามารถอยู่รอด มีผลประกอบการที่ดี มีจำนวนลูกค้าใหม่เพิ่มมากขึ้น และในขณะเดียวกันก็ยังสามารถรักษากลุ่มลูกค้าเดิมไว้ได้ ดังนั้นเพื่อเป็นแนวทางสำหรับการเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขัน โดยการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งสามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าซื้อผลิตภัณฑ์หรือใช้บริการของบริษัทซ้ำ รวมถึงได้บอกเล่าประสบการณ์ที่ดีซึ่งลูกค้าได้รับจากการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการไปสู่ลูกค้ารายอื่น ๆ อันจะนำมาซึ่งรายได้และผลกำไรของบริษัทในอนาคต ผู้บริหารของกิจการจึงจำเป็นต้องตระหนักถึงปัจจัยที่จะช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้มากที่สุด (สิริวิมล ประดิษฐ์วรคุณ, 2546) การที่ธุรกิจต่าง ๆ จะประสบความสำเร็จได้นั้น จะต้องสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันให้เกิดขึ้น สินค้าที่ผลิตออกมาหรือการบริการจะต้องเป็นสินค้าที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้ามากที่สุด การขายสินค้าในราคาต่ำ จะไม่ทำให้เกิดการได้เปรียบในเชิงการแข่งขันเลย หากสินค้าที่ผลิตออกมาขายหรือการบริการด้อยคุณภาพ ดังนั้นคุณภาพของสินค้าและบริการ จึงเปรียบเสมือนอาวุธที่ใช้ในการต่อสู้กับศัตรู หรือคู่แข่งทางการค้า ดังนั้น ธุรกิจจึงต้องเน้นในเรื่องของคุณภาพและมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ให้ทัดเทียมและดีกว่าคู่แข่ง เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด

สภาพแวดล้อมของสำนักงานสอบบัญชีในปัจจุบัน ถูกจำกัดโดยการแข่งขันที่สูง โดยเฉพาะประเด็นในเรื่องค่าธรรมเนียมการบริการทั้งการบริการทางด้านบัญชี การบริการภาษี และการบริการทางด้านกฎหมาย ซึ่งผู้ใช้บริการบางส่วนมีความเห็นว่าผลงานของสำนักงานสอบบัญชีไม่ว่าจากสำนักงานสอบบัญชีใด ๆ ต่างก็มีคุณภาพและความน่าเชื่อถือกันทั้งสิ้นเนื่องจาก

ผู้สอบบัญชีทุกท่านต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการสอบบัญชี และมาตรฐานการบัญชีที่กำหนดโดย สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย ผู้ใช้บริการบางส่วนจึงพอใจที่จะใช้บริการบัญชีบริการทางด้านภาษี และบริการทางด้านกฎหมายจากสำนักงานสอบบัญชีที่คิดค่าธรรมเนียมในอัตราที่ต่ำ ซึ่งนอกจากจะมีการแข่งขันในเรื่องของค่าธรรมเนียมการใช้บริการต่างๆ แล้วการแข่งขันในเรื่องของคุณภาพงานบริการ ประสิทธิภาพในการทำงานและความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นอีกประเด็นที่มีความสำคัญ ซึ่งผู้ให้บริการก็ให้ความสำคัญอย่างมาก

ในการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จในสภาพแวดล้อมนี้ สำนักงานสอบบัญชี จะต้องรักษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด ซึ่งสิ่งที่ท้าทายที่สุดของสำนักงานสอบบัญชี คือการทำความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ คุณลักษณะของงานสอบบัญชีนอกจากมีคุณภาพให้ข้อมูลที่ถูกต้องแล้ว ควรที่จะตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งรวมถึงการมีบริการอย่างครบวงจรทางด้านบัญชี ภาษีและกฎหมายอันได้แก่ การจดทะเบียนจัดตั้งนิติบุคคล การวางแผนภาษี การบริการจัดทำบัญชีและรายงานการเงิน การเป็นตัวแทนยื่นเสียภาษี การวางระบบการควบคุมภายใน รวมทั้งการตรวจสอบการควบคุม การตรวจสอบภาษีและการตรวจสอบรับรองงบการเงินประจำปี และบริการอื่นที่เกี่ยวข้องกับบัญชีและภาษีด้วยความใส่ใจ ถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด และทันเวลา (ศิริรัฐ โชติเวชการ, 2547) อย่างไรก็ตาม คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของลูกค้ามีโครงสร้างที่ต่างกัน กล่าวคือ ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าแยกออกจากกันอย่างมีเอกลักษณ์ แต่ยังคงมีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิด จึงเป็นไปได้ว่าปัจจัยที่มีผลให้งานสอบบัญชีมีคุณภาพสูง อาจไม่ใช่ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ผู้ให้บริการเลือกใช้บริการของสำนักงานสอบบัญชี และจากสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบันและจำนวนสำนักงานสอบบัญชีที่มีให้เลือกใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้ผู้บริการต่างก็ต้องการเลือกใช้บริการจากสำนักงานสอบบัญชีที่ปฏิบัติงานให้บริการทั้งทางด้านบัญชี ภาษีและกฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพการทำงานที่ดีและมีค่าใช้จ่ายในการบริการที่สมเหตุสมผล ดังนั้นเพื่อตอบสนองความต้องการทั้งของผู้ใช้บริการและสำนักงานสอบบัญชีเอง เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสำนักงานสอบบัญชี อันจะนำไปสู่รายได้และผลกำไรที่สำนักงานบัญชีจะได้รับ

