

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบและรับรองบัญชีของห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบและรับรองบัญชีของห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่างของการศึกษานี้ ทำการเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 367 ราย

ข้อมูลทั่วไปของห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.7 มีอายุอยู่ในช่วง 25 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.9 และมีตำแหน่งงานในห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลเป็นสมุหบัญชี/พนักงานบัญชี คิดเป็นร้อยละ 62.4

ห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลส่วนใหญ่ดำเนินงานในรูปแบบธุรกิจบริการ คิดเป็นร้อยละ 45.8 รองลงไปเป็นธุรกิจพาณิชยกรรม คิดเป็นร้อยละ 38.2 มีระยะเวลาดำเนินงานอยู่ในช่วง 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.0 มีเงินทุนจดทะเบียนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 31.5 มีสินทรัพย์รวมต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 58.0 และมีรายได้รวมต่อปีต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 56.9

การจัดทำบัญชีและงบการเงินของห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลส่วนใหญ่จะมี 2 วิธี คือ มีพนักงานบัญชีของบริษัทเองและจ้างสำนักงานบัญชี คิดเป็นร้อยละ 60.8 โดยมีผู้รับผิดชอบงานด้านบัญชีจำนวน 2 – 5 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 ซึ่งมีคุณวุฒิสูงสุด คือ วุฒิปริญญาตรีทางการบัญชี คิดเป็นร้อยละ 48.8

การตรวจสอบและรับรองงบการเงินของห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลส่วนใหญ่ไม่เคยมีปัญหากับผู้ตรวจสอบและรับรองบัญชี คิดเป็นร้อยละ 71.4 และจะให้ผู้ตรวจสอบและรับรองบัญชีของปีปัจจุบันเป็นบุคคลเดียวกันกับปีก่อน คิดเป็นร้อยละ 58.0 โดยอัตราค่าบริการตรวจสอบและรับรองบัญชีของปีปัจจุบันมีอัตราเพิ่มขึ้นจากปีก่อน คิดเป็นร้อยละ 65.1

ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล

จากการศึกษาค้นพบว่า ผู้ประกอบการห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 กฎกระทรวง มาตรา 3 สัตต และประกาศของอธิบดีกรมสรรพากรเกี่ยวกับการตรวจสอบและรับรองบัญชี ดังนี้

1. ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 และกฎกระทรวง

1.1 ในการยื่นงบการเงินต่อกรมทะเบียนการค้าของธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท สินทรัพย์รวมไม่เกิน 30 ล้านบาท และรายได้รวมไม่เกิน 30 ล้านบาท งบการเงินไม่จำเป็นต้องได้รับการตรวจสอบและรับรองบัญชี ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจคิดเป็นร้อยละ 57.5

2. ด้านมาตรา 3 สัตต และประกาศของอธิบดีกรมสรรพากร

2.1 การยื่นงบการเงินต่อกรมสรรพากรของธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท และสินทรัพย์รวมไม่เกิน 30 ล้านบาท และรายได้รวมไม่เกิน 30 ล้านบาท เพื่อประโยชน์ในการเสียภาษี งบการเงินต้องได้รับการตรวจสอบและรับรองบัญชีโดย “ผู้ตรวจสอบและรับรองบัญชี” ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความรู้และความเข้าใจ คิดเป็นร้อยละ 60.8

2.2 “ผู้ตรวจสอบและรับรองบัญชี” ได้แก่ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตหรือผู้สอบบัญชีภาษีอากรก็ได้ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความรู้และความเข้าใจ คิดเป็นร้อยละ 67.3

2.3 ประกาศของกรมสรรพากรเกี่ยวกับ “ผู้ตรวจสอบและรับรองบัญชี” มีผลบังคับใช้สำหรับรอบระยะเวลาสิ้นสุด 31 ธันวาคม 2545 ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจ คิดเป็นร้อยละ 58.9

ในภาพรวม ค้นพบว่าผู้ประกอบการห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 กฎกระทรวง มาตรา 3 สัตต และประกาศของอธิบดีกรมสรรพากรเกี่ยวกับการตรวจสอบและรับรองบัญชี คิดเป็นร้อยละ 61.1

ข้อมูลการใช้บริการตรวจสอบและรับรองบัญชีสิ้นสุด 31 ธันวาคม 2545

จากการศึกษาค้นพบว่าในการจัดหาผู้ตรวจสอบและรับรองบัญชีของห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลนั้นส่วนใหญ่จะจัดหาผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเป็นผู้ตรวจสอบและรับรองบัญชี คิดเป็นร้อยละ 67.8 รองลงไปเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากร คิดเป็นร้อยละ 32.2 ซึ่งผู้ตรวจสอบและรับรองบัญชีส่วนใหญ่จะประกอบการในรูปแบบของสำนักงานบัญชี คิดเป็นร้อยละ 65.7 และสำหรับวิธีการจัดหาผู้ตรวจสอบและรับรองบัญชีของห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลนั้นส่วนใหญ่จะให้สำนักงานบัญชีเป็นผู้จัดหา

