

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบัญชีเป็นบริการทางวิชาชีพอย่างหนึ่งซึ่งมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อกิจการในการสะท้อนให้เห็นถึงผลการดำเนินงานฐานะการเงิน และการเปลี่ยนแปลงฐานะการเงินของกิจการ นอกจากนี้ผู้บริหารยังสามารถใช้สารสนเทศทางการบัญชีในการวางแผน การตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจในด้านต่าง ๆ เช่น การตั้งราคาสินค้า การควบคุมต้นทุนและค่าใช้จ่าย การวัดผลการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงาน การวางแผนโครงการลงทุนต่าง ๆ เป็นต้น นอกจากการใช้อยู่ในกิจการแล้ว หน่วยงานภายนอกกิจการยังสามารถใช้ประโยชน์จากการบัญชีในด้านต่าง ๆ เช่น กรมสรรพากรใช้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บภาษี นักลงทุนใช้เป็นข้อมูลสำหรับการตัดสินใจลงทุนในธุรกิจ สถาบันการเงินใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจเพื่อการปล่อยสินเชื่อ ฯลฯ ซึ่งการใช้ประโยชน์เพื่อการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจดังกล่าวข้างต้น จำเป็นต้องได้ข้อมูลทางการบัญชีที่ถูกต้องเชื่อถือได้ภายใต้หลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป และตามมาตรฐานการบัญชี (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2556) ดังนั้นประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 1196 พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 มาตรา 8 จึงได้กำหนดให้ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัดที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย นิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทยกิจการร่วมค้าตามประมวลรัษฎากร เป็นผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี ในขณะที่มาตรา 7(6) ของพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 ได้กำหนดคุณสมบัติของผู้ทำบัญชี ต้องมีวุฒิการศึกษาทางการบัญชี (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2556) นอกจากนี้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียังต้องมีคุณสมบัติ และไม่มีลักษณะต้องห้ามตามพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547 (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2556) จะเห็นได้ว่าในปัจจุบันการบัญชีเป็นวิชาชีพเฉพาะอย่างหนึ่งที่ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนดดังกล่าวข้างต้น ทุกขั้นตอนในการปฏิบัติงานจึงถูกกำหนดโดยมาตรฐานวิชาชีพส่งผลให้การจัดทำบัญชีในปัจจุบันได้ยกระดับมาตรฐานเป็นวิชาชีพชั้นสูง ผลตอบแทนของผู้ประกอบวิชาชีพที่มีคุณภาพย่อมสูงตามไปด้วยจึงมีผู้สนใจเข้าสู่ธุรกิจด้านนี้มากขึ้น ทำให้เกิดการแข่งขันทางธุรกิจ ดังจะเห็นได้จากจำนวนสำนักงานบัญชีที่เกิดขึ้นมากมายทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2556)

การบริหารธุรกิจให้ประสบความสำเร็จในสถานการณ์การแข่งขันทางธุรกิจรุนแรงในปัจจุบัน ผู้บริหารต้องพิจารณาถึงความพยายาม (Effort) ในลักษณะของต้นทุน (Cost) ที่สูญเสียไปกับผลตอบแทน (Benefit) ที่กิจการจะได้รับกลับคืนมาการตัดสินใจในทางเลือกต่าง ๆ จะทำได้เหมาะสมเมื่อมี