! ในปัจจุบันกลุ่มผู้ประกอบการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ส่วนใหญ่ใช้บริการจากสำนักงานสอบบัญชีให้จัดการเกี่ยวกับบัญชีภาษีอากร จึงเป็นเหตุจูงใจให้ผู้วิจัยสนใจเกี่ยวกับปัจจัยในการเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชี ในมุมมองของนักธุรกิจชาวต่างชาติ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่คาดหวังและในการเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชี: มุมมองของนักธุรกิจชาวต่างชาติในเขตจังหวัดภูเก็ต” มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ประเด็นที่เป็นปัจจัยสำคัญในการเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีในมุมมองของนักธุรกิจชาวต่างชาติโดยแบ่งเป็น 3 ประเด็นดังนี้คือ
 - 1.1 คุณสมบัติของสำนักงานสอบบัญชี
 - 1.2 คุณภาพในการให้บริการของสำนักงานสอบบัญชี
 - 1.3 จริยธรรมในการให้บริการของสำนักงานสอบบัญชี
2. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ว่าความแตกต่างของขนาดของธุรกิจไม่มีผลต่อการเลือกพิจารณาเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีใน 3 ประเด็นดังนี้คือ
 - 2.1 คุณสมบัติของสำนักงานสอบบัญชี
 - 2.2 คุณภาพในการให้บริการของสำนักงานสอบบัญชี
 - 2.3 จริยธรรมในการให้บริการของสำนักงานสอบบัญชี
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการที่เหมาะสมของสำนักงานสอบบัญชีให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ที่เป็นนักธุรกิจชาวต่างชาติภายใต้มาตรฐานการสอบบัญชีของประเทศไทย

คำจำกัดความ

ชาวต่างชาติ หมายถึง บุคคลซึ่งไม่ใช่คนสัญชาติไทย
 สำนักงานสอบบัญชี หมายถึง บุคคลหรือนิติบุคคลซึ่งทำหน้าที่ปฏิบัติงานการตรวจสอบและรับรองบัญชีให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ตามกฎหมายเกี่ยวกับสอบบัญชี หรือประกาศขององค์การวิชาชีพบัญชีที่กฎหมายกำหนด

ขอบเขตการวิจัย

1. ลักษณะงานวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ
2. กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นนักธุรกิจชาวต่างชาติ ในเขตจังหวัดภูเก็ต ซึ่งเป็นผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานสอบบัญชี เป็นผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรที่ศึกษา คือปัจจัยต่าง ๆ ในการเลือกใช้สำนักงานสอบบัญชี 3 ด้านดังนี้

คุณสมบัติของสำนักงานสอบบัญชี 1. ความมีชื่อเสียงของสำนักงานสอบบัญชี 2. ประสบการณ์ในการให้บริการของทีมงานในสำนักงานสอบบัญชี 3. ความสะดวกในการติดต่อทั้งทีมงานและสถานที่ตั้งของสำนักงานสอบบัญชี 4. ความพร้อมและการเตรียมการให้บริการของทีมงานสำนักงานสอบบัญชี 5. ทีมงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 6. ทีมงานของสำนักงานสอบบัญชีมีความสุภาพอย่างสม่ำเสมอต่อลูกค้า 7. ทีมงานที่ให้บริการมีความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ 8. ทีมงานที่ให้บริการมีความรู้ทางด้านกฎหมายธุรกิจ 9. ทีมงานที่ให้บริการมีความรู้ทางด้านภาษีอากร	
คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสอบบัญชี 10. การใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่นการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ 11. ผู้สอบบัญชีสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการของลูกค้า 12. ความกระตือรือร้นในการให้บริการเพื่อให้การจัดทำบัญชีของผู้ใช้บริการตรงตามมาตรฐานการบัญชี 13. ความกระตือรือร้นและความยินดีในการให้ความช่วยเหลือลูกค้าของทีมงานสำนักงานสอบบัญชี 14. ผู้สอบบัญชีของบริษัทแจ้งให้ผู้บริหารและ/หรือตัวแทนทราบถึงการเปลี่ยนแปลงและความรู้ใหม่ๆ ในเรื่องของภาษี หลักการบัญชี และกฎข้อบังคับต่างๆ	
จริยธรรมในการให้บริการของสำนักงานสอบบัญชี 15. มีความเป็นกลางและความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน 16. มีความรู้ ความสามารถ และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน 17. มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย 18. การรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของผู้ใช้บริการ 19. การรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า ภายใต้ขอบเขตที่กฎหมายกำหนด	