ให้ คิดเป็นร้อยละ 79.3 เหตุผลที่ไม่ได้จัดหาผู้ตรวจสอบและรับรองบัญชีเอง อันดับหนึ่ง เพราะผู้ทำบัญชีเป็นผู้แนะนำหากมีปัญหาจะได้คุยกันเอง คิดเป็นร้อยละ 25.9 อันดับสอง คือสะดวกดีไม่ยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ 21.0 และอันดับสาม คือคิดว่าไม่มีความแตกต่างกันระหว่างผู้ตรวจสอบและรับรองบัญชีแต่ละท่าน คิดเป็นร้อยละ 13.9 โดยเสียค่าบริการตรวจสอบและรับรองบัญชีในอัตรามากกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท เป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 21.5 อันดับสอง เสียค่าบริการในอัตรา 4,000 – 4,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.0 และอันดับสาม เสียค่าบริการในอัตรา 7,000 – 7,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.9

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบและรับรองบัญชี

1. ระดับความสำคัญของปัจจัยแต่ละอย่าง ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบและรับรองบัญชี

จากการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบและรับรองบัญชีของห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งแยกออกเป็น 4 ด้าน (4P's) ค้นพบว่า

1.1 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านนี้ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบและรับรองบัญชี ของห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล อันดับหนึ่ง คือด้านมาตรฐานงานตรวจสอบ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 อยู่ในระดับมาก อันดับสอง คือด้านจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 อยู่ในระดับมาก อันดับสาม คือด้านความชำนาญของผู้ตรวจสอบในแต่ละธุรกิจ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 อยู่ในระดับมาก

1.2 ปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านนี้ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบและรับรองบัญชี คือด้านอัตราค่าบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 อยู่ในระดับมาก

1.3 ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย

ปัจจัยด้านนี้ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบและรับรองบัญชี อันดับหนึ่ง คือด้านคำแนะนำจากสำนักงานบัญชี คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 อยู่ในระดับมาก อันดับสอง คือด้านความสะดวกในการติดต่อ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 อยู่ในระดับมาก และอันดับสาม คือด้านทำเลที่ตั้งของสำนักงานอยู่ในอำเภอและจังหวัดเดียวกัน คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 อยู่ในระดับมาก

1.4 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย

ปัจจัยด้านนี้ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบและรับรองบัญชี อันดับหนึ่ง คือ ด้านชื่อเสียงและประสบการณ์ของผู้ตรวจสอบ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 อยู่ในระดับมาก อันดับสอง คือด้านการช่วยเหลือหากมีการตรวจสอบภาษีอากร คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 อยู่ในระดับมาก อันดับสาม คือด้านรู้จักและเคยใช้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 อยู่ในระดับมาก

สรุปผลของการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบและรับรองบัญชีของห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากปัจจัยทั้ง 4 ด้าน จะพบความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการดังนี้ คือ อันดับหนึ่ง มี 2 ปัจจัย คือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 และปัจจัยด้านราคา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.9 อยู่ในระดับมาก อันดับสอง คือปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.92 อยู่ในระดับมาก อันดับสาม คือปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91

2. ความแตกต่างของการให้บริการตรวจสอบและรับรองบัญชี

จากการศึกษาค้นพบว่าความเห็นของห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลต่อการให้บริการตรวจสอบและรับรองบัญชีของผู้สอบบัญชีภาษีอากรและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตเห็นว่าการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันดังนี้คือ อันดับหนึ่ง ในด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 37.1 อันดับสอง ในด้านความถูกต้องของการตรวจสอบและรับรองบัญชี คิดเป็นร้อยละ 32.4

อภิปรายผล

ในการศึกษาครั้งนี้ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบและรับรองบัญชีของห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ได้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้ซื้อพบว่าผู้ประกอบการห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ได้ให้ความสำคัญกับการตัดสินใจมาก โดยได้รับอิทธิพลและปรับรูปแบบโดยปัจจัยและตัวกำหนดหลายอย่างที่สามรถจัดกลุ่มได้ 4 กลุ่ม ซึ่งสอดคล้องตามแนวคิดดังนี้ คือ

1. **ตัวกระตุ้นหรือสิ่งเร้าทางการตลาดหรือข่าวสารทางการตลาด** เป็นสิ่งที่นักการตลาดสามารถควบคุมได้ ซึ่งก็คือ 4P's นั่นเอง ซึ่งประกอบด้วย

1.1 **ผลิตภัณฑ์ (Product)** ลักษณะบางประการของผลิตภัณฑ์ของบริษัทอาจกระทบต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค

1.2 ราคา (Pricing) ราคาที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคซื้อคือต่อเมื่อผู้บริโภคทำการประเมินทางเลือกและทำการตัดสินใจ