ข้อมูลที่เพียงพอจะนำไปสู่ความสำเร็จในการบริหารกิจการระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ (Information System for Decision-Making) จึงกลายเป็นสิ่งจำเป็นเทคนิคและวิธีการต่าง ๆ จึงถูกนำมาใช้ในการพัฒนาระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจอย่างต่อเนื่องเพื่อก่อให้เกิดการตัดสินใจที่ส่งผลให้การดำเนินกิจการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) ซึ่งในการบริหารธุรกิจให้ประสบความสำเร็จนั้น ข้อมูลทางบัญชี เช่น ข้อมูลทางบัญชีเพื่อการบริหาร ซึ่งยังมีข้อมูลประกอบในการวางแผนการบริหารมากเท่าไรยิ่งสามารถทำให้เกิดการตัดสินใจผิดพลาดน้อยที่สุด หรือข้อมูลทางบัญชีต้นทุนเพื่อการบริหารซึ่งเป็นวิธีการทางบัญชีที่ทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลทางด้านต้นทุนของธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมโดยมีวัตถุประสงค์พื้นฐานในการจัดทำรายงานทางการเงินตลอดจนวิเคราะห์และจำแนกข้อมูลเพื่อใช้ในการบริหารต้นทุน (Cost Management) ตามความต้องการของผู้บริหารเพื่อนำวิธีการบัญชีต้นทุนไปประยุกต์ใช้เพื่อการตัดสินใจ เช่น เพื่อให้ทราบถึงต้นทุนการผลิตและต้นทุนขาย (Cost of Goods Sold) ประจํางวดนำไปหักออกจากรายได้ในงบกำไรขาดทุนเพื่อทราบถึงผลการดำเนินงานของกิจการว่ามีผลกำไรหรือขาดทุนเท่าใด เพื่อใช้ในการตีราคาสินค้าคงเหลือ (Inventory Evaluation) ในธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตสินค้าคงเหลือในงบแสดงฐานะทางการเงินจะประกอบด้วยวัตถุดิบงานระหว่างทำและสินค้าสำเร็จรูปซึ่งการแสดงผลค่าของสินค้าคงเหลือเหล่านี้ได้อย่างถูกต้องหรือใกล้เคียงความเป็นจริงมากที่สุดจำเป็นต้องอาศัยวิธีการทางบัญชีต้นทุนที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสม เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจวางแผนและควบคุม (Planning and Control) ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถดำเนินธุรกิจอย่างมีแบบแผนและบรรลุเป้าหมายตามความต้องการของธุรกิจนอกจากนี้ข้อมูลทางบัญชีต้นทุนยังช่วยให้ผู้บริหารได้ทราบถึงความผิดพลาดหรือจุดบกพร่องในการดำเนินธุรกิจเพื่อหาทางกำหนดวิธีการปฏิบัติเพื่อแก้ไขเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ได้อย่างทันท่วงที เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อตัดสินใจ (Decision Making) ในการดำเนินธุรกิจผู้บริหารมักประสบปัญหาที่ต้องทำการแก้ไขอยู่ตลอดเวลาทั้งปัญหาในระยะสั้นและปัญหาที่จะส่งผลกระทบในระยะยาว เช่น การตัดสินใจเกี่ยวกับการรับคำสั่งซื้อพิเศษการปิดโรงงานชั่วคราว การเพิ่ม/ลดรายการผลิตการตั้งราคาสินค้าการวิเคราะห์กำไรการกำหนดกลยุทธ์ในการประมูลงาน เป็นต้น (อนุรักษ์ ทองสุโขวงศ์, 2556 : 1 - 5)

จากความสำคัญของข้อมูลทางการบัญชี ประกอบกับปัญหาการว่าจ้างบุคลากรทางด้านบัญชีที่มีคุณภาพมีความรู้ความสามารถ และภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันทำให้ธุรกิจหลายแห่งโดยเฉพาะธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กซึ่งเป็นธุรกิจส่วนใหญ่ของภูมิภาคนี้ พยายามที่จะลดต้นทุนการบริหาร การที่ธุรกิจเหล่านี้จะจ้างพนักงานบัญชีที่มีคุณภาพ ซึ่งมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง เพื่อจัดทำบัญชีของธุรกิจจึงน้อยลง หนึ่งในกลยุทธ์ที่ธุรกิจเลือก คือ การว่าจ้างสำนักงานบัญชี ในการจัดทำบัญชี จึงถือเป็นโอกาสของสำนักงานบัญชีในการที่จะพัฒนาคุณภาพของงาน เพื่อประโยชน์ทางการแข่งขัน ซึ่งสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่จะให้บริการในด้านต่าง ๆ ไม่แตกต่างกันมากนัก และเป็นสำนักงานขนาด

เล็กถึงขนาดกลางมีการพัฒนาธุรกิจการบัญชี และการเติบโตของสำนักงานเป็นไปอย่างเชื่องช้า ทำให้ผู้ประกอบการหลายรายในจังหวัดสุราษฎร์ธานี หันไปใช้บริการสำนักงานบัญชีในกรุงเทพมหานคร และจังหวัดใกล้เคียงอื่น ๆ ดังนั้นเมื่อสำนักงานบัญชีมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันและอนาคต การให้บริการของสำนักงานบัญชีจึงต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประกอบธุรกิจในขณะเดียวกันก็ต้องปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพ จึงจะทำให้สำนักงานสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ ซึ่งในปัจจุบันธุรกิจจะรักษฐานลูกค้าและเป็นผู้นำของธุรกิจนั้น จะต้องสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งก็คือความสามารถของสำนักงานในการสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงานประกอบด้วย การเพิ่มประสิทธิภาพ การเพิ่มคุณภาพ การประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบธุรกิจได้อย่างถูกต้อง ทันเวลา ประหยัดภาษีและลดความเสี่ยงในการถูกสรรพากรเรียกตรวจนั่นเอง (บิสซิเนสไทย, 2556)