ปัจจัยที่คาดหวังและ
ปัจจัยในการ
เลือกใช้สำนักงาน
สอบบัญชี

สมมติฐานการวิจัย

เนื่องจากสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันในแต่ละประเทศ สภาพแวดล้อมดังกล่าวได้แก่ เศรษฐกิจ การเมือง จึงทำให้ประเทศต่างๆ มีวิธีปฏิบัติทางการบัญชีที่แตกต่างกันและมาตรฐานการบัญชีและมาตรฐานการสอบบัญชีที่แตกต่างกันในแต่ละประเทศขึ้นอยู่กับทัศนะของผู้ใช้งบการเงิน แต่ละกลุ่ม เช่นผู้บริหาร ผู้ให้กู้ จึงทำให้มีมุมมองต่อความแตกต่างทางการบัญชีในแต่ละประเทศ จึงเป็นที่มาของสมมติฐานข้อที่ 1 ดังนี้

1. นักธุรกิจชาวต่างชาติระหว่างชาวเอเชีย และ ชาวยุโรป มีความแตกต่างในการพิจารณาเลือกสำนักงานสอบบัญชีในปัจจัยหลักด้านคุณสมบัติ คุณภาพในการให้บริการ และ จรรยาบรรณของสำนักงานสอบบัญชี

ผู้วิจัยเชื่อว่าขนาดของธุรกิจไม่ว่าจะขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ ผู้ประกอบการก็ต้องการประกอบธุรกิจและปฏิบัติตามข้อกำหนดไม่ยากละเมิดกฎจึงเป็นที่มาของสมมติฐานข้อที่ 2 ดังนี้

2. ความแตกต่างของขนาดธุรกิจ ไม่มีผลต่อการพิจารณาเลือกใช้บริการจากสำนักงานสอบบัญชีในปัจจัยหลักด้านคุณสมบัติ คุณภาพในการให้บริการ และจรรยาบรรณของสำนักงานสอบบัญชี

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยจากการสำรวจ (Survey Research) ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างไว้เป็นนักธุรกิจชาวต่างชาติในเขตจังหวัดภูเก็ต โดยการสุ่มเก็บตัวอย่างไม่เป็นระบบ จำนวน 120 ชุด

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกสำนักงานสอบบัญชีรวมทั้งสิ้น 19 ตัวแปร จำแนกเป็นตัวแปรต้น 1 ตัว คือการเลือกสำนักงานสอบบัญชี และตัวแปรตาม 19 ตัว คือกลุ่มตัวแปรที่ชี้ให้เห็นถึงคุณสมบัติ คุณภาพในการให้บริการ และจรรยาบรรณของสำนักงานสอบบัญชี ที่นักธุรกิจชาวต่างชาติเลือกใช้บริการ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

เนื่องจากในปัจจุบันมีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในธุรกิจต่าง ๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่องานบริการด้านสอบบัญชี สำนักงานสอบบัญชีชั้นนำได้มีการปรับปรุงโครงสร้างระบบงาน ตลอดจนบุคลากรเพื่อรองรับ และสอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของธุรกิจและสภาพแวดล้อมภายนอก และท่ามกลางการแข่งขันสูงทั้งในและต่างประเทศ สำนักงานสอบบัญชีทุกแห่งจึงจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อคงไว้ในความเป็นเลิศทางธุรกิจของตนเอง ซึ่งจะต้องมีความพร้อมใน

ทุกด้านที่จะแข่งขันในตลาดกับผู้อื่น ไม่ว่าในด้านเงินทุน เทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากร แนวโน้มเรื่องนี้จึงต้องมีการขยายขอบเขตงานบริการออกไปอย่างกว้างขวาง เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าได้เพียงพอ และให้สำนักงานสอบบัญชี ได้ทำความเข้าใจและความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้สามารถออกแบบสินค้าหรืองานบริการได้เหมาะสม และได้มีการควบคุมคุณภาพงานบริการ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขให้ลูกค้าพอใจอย่างต่อเนื่องและสำนักงานสอบบัญชีของไทย ก็จะได้มีความเตรียมพร้อมรองรับการแข่งขันจากการเปิดเสรีทางด้านบริการ และมีการปรับตัวให้ทันต่อสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนไป

ข้อจำกัดของการวิจัย

ผู้วิจัยไม่ค่อยได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากนักธุรกิจชาวต่างชาติที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย เนื่องจากคิดว่าเป็นคนของหน่วยงานราชการที่จะเข้าไปสำรวจข้อมูลเพื่อวัตถุประสงค์ว่าได้จัดทำบัญชีถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่