

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

บริษัทที่ปรึกษาและฝึกอบรมทางการบัญชีได้จัดตั้งขึ้นในประเทศไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2510 เพื่อให้บริการด้านวิชาชีพเกี่ยวกับการสอบบัญชี การให้คำปรึกษาด้านการบริหารธุรกิจ การจัดระบบข้อมูลทางบัญชี เทคโนโลยีสารสนเทศตลอดจนการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากรและกฎหมายธุรกิจ ปัจจุบันบริษัทฯ เป็นสมาชิกในกลุ่มบริษัทซึ่งเป็นบริษัทที่ประกอบวิชาชีพที่ใหญ่ที่สุดแห่งหนึ่งของโลก บริษัทฯ มีพนักงานประมาณ 700 คนในจำนวนนี้เป็นผู้สอบบัญชี นักกฎหมายและที่ปรึกษาธุรกิจ ซึ่งเชี่ยวชาญในสาขาวิชาการต่างๆมากกว่า 500 คน

บริษัทฯ ให้บริการทางวิชาชีพอย่างกว้างขวางแก่ธุรกิจต่างๆทั้งที่เป็นธุรกิจในประเทศและธุรกิจต่างประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจทั้งในระดับท้องถิ่นและของประเทศโดยรวม
2. เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้ธุรกิจและผู้บริหารประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ
3. เพื่อพัฒนาวิชาชีพบัญชี ที่ปรึกษาธุรกิจและที่ปรึกษากฎหมาย และภาษีอากรให้มีมาตรฐานสูงและเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป ทั้งในประเทศและต่างประเทศ
4. เพื่อดำรงไว้ซึ่งงานบริการทางวิชาชีพที่มีคุณภาพและทันต่อเวลา
5. เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและมีความพร้อมในการให้บริการวิชาชีพ

ในอนาคต

บริษัทฯ มีสำนักงานทั้งสิ้น 7 แห่งคือ

1. สำนักงานใหญ่
2. สำนักงานมักกะสัน
3. สำนักงานรัชโยธิน
4. สาขาภาคเหนือ
5. สาขาภาคใต้
6. สาขาภาคตะวันออก
7. สาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ขอบเขตงานบริการของบริษัทประกอบด้วยบริการในด้านต่างๆดังนี้

1. บริการด้านการสอบบัญชี ให้บริการในรูปแบบต่างๆ ดังต่อไปนี้

- 1.1 ตรวจสอบงบการเงินประจำปีตามมาตรฐานการสอบบัญชีที่รับรองทั่วไป

1.2 ตรวจสอบงบการเงินเป็นกรณีพิเศษ เพื่อประโยชน์ในการซื้อขายกิจการ ร่วมลงทุนหรือขอสินเชื่อ

1.3 สอบทานงบการเงินและประมาณการงบการเงิน

1.4 ตรวจสอบภายใน ตรวจสอบการปฏิบัติงาน ตรวจสอบการบริหาร หรือสอบทานระบบการควบคุมภายใน เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพและรัดกุม

2. บริการด้านที่ปรึกษาธุรกิจ ให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

2.1 การจัดองค์การและการบริหารงานบุคคล

2.2 การจัดระบบข้อมูล

2.3 การให้คำปรึกษาด้านการบริหารการเงิน

2.4 การให้คำปรึกษาด้านการวางแผนและการดำเนินธุรกิจ

2.5 การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์สำหรับระบบข้อมูลสารสนเทศ

2.6 การประเมินความเสี่ยงและตรวจสอบการควบคุมภายใน สำหรับกิจการที่ใช้ระบบข้อมูลคอมพิวเตอร์

3. บริการด้านกฎหมายและภาษีอากร

4. บริการด้านที่ปรึกษาเทคโนโลยีสารสนเทศ

5. บริการด้านการฝึกอบรม ให้บริการในด้านการจัดโครงการฝึกอบรมให้แก่ลูกค้า และผู้ที่สนใจ โดยเฉพาะในระดับผู้บริหารและเจ้าของกิจการ โดยมีหลักสูตรทั้งด้านการบัญชีและการบริหาร หลายหลักสูตร และมีหลักสูตรสำคัญดังต่อไปนี้