ธุรกิจสำนักงานบัญชีเป็นธุรกิจที่มีอนาคตไกลและมีแนวโน้มที่สดใส เพราะนอกจากกิจการที่เป็นนิติบุคคลทุก ๆ แห่งถูกกฎหมายบังคับให้ต้องมีหน้าที่จัดทำบัญชีและเสียภาษีแล้ว ทิศทางของการจัดการยุคใหม่ยังให้ความสำคัญในเรื่องของการบัญชีเพื่อการจัดการ เพื่อนำเข้าข้อมูลทางบัญชีมาวิเคราะห์และพัฒนาธุรกิจประกอบกับกระแสของการจ้างบริการจากภายนอก (Outsourcing) ก็ทำให้ธุรกิจสำนักงานบัญชียิ่งมีอนาคตที่ก้าวไกล ด้วยเหตุนี้สำนักงานบัญชีจึงมีบทบาทสำคัญในการประสานงานระหว่างผู้ประกอบการที่ต้องจัดทำบัญชีเพื่อชำระภาษีอากรกับหน่วยงานของภาครัฐที่มีหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีอากร ดังนั้นเพื่อให้การควบคุมกำกับดูแลการจัดเก็บภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กรมสรรพากรจึงได้ออกประกาศ กำหนด คุณสมบัติ หลักเกณฑ์ การขอใบอนุญาตให้กับสำนักงานบัญชี ซึ่งเรียกว่า สำนักงานบัญชีตัวแทน (Tax Agent) เพื่อทำหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีในนามของผู้เสียภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ ของกรมสรรพากร ข้อดีของสำนักงานบัญชีตัวแทนคือ เป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มการให้บริการเพื่อให้ผู้ประกอบการเกิดความพึงพอใจและเพิ่มทางเลือกในการให้บริการแก่ผู้ประกอบการด้วยบริการที่หลากหลาย อีกทั้งปัจจุบันยังสามารถยื่นแบบแสดงรายการภาษีและชำระภาษีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทางเว็บไซต์ ของกรมสรรพากร เพื่อให้เกิดการประหยัดเวลาและลดขั้นตอนการทำงาน อีกทั้งยังทำให้ได้รับคืนภาษีมูลค่าเพิ่มได้รวดเร็วและก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร (ฉัตรชัย บึงยา, 2552 : 1 - 2)

จังหวัดสุราษฎร์ธานีตั้งอยู่บริเวณพื้นที่ตอนกลางภาคใต้ของประเทศไทยเป็นเมืองเก่าแก่ ตั้งแต่สมัยก่อนประวัติศาสตร์มีพื้นที่ขนาดใหญ่เป็นอันดับ 6 ของประเทศ และมีประชากรหนาแน่น อันดับ 64 ของประเทศ มีความสำคัญทั้งทางด้านเศรษฐกิจสังคมการเมืองศาสนาและวัฒนธรรมประเพณี มากที่สุดเมืองหนึ่งในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันจากสภาพภูมิศาสตร์ที่อุดมสมบูรณ์ และชัยภูมิที่เหมาะสมส่งผลให้สุราษฎร์ธานี มีความเจริญรุ่งเรืองสูงสุดแห่งหนึ่งในภูมิภาคและบนเส้นทาง