1.3 ช่องทางการจำหน่าย (Placement) กลยุทธ์ของนักการตลาดในการทำให้มีผลิตภัณฑ์ไว้พร้อมจำหน่าย สามารถก่ออิทธิพลต่อ “การพบ” ผลิตภัณฑ์ แน่ใจว่าสินค้าที่มีจำหน่ายแพร่หลายและง่ายที่จะซื้อ ก็จะทำให้ผู้บริโภคนำไปประเมินประเภทของช่องทางที่นำเสนอที่อาจก่ออิทธิพลต่อการรับรู้ภาพพจน์ของผลิตภัณฑ์

1.4 การส่งเสริมการตลาด (Promotion) การส่งเสริมการตลาดสามารถก่ออิทธิพลต่อผู้บริโภคได้ทุกขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจซื้อ

2. อิทธิพลจากสิ่งแวดล้อม ผู้บริโภคนั้นจะอาศัยอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่มีความซับซ้อน กระบวนการตัดสินใจและพฤติกรรมของเขาได้รับวัฒนธรรม ชั้นทางสังคม ตลอดจนอิทธิพลจากบุคคลอื่น

3. อิทธิพลและความแตกต่างของตัวบุคคล เป็นปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค มีความแตกต่างกันที่ ทรัพยากรมนุษย์และความรู้ของผู้บริโภค การจูงใจ แบบของการใช้ชีวิต ทักษะคติ และบุคลิกภาพ เป็นต้น

4. กระบวนการทางจิตวิทยา มีอิทธิพลเป็นอย่างมากต่อพฤติกรรมผู้บริโภค นักวิจัยการตลาดมีความสนใจเรื่องนี้มาก กระบวนการนี้ประกอบด้วยการดำเนินการวิธีเกี่ยวกับข่าวสารและการเรียนรู้ เป็นต้น

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบและรับรองบัญชีของห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 4 ด้าน เรียงตามลำดับ คือ

1. ด้านผลิตภัณฑ์ คือ ปัจจัยด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานตรวจสอบ และปัจจัยด้านจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบ

2. ด้านราคา คือ ปัจจัยด้านอัตราค่าบริการ

3. ด้านช่องทางการจำหน่าย คือ ปัจจัยด้านคำแนะนำจากสำนักงานบัญชี และปัจจัยด้านความสะดวกในการติดต่อ

4. ด้านการส่งเสริมการขาย คือ ปัจจัยด้านชื่อเสียงและประสบการณ์ของผู้ตรวจสอบ และปัจจัยด้านการช่วยเหลือหากมีการตรวจสอบภาษี

ดังที่ ไพโรจน์ เกตุภักดิ์ : 2545 ได้กล่าวถึงคุณสมบัติ ความรู้ ความชำนาญของผู้สอบบัญชีภาษีอากรที่ห้างหุ้นส่วนขนาดเล็กพึงประสงค์ว่า ด้านคุณสมบัติที่ต้องการคือ ความซื่อสัตย์ สุจริต เทียงธรรม รอบคอบ ไม่เปิดเผยความลับของลูกค้า

ด้านความชำนาญที่ต้องการคือ การให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร การแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการตรวจสอบ การให้คำปรึกษาด้านการบัญชี สอบทานงานสอบบัญชี ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควบคุมงานสอบบัญชีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นางลัทธน์ พัฒนบัณฑิต สุทธิพร ศรียะประเสริฐพร และสมชาย วงศ์ทรัพย์สิน : 2543 ได้กล่าวถึงปัจจัยในการเลือกใช้บริการจากสำนักงานบัญชีของบริษัทและห้างหุ้นส่วนจำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากสำนักงานบัญชีที่มีความสำคัญมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ การให้ทำปรึกษาด้านภาษีอากร ความรวดเร็วตรงต่อเวลาในการให้บริการ การให้คำปรึกษาเรื่องหลักการบัญชีและระบบบัญชี ความเป็นระบบในการทำงานของสำนักงาน และคุณภาพของการให้บริการ

และนฤนาถ คงมาลัยรัตน : 2541 ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่เลือกใช้บริการการวางระบบบัญชี ของบริษัท สำนักงาน เอสจีวี-ณ ถलग จำกัด สาขาภาคเหนือมากที่สุดอันดับแรก คือ คุณภาพการให้บริการการวางระบบบัญชี ในอันดับสอง คือ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ ในอันดับสาม คือ สถานที่ตั้งของบริษัทเอสจีวี-ณ ถलग จำกัด สาขาภาคเหนือ ในอันดับสี่ คือ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการการวางระบบบัญชี

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเป็นห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ตั้งอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เท่านั้น ดังนั้นข้อค้นพบอาจจะมีประโยชน์เฉพาะกลุ่ม ทั้งนี้เพราะความเห็นที่ได้รับจากการศึกษาจะมีอยู่ในเขตจำเพาะ ดังนั้นในการศึกษารั้งต่อไป ควรเพิ่มกลุ่มตัวอย่างให้กว้างขึ้น ซึ่งจะทำให้ผลการศึกษาที่ได้รับ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้เพิ่มขึ้นตามไปด้วย