5.1 หลักสูตรบัญชีการเงิน

5.2 หลักสูตรบัญชีต้นทุน

5.3 หลักสูตรการควบคุมภายใน

5.4 หลักสูตรการตรวจสอบภายใน

5.5 หลักสูตรการใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ในการประมวลข้อมูล

5.6 หลักสูตรการบริหารทรัพยากรมนุษย์

5.7 หลักสูตรการบริหารสภาพคล่อง

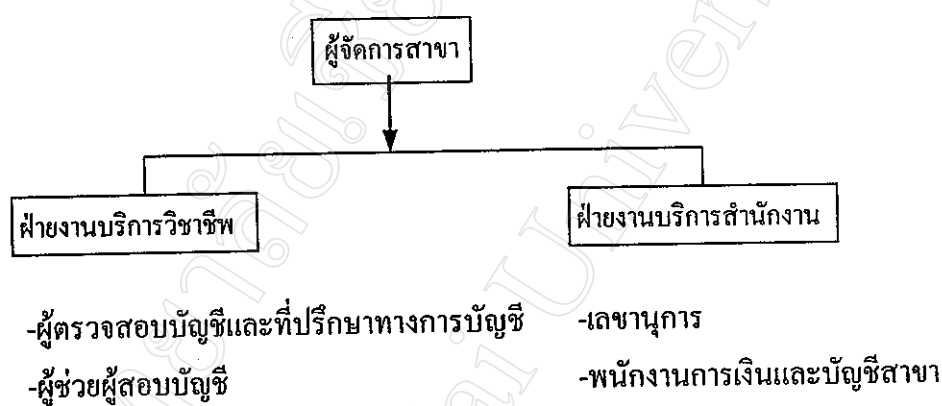
5.8 หลักสูตรการภาษีอากร

การให้บริการด้านการฝึกอบรมนี้ บริษัทจำเป็นต้องมีการพัฒนาหลักสูตรและดำเนินการฝึกอบรมเพื่อให้เกิดความเหมาะสมแก่พนักงานของลูกค้าแต่ละรายเป็นการเฉพาะอีกด้วย ซึ่งความเหมาะสมของหลักสูตรคือ หลักสูตรต้องมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะและวิธีการดำเนินธุรกิจแต่ละประเภท

6. การประเมินมูลค่าทรัพย์สินและมูลค่าของกิจการ

7. ที่ปรึกษาแก่หน่วยงานรัฐบาลและรัฐวิสาหกิจ

บริษัทฯ ได้ขยายกิจการ โดยจัดตั้งสำนักงานสาขาขึ้นเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าในจังหวัดต่างๆ ทั่วทุกภูมิภาค ได้อย่างสะดวกและทั่วถึงยิ่งขึ้น การบริหารงานสำนักงานสาขาอยู่ในความรับผิดชอบของผู้จัดการสาขา ที่ต้องดูแลทั้งด้านคุณภาพของการให้บริการแก่ลูกค้าและผลการดำเนินงานของสาขา การรายงานผลการดำเนินงานของสาขาจะถูกรายงานแยกต่างหากจากสำนักงานใหญ่และบริหารงานเสมือนเป็นนิติบุคคลหนึ่ง โครงสร้างองค์กรของสาขามีดังนี้