แห่งการพัฒนาสู่ความเจริญรุ่งเรืองมั่งคั่งดังกล่าว จังหวัดสุราษฎร์ธานีเป็นจังหวัดท่องเที่ยวสำคัญอันดับต้น ๆ ของประเทศอีกจังหวัดหนึ่งเพราะมีธรรมชาติอันสวยงามทั้งหมู่เกาะต่าง ๆ เช่น เกาะสมุย เกาะพะงัน เกาะเต่า เกาะนางยวน หมู่เกาะอ่างทอง และมีพื้นที่ป่าดิบชื้นบนบกที่อุดมด้วยพืชพรรณอันหลากหลาย สายน้ำมากมาย และสัตว์ป่านานาชนิด จังหวัดสุราษฎร์ธานียังมีสิ่งอำนวยความสะดวกทุกรูปแบบครบครัน มีการคมนาคมที่สะดวกทั้งทางรถ รถไฟ เรือ และเป็นที่ตั้งของสนามบินถึง 2 แห่งที่ช่วยเพิ่มศักยภาพในการรองรับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดีจนปัจจุบันได้กลายเป็นเมืองศูนย์กลางการท่องเที่ยวของชายฝั่งทะเลอ่าวไทยตอนใต้ ที่มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติหลั่งไหลไปเยี่ยมเยือนปีละหลายล้านคน ทางด้านอุตสาหกรรมนั้น ส่วนใหญ่จะเป็นอุตสาหกรรมที่ต่อเนื่องจากผลผลิตทางเกษตรกรรม เช่น อุตสาหกรรมปลาป่น อาหารทะเลแช่แข็ง อาหารทะเลกระป๋อง น้ำมันปาล์มดิบ อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับยางพารา ซึ่งในจังหวัดมีจำนวนโรงงานอุตสาหกรรมประมาณ 730 โรงงาน ซึ่งส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองสุราษฎร์ธานีมากที่สุด นอกจากนี้ ยังมีการให้สัมปทานเหมืองแร่ โดยแร่ที่สำคัญในจังหวัด ได้แก่ ยิบซัมโดโลไมต์แอนไฮโดรต์หินปูนดินขาว และบอลเคลย์จากความหลากหลายของภาคการผลิตทั้งเกษตร อุตสาหกรรม การท่องเที่ยวและบริการ และทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ โดยเฉพาะด้านกสิกรรม มีมูลค่ามากเป็นอันดับหนึ่งของประเทศ จากจุดแข็งหลายประการดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นโอกาสในการสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน ซึ่งมีจำนวนผู้ประกอบการที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล โดยมีจำนวนบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล และผู้จดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน 10,226 ราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2556)

อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นอำเภอที่มีผู้ประกอบการนิติบุคคลที่จดทะเบียนต่อพาณิชย์จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 5,881 ราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2556) ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก ไม่สามารถจ้างนักบัญชีให้เข้ามาทำงานด้านบัญชีได้ เพราะต้องมียกจ่ายที่ค่อนข้างสูง นอกจากนี้ธุรกิจเหล่านี้มีรายการบัญชีค่อนข้างน้อยทำให้ไม่คุ้มกับการจ้างนักบัญชีเข้ามาทำงาน ในขณะเดียวกันผู้ประกอบการไม่สามารถจัดทำบัญชีได้เอง เพราะการจัดทำบัญชีจำเป็นต้องใช้ความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพ ทำให้การจัดทำบัญชีเป็นเรื่องที่ยุ่งยากสำหรับธุรกิจ จึงก่อให้เกิดความต้องการใช้บริการจากสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีมากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดมีสำนักงานบัญชีทั้งที่อยู่ในรูปแบบนิติบุคคลและบุคคลธรรมดาเป็นจำนวนมาก แต่อย่างไรก็ตามปัจจุบันในประเทศไทยมีสำนักงานบัญชีที่ผ่านการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้าเรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2550 ซึ่งปัจจุบันมีเพียง 73 รายที่ผ่านการรับรองคุณภาพ และมีเพียง 2 รายในจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่ได้รับการรับรอง เมื่อเทียบกับจำนวนสำนักงานบัญชีที่มีอยู่ใน

จังหวัดสุราษฎร์ธานีแล้วถือว่าเป็นสัดส่วนที่น้อยมาก ในขณะที่มีผู้ทำบัญชีในที่ขึ้นทะเบียนภายในจังหวัด 205 ราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2556)

การสร้างความรักภักดีที่ผู้ประกอบการธุรกิจมีให้กับองค์กรเป็นหัวใจสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคต ธุรกิจที่จะประสบความสำเร็จมาจากจำนวนผู้ประกอบการธุรกิจใหม่ และการรักษฐานลูกค้าให้เติบโตขึ้นเรื่อย ๆ ลูกค้าเป็นเหตุผลเดียวที่ทำให้บริษัทสามารถสร้างโรงงานจ้างพนักงาน ผลิตสินค้าหรือมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมทางธุรกิจ หากปราศจากลูกค้าแล้วก็จะไม่สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ การสร้างและส่งมอบคุณค่าจากสินค้าหรือบริการจากบริษัทสู่ลูกค้าจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง จนกลายเป็นความผูกพันกับซื้อสินค้า และส่งผลให้ลูกค้าคนนั้นกลายมาเป็นลูกค้าประจำในที่สุด

ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นความรู้สึกเชิงบวกในใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าที่ซื้อ ความรู้สึกนี้จะเกิดขึ้นหรือไม่ขึ้นอยู่กับว่าสินค้าที่ซื้อที่มีคุณภาพใช้งานตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ บรรยงค์โตจินดา (2548 : 24) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เปรียบเทียบได้กับความเข้าใจทั่ว ๆ ไปซึ่งปกติจะวัดได้โดยการสอบถามจากบุคคลที่ต้องการจะถามแนวทางวัดได้สองแนวทาง คือ วัดจากสภาพทั้งหมดของแต่ละบุคคลกับวัดได้โดยแยกออกเป็นองค์ประกอบ (ดุสิทธิ์ จุ้ยสุข, 2555 : 24) มาตราวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี โดยการใช้แบบสอบถามการสัมภาษณ์ และการสังเกต (เป็นเลิศ เสือเนียม, 2555 : 47)

การรับรู้คุณค่าที่ส่งมอบให้ลูกค้า คือ การรับรู้คุณค่าที่มีต่อสินค้าความปรารถนาของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าและบริการที่บริษัทสร้างและส่งมอบเพื่อให้เกิดคุณค่าสูงสุดแก่ผู้บริโภค และผลิตภัณฑ์หรือบริการที่บริษัทนำเสนอต่อลูกค้าก็ควรประกอบขึ้นมาจากคุณค่าเหล่านี้ ได้แก่ คุณค่าทางด้านราคา คุณภาพของสินค้าหรือบริการ ความพร้อมใช้งาน ความหลากหลายความสามารถหลักความสามารถเสริมการบริการเครือข่ายความร่วมมือตราสินค้า (เป็นเลิศ เสือเนียม, 2555 : 47-48)

จรรยาบรรณมีความสำคัญเพราะเป็นพื้นฐานแนวทางต่อการปฏิบัติงานในอาชีพทุกอาชีพ ซึ่งจรรยาบรรณจะช่วยควบคุมพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรในแต่ละบทบาทหน้าที่ ช่วยให้การปฏิบัติหน้าที่การทำงานเป็นไปโดยถูกต้อง รวมทั้งทำให้องค์กรมีความสามัคคี และปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีความสุขทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน นอกจากนี้จรรยาบรรณจะช่วยให้การบริหารงานขององค์กรเป็นไปด้วยคุณธรรม ไม่มีการเอารัดเอาเปรียบซึ่งกันและกัน เช่น จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี จรรยาบรรณวิชาชีพทนายความ จรรยาบรรณวิชาชีพแพทย์ จรรยาบรรณวิชาชีพนักวิจัย เป็นต้น เมื่อพิจารณาในระดับองค์กรหากว่า องค์กรใดมีความใส่ใจและให้ความสำคัญกับเรื่องของจรรยาบรรณ ก็จะทำให้องค์กรนั้นได้รับความน่าเชื่อถือ และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีได้รับความไว้วางใจจากผู้บริโภคและประชาชนมากขึ้นตามไปด้วย จรรยาบรรณจึงเป็นหลักความประพฤติเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจให้มีคุณธรรมและจริยธรรมของบุคคลในแต่ละกลุ่มวิชาชีพซึ่งเรียกว่าจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ (Professional

Code of Ethics) เมื่อประพฤติแล้วจะช่วยรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียงทั้งของวิชาชีพและฐานะของสมาชิกทำให้ได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากสังคมตั้งนั้นการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณจึงมีความสำคัญมากเพราะจะเป็นพื้นฐานในการช่วยพัฒนาสังคมทั้งระบบให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและหากนำหลักจรรยาบรรณมาปฏิบัติในองค์กรต่าง ๆ ก็จะช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จที่ยั่งยืนประชาชนมีความผาสุกอันจะส่งผลให้ประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้าต่อไป (เบญจมาภรณ์ เทพปัญญากิจ, 2555 : 1)