งานบริการของสาขาส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นที่บริการด้านการสอบบัญชี บริการด้านที่ปรึกษาทางธุรกิจและการบัญชี และบริการด้านการฝึกอบรม ในอดีตที่ผ่านมายังเป็นที่ยังสงสัยว่าการดำเนินงานของสาขาให้ผลตอบแทนการลงทุนเป็นที่น่าพึงพอใจหรือไม่ จากการทบทวนงานวิจัยอื่น ๆ พบว่ามีผู้ศึกษาเกี่ยวกับงานบริการด้านนี้หลายท่าน แต่ส่วนใหญ่จะเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทางเลือกใช้บริการ ดังเช่น การศึกษาของนฤนาถ มาลัยรัตน (2541) ที่พบว่า การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีนอกจากจะมีความมั่นใจในการบริการวางระบบบัญชีแล้ว คุณภาพการให้บริการในการวางระบบบัญชีก็เป็นสิ่งสำคัญไม่น้อยไปกว่ากันและการศึกษาของสุกัญญา จันทรประภาพ (2542) ก็พบในทำนองเดียวกัน คือ ต้องมีคุณภาพในการให้บริการ จะเห็นได้ว่าการศึกษาดังกล่าวเป็นการมองจากลูกค้าผู้พิจารณาเลือกใช้บริการจากสำนักงานบัญชี แต่ในตรงกันข้าม ผู้ศึกษาเห็นว่า สำนักงานบัญชีปัจจุบันกลับพบกับปัญหาอยู่บ้าง ทั้งนี้เป็นผลเกี่ยวเนื่องมาจากภาวะเศรษฐกิจของประเทศที่ซบเซา และภาพรวมของสำนักงานสาขาจะถูกลดลงซึ่งอาจเกิดจากปัจจัยอื่น โดยเฉพาะเหตุผลด้านนโยบายของสำนักงานใหญ่ที่จะชะลอการบริการลงอันเนื่องมาจากผลตอบแทนด้านการลงทุนเป็นสำคัญ จึงเห็นควรทำการศึกษาคำตอบให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

จากประเด็นดังกล่าวทำให้ผู้ศึกษาเกิดความสนใจที่จะทำการศึกษาว่าการลงทุนขยายกิจการ โดยเปิดสำนักงานสาขาในจังหวัดเชียงใหม่ของบริษัทที่ปรึกษาและฝึกอบรมทางการบัญชี แห่งหนึ่ง ได้ผลตอบแทนจากการลงทุนเป็นอย่างไร การศึกษานี้จึงมุ่งที่จะวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนของสำนักงานสาขาที่ผ่านมาในอดีตเป็นสำคัญ

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาวิเคราะห์ถึงต้นทุนและผลตอบแทนของการลงทุนของบริษัทที่ปรึกษาและฝึกอบรมทางการบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษานี้จะทำให้สามารถทราบถึง โครงสร้างของต้นทุนและผลตอบแทนของการดำเนินธุรกิจบริษัทที่ปรึกษาและฝึกอบรมทางการบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ ตลอดจนทราบถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อต้นทุนและผลตอบแทนของการดำเนินธุรกิจนี้ ซึ่งจะช่วยให้สามารถใช้ผลการศึกษาเป็นส่วนประกอบในการตัดสินใจในการดำเนินกิจการนี้ต่อไปในอนาคต ซึ่งจะทำให้เกิดการตัดสินใจที่ถูกต้อง และใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ อันจะเกิดประโยชน์กับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ตลอดจนผู้ที่สนใจประกอบธุรกิจบริการในด้านนี้ต่อไป

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ถือเป็นการศึกษาโดยที่จะเลือกสำนักงานสาขาภาคเหนือซึ่งตั้งอยู่ที่จังหวัดเชียงใหม่มาวิเคราะห์ ต้นทุนและผลตอบแทน (Cost - benefit analysis) ของการลงทุนในสำนักงานสาขาดังกล่าว โดยศึกษาจากข้อมูลต้นทุนและผลตอบแทนในอดีตที่ผ่านมาของสำนักงานสาขาภาคเหนือ พร้อมวิเคราะห์ความไว (Sensitivity analysis) ด้วยการกำหนดปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงต้นทุนและผลตอบแทน ประกอบด้วย อัตราส่วนลด ต้นทุนของบริษัทที่เพิ่มขึ้น และรายได้ของบริษัทที่ลดลง

1.4.2 ขอบเขตของข้อมูล

การศึกษานี้ ทำการรวบรวมข้อมูลทางด้านบัญชีของบริษัทที่ปรึกษาและฝึกอบรมทางการบัญชีแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2537-2542