ในปัจจุบันผู้ประกอบการขนาดเล็ก - กลาง - ใหญ่ ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้ใช้บริการสำนักงานบัญชีที่อยู่ในกรุงเทพมหานครเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากมีจำนวนสำนักงานบัญชีที่ได้รับการรับรองเป็นจำนวนมาก ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ให้ความน่าเชื่อถือสำนักงานที่ได้รับการรับรองคุณภาพมากกว่าสำนักงานที่มีชื่อเสียงในจังหวัดที่ยังไม่ได้รับการรับรองคุณภาพ (พิมล เพชรา, 2556) อีกทั้งปัจจุบันได้มีการเปิดสำนักงานพัฒนาธุรกิจและการค้าเกาะสมุย ณ อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจและประชาชนในการเดินทางมาติดต่อขอรับจดทะเบียนธุรกิจบริการหนังสือรับรองต่าง ๆ ที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า จังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2556) ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการรับรู้คุณค่าจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีและความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจที่มีต่อความจงรักภักดีต่อสำนักงานบัญชีในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้และปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการและยกระดับความสามารถในการประกอบการของสำนักงานบัญชีในท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจผู้รับบริการ ด้านวิชาชีพบัญชีและสามารถปรับตัวให้ทันต่อสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การรับรู้คุณค่าและจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีที่มีต่อความจงรักภักดีของผู้ประกอบการธุรกิจ ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี” ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้คุณค่าของสำนักงานบัญชีที่ส่งมอบให้ผู้ประกอบการธุรกิจ ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อศึกษาระดับจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีตามความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจ ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจ ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

4. เพื่อศึกษาระดับความจงรักภักดีต่อสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบธุรกิจในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณค่าที่ส่งมอบให้ผู้ประกอบธุรกิจจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีและความพึงพอใจในการให้บริการต่อความจงรักภักดีของผู้ประกอบธุรกิจในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ความสำคัญของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การรับรู้คุณค่าและจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีที่มีต่อความจงรักภักดีของผู้ประกอบธุรกิจในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีผู้วิจัยได้กำหนดความสำคัญของการวิจัย ดังนี้

1. ทราบระดับการรับรู้คุณค่าของสำนักงานบัญชีที่ส่งมอบให้ผู้ประกอบธุรกิจในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

2. ทราบระดับจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีตามความคิดเห็นของผู้ประกอบธุรกิจในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

3. ทราบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบธุรกิจในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

4. ทราบระดับความจงรักภักดีต่อสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบธุรกิจในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

5. ทราบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณค่าที่ส่งมอบให้ผู้ประกอบธุรกิจจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีและความพึงพอใจในการให้บริการ ต่อความจงรักภักดีของผู้ประกอบธุรกิจในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การรับรู้คุณค่าและจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีที่มีต่อความจงรักภักดีของผู้ประกอบธุรกิจในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยดังนี้

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบธุรกิจที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้สูตรของ Cochran (อ้างถึงใน เยาวภา ไชยวัฒน์, 2556 : 59) ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ 0.05 จากการคำนวณ พบว่าได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 120 ตัวอย่าง

ขอบเขตด้านตัวแปรในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1.1 การรับรู้คุณค่าที่ส่งมอบให้ผู้ประกอบธุรกิจ (X_1) ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้คุณค่าผลิตภัณฑ์รวมในสายตาผู้ประกอบการ ประกอบด้วย การรับรู้คุณค่าด้านผลิตภัณฑ์ การรับรู้คุณค่าด้านบริการ การรับรู้คุณค่าด้านบุคลากร ด้านภาพลักษณ์ และต้นทุนรวมของผู้ประกอบธุรกิจ ประกอบด้วย ราคา(ต้นทุน)รูปตัวเงิน ต้นทุนด้านเวลา ต้นทุนด้านพลังงาน และต้นทุนด้านจิตวิทยา

1.2 จรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี (X_2) ประกอบด้วย ความโปร่งใส ความอิสระ ความเที่ยงธรรม มาตรฐานในการปฏิบัติงาน ความซื่อสัตย์ ความรู้ความสามารถในงาน และการรักษาความลับ

1.3 ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานบัญชี (X_3) ประกอบด้วย การให้บริการอย่างรวดเร็ว การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างเท่าเทียมการให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างสุภาพ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างสะดวก

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่

ความจงรักภักดีต่อสำนักงานบัญชี (Y) ประกอบด้วย ความจงรักภักดีในองค์ความรู้ ความรู้สึกจงรักภักดี ความซื่อสัตย์ในความจงรักภักดี และพฤติกรรมในความจงรักภักดี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณค่าจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีและความพึงพอใจที่มีต่อความจงรักภักดีของผู้ประกอบธุรกิจในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าที่ส่งมอบให้ผู้ประกอบธุรกิจของ ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2555) จรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีความพึงพอใจต่อการให้บริการของชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2553) และความจงรักภักดีต่อตราสินค้าของ Kuzgun (2012) จึงกำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 1.1

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การรับรู้คุณค่าและจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีที่มีต่อความจงรักภักดีของผู้ประกอบธุรกิจในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

การรับรู้คุณค่าที่ส่งมอบให้ผู้ประกอบธุรกิจ จรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี และความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชี มีผลต่อความจงรักภักดี ของผู้ประกอบธุรกิจในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

$$\text{สมการ} \quad Y = a + bx_1 + cx_2 + dx_3$$

$$\text{โดยที่} \quad Y = -1.24 + 0.81X_1 + 0.32X_2 + 0.15X_3$$

a = ค่าคงที่

นิยามศัพท์เฉพาะ

การรับรู้คุณค่าที่ส่งมอบให้ผู้ประกอบธุรกิจ หมายถึง การรับรู้ความรู้สึกนึกคิดของบุคคล การรับรู้ลักษณะบุคคล การรับรู้ภาพพจน์ของกลุ่มบุคคล และการรับรู้ปรากฏการณ์ทางสังคม การรับรู้คุณค่าตราสินค้า คือ การรับรู้คุณค่าทางธุรกิจและความความหวัง ๆ ที่ผู้บริโภคมีต่อองค์กร สินค้าและบริการ รวมถึงประสบการณ์จากการสื่อสารและการรับรู้จากตราสินค้า

การรับรู้คุณค่าผลิตภัณฑ์รวมในสายตาผู้ประกอบการ หมายถึง การรับรู้คุณค่ารวมด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการ ด้านบุคลากร และด้านภาพลักษณ์ที่ผู้ประกอบการได้รับ

ต้นทุนรวมของผู้ประกอบธุรกิจ หมายถึง ค่าใช้จ่ายในรูปตัวเงิน ต้นทุนด้านเวลา ต้นทุนด้านพลังงาน และต้นทุนด้านจิตวิทยา

จรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี หมายถึง เดิมตามพระราชบัญญัติผู้สอบบัญชี พ.ศ. 2505 ใช้คำว่า มรรยาทและมรรยาทในวิชาชีพบัญชีประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ ความเที่ยงธรรม ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ และความระมัดระวังรอบคอบการปฏิบัติตนเยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพ ความโปร่งใส มาตรฐานในการปฏิบัติงาน และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

ความโปร่งใส หมายถึง ภาพลักษณ์ที่แสดงให้เห็นถึงการปฏิบัติงานตามกฎระเบียบต่าง ๆ และมาตรฐานวิชาชีพที่กำหนดไว้ และไม่ปกปิดข้อเท็จจริงหรือบิดเบือนความจริงอันเป็นสาระสำคัญซึ่งสามารถติดตามตรวจสอบได้

ความเป็นอิสระ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่โดยปราศจากอิทธิพลของบุคคลอื่นที่ทำให้เกิดความสงสัยในความเป็นกลางหรือความเที่ยงธรรมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ความเป็นอิสระนี้จะต้องเป็นที่ประจักษ์เพื่อให้ผลงานของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีเป็นที่เชื่อถือได้

ความเที่ยงธรรม หมายถึง การใช้ดุลยพินิจเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ โดยปราศจากความลำเอียงอคติความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และอิทธิพลของบุคคลอื่น

มาตรฐานในการปฏิบัติงาน หมายถึง หลักการมาตรฐานและแนวปฏิบัติของวิชาชีพบัญชี

ความซื่อสัตย์ หมายถึง การประพฤติอย่างตรงไปตรงมาจริงใจเชื่อถือตรงต่อวิชาชีพไม่คดโกง ไม่หลอกลวงปฏิบัติงานบนหลักฐานที่เป็นจริงและเชื่อถือได้ ไม่อ้างหรือยินยอมให้บุคคลอื่นอ้างว่าได้ปฏิบัติงานถ้าไม่ได้ปฏิบัติงานจริง

ความรู้ความสามารถในงาน หมายถึง การใช้ความรู้ความสามารถความชำนาญในการปฏิบัติวิชาชีพบัญชีด้วยความเอาใจใส่อย่างเต็มความสามารถ ความเพียรพยายาม และความระมัดระวังรอบคอบ เพื่อที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และมั่นใจได้ว่ามีผลงานทางวิชาชีพที่อยู่บนพื้นฐานของกฎเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงานและวิชาการที่เกี่ยวข้อง

การรักษาความลับ หมายถึง การไม่นำข้อมูลใด ๆ ที่โดยปกติองค์กรไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณชนไปเปิดเผยหรือใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือบุคคลอื่น เว้นแต่ในกรณีที่เป็นการเปิดเผยตามสิทธิหรือหน้าที่ที่กำหนดไว้ในกฎหมายหรือในฐานะผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกเชิงบวกในใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าที่ซื้อ ความรู้สึกนี้จะเกิดขึ้นหรือไม่ขึ้นอยู่กับว่าสินค้าที่ซื้อที่มีคุณภาพใช้งานตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลต่อการซื้อในอนาคต ลูกค้าที่พึงพอใจจะกลับมาซื้ออีกและบอกเล่าประสบการณ์ที่ดีนั้นแก่ผู้อื่น ส่วนลูกค้าที่ไม่พึงพอใจจะไม่ซื้อสินค้านั้นอีกเลยและอาจนำไปบอกให้ผู้อื่นไม่ซื้อสินค้านั้นด้วย

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชี หมายถึง การให้บริการอย่างรวดเร็ว การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างเท่าเทียมการให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างสุภาพ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างสะดวกของสำนักงานบัญชี

ความจงรักภักดี หมายถึง การสร้างความจงรักภักดีในตราสินค้าโดยเกิดจากความผูกพันและพฤติกรรมของลูกค้า ประกอบด้วย ความจงรักภักดีในองค์ความรู้ของตัวสินค้า ความซื่อสัตย์ในความจงรักภักดีและพฤติกรรมในความจงรักภักดี

ความจงรักภักดีในองค์ความรู้ หมายถึง ตัวสินค้าสามารถที่จะทำให้ผู้บริโภคมีความมั่นใจว่าจะได้รับคุณภาพและการบริการที่ดีกว่าเมื่อเทียบกับสินค้าอื่น ๆ ประเภทเดียวกัน และไม่มีสินค้าอื่นใดในประเภทเดียวกันที่จะมีประสิทธิภาพดีกว่าสินค้านี้ อีกทั้งผู้บริโภคยังเชื่อมั่นว่าสินค้านี้จะให้ประโยชน์มากกว่าสินค้าอื่นที่อยู่ในประเภทเดียวกันอีกด้วย

ความรู้สึกจงรักภักดี หมายถึง ผู้บริโภคมีความชอบที่จะใช้สินค้านี้และรู้สึกดีเมื่อได้ใช้สินค้า และยังชอบสินค้านี้มากขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับสินค้าอื่นในประเภทเดียวกัน

ความซื่อสัตย์ในความจงรักภักดี หมายถึง เมื่อเปรียบเทียบกับสินค้าชนิดอื่นที่มีราคาถูกกว่าลูกค้าก็ยังชอบที่จะใช้สินค้าเดิมและก็ยังยืนยันว่าถึงอย่างไรก็ตามก็จะใช้สินค้าชนิดนี้ และ

พิจารณาอย่างถี่ถ้วนแล้วว่าสินค้าชนิดนี้จะเป็นสินค้าชนิดแรกที่จะเลือกหยิบเป็นชนิดแรก เมื่อเปรียบเทียบกับสินค้าชนิดเดียวกัน

พฤติกรรมในความจงรักภักดี หมายถึง ผู้บริโภคเสียค่าใช้จ่ายกับสินค้าชนิดหนึ่งเป็นจำนวนมากเมื่อเปรียบเทียบกับสินค้าที่เป็นชนิดเดียวกัน และมีความถี่ในการซื้อสินค้าชนิดนี้เป็นอย่างมาก และใช้สินค้าชนิดนี้บ่อยครั้งเมื่อเปรียบเทียบกับสินค้าอื่นในชนิดเดียวกัน

สำนักงานบัญชี หมายถึง สำนักงานที่มีการให้บริการด้านการทำบัญชี ไม่ว่าจะจัดตั้งในรูปแบบของนิติบุคคล คณะบุคคล หรือบุคคลธรรมดา

ผู้ประกอบการธุรกิจ หมายถึง บุคคลที่จัดตั้งธุรกิจใหม่ โดยเผชิญกับความเสี่ยงและความไม่แน่นอนทางธุรกิจ เพื่อแสวงหาผลกำไรและความเติบโต มุ่งหาความต้องการของตลาดเพื่อสนองความต้องการในทางเศรษฐศาสตร์ ผู้ประกอบการคือ ผู้รวบรวมปัจจัยการผลิต ได้แก่ ที่ดิน แรงงาน และทุน มาผลิตเป็นสินค้าและบริการ ผู้ประกอบการอาจจะเป็นหน่วยงาน บริษัท ห้างร้าน หรือเอกชนเพียงคนเดียวก็ได้ ทั้งนี้ผู้ประกอบการต้องยอมรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการผลิต และบริหารจัดการในกระบวนการผลิต ผลตอบแทนที่ได้ คือ กำไรหรือขาดทุน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved