

บทที่ 5

อภิปรายและสรุปผล

การศึกษานี้ปัจจัยในการเลือกใช้บริการทำบัญชีกับนักบัญชีอิสระของบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้ศึกษาได้สรุปตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการทำบัญชีกับนักบัญชีอิสระในจังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด ประกอบธุรกิจพาณิชย์กรรม โดยมีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท และมีระยะเวลาในการดำเนินงานอยู่ในช่วงระหว่าง 3 – 5 ปี เสียค่าใช้จ่ายในการจัดทำบัญชีปีละ 20,001 – 40,000 บาท สาเหตุสำคัญที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับนักบัญชีอิสระคือ ในกิจการไม่มีโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี ผู้ใช้บริการทุกรายที่ตอบแบบสอบถามได้รับบริการจัดทำงบการเงินจากนักบัญชีอิสระ โดยจะได้รับบริการเฉพาะบางรายเท่านั้น เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ บริการเกี่ยวกับภาษีเงินได้นิติบุคคล บริการเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีธุรกิจเฉพาะ บริการวางแผนภาษี บริการเกี่ยวกับกฎหมาย ประกันสังคม และบริการรับรองงบการเงิน โดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาตหรือผู้สอบบัญชีภาษีอากร ซึ่งลักษณะนักบัญชีอิสระที่ผู้บริการพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความรอบรู้และความชำนาญ และมีบริการเลือกใช้บริการกับนักบัญชีอิสระเนื่องจากมีผู้แนะนำ

2. ระดับความสำคัญของปัจจัยในการเลือกใช้บริการรับทำบัญชีกับนักบัญชีอิสระ โดยจากการศึกษาสามารถเรียงระดับความสำคัญได้ดังนี้ ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ ด้านสถานที่ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งแยกเป็นแต่ละปัจจัยดังนี้

- 2.1 ปัจจัยด้านสินค้าและบริการแบ่งเป็น 4 ปัจจัยโดยเรียงลำดับความสำคัญได้ดังนี้ ความถูกต้องแม่นยำของงานด้านบัญชี ความถูกต้องในการจัดทำตามภาษี ความถูกต้องแม่นยำของงบการเงิน และชื่อเสียงของนักบัญชีอิสระ

2.2 ปัจจัยด้านราคา แบ่งเป็น 2 ปัจจัย โดยเรียงลำดับความสำคัญได้ดังนี้ อัตราค่าบริการเหมาะสมกับผลงาน และอัตราค่าบริการถูก

2.3 ปัจจัยด้านสถานที่ แบ่งเป็น 2 ปัจจัย โดยเรียงลำดับความสำคัญได้ดังนี้ อยู่ใกล้ผู้ใช้บริการ และการเดินทางสะดวก

2.4 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด แบ่งเป็น 2 ปัจจัย โดยเรียงลำดับความสำคัญได้ดังนี้ มีบริการเสริม เช่น วางระบบบัญชี วางแผนภาษี เป็นต้น การจัดอบรมสัมมนาให้กับผู้ใช้บริการ

2.5 ปัจจัยด้านบุคลากร แบ่งเป็น 2 ปัจจัย โดยเรียงลำดับความสำคัญได้ดังนี้ ผู้ทำบัญชีอิสระมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมสรรพากร เป็นต้น ผู้ทำบัญชีอิสระมีความรู้ด้านบัญชีและภาษี

2.6 ด้านกระบวนการ แบ่งเป็น 2 ปัจจัย โดยเรียงลำดับความสำคัญได้ดังนี้ เอกสารที่ได้รับกลับคืนมาจัดหมวดหมู่เป็นระเบียบ และบันทึกรายการและจัดทำงบการเงินด้วยคอมพิวเตอร์

3. จากการศึกษาและวิเคราะห์ผลทางสถิติพบว่า

3.1 ผู้ใช้บริการที่มีรูปแบบธุรกิจแตกต่างกัน มีปัจจัยในการเลือกใช้บริการรับทำบัญชีกับนักบัญชีอิสระไม่แตกต่างกัน ในทุก ๆ ด้าน ยกเว้น ด้านสถานที่ โดยห้างหุ้นส่วนจำกัดเห็นว่า ปัจจัยด้านนี้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรับทำบัญชีกับนักบัญชีอิสระมากกว่าบริษัทจำกัด

3.2 ผู้ใช้บริการที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน มีปัจจัยในการเลือกใช้บริการรับทำบัญชีกับนักบัญชีอิสระไม่แตกต่างกัน ยกเว้นปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการมีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการรับทำบัญชีกับนักบัญชีอิสระแตกต่างกัน โดยผู้ใช้บริการที่มีทุนจดทะเบียนเกิน 5 ล้านบาท เห็นว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการ มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับนักบัญชีอิสระมากกว่า กิจการที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท

3.3 ผู้ใช้บริการที่มีประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีปัจจัยในการเลือกใช้บริการรับทำบัญชีกับนักบัญชีอิสระไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน

3.4 ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจแตกต่างกัน มีปัจจัยในการเลือกใช้บริการรับทำบัญชีกับนักบัญชีอิสระไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน

การอภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยในการใช้บริการรับทำบัญชีกับนักบัญชีอิสระของบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการทำบัญชีกับนักบัญชีอิสระ ส่วนใหญ่อยู่ในรูปแบบห้างหุ้นส่วนจำกัด ที่มี การประกอบธุรกิจพาณิชย์กรรม โดยมีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท ฉะนั้นผู้ทำบัญชีที่ ให้บริการทำบัญชีได้คือ ต้องมีคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ทางการทำบัญชี ซึ่งยังต้องสามารถให้บริการด้านอื่นที่กิจการต้องการ เช่น บริการเกี่ยวกับภาษี เงินได้นิติบุคคล บริการเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีธุรกิจเฉพาะ บริการวางแผนภาษี บริการ เกี่ยวกับประกันสังคม เป็นต้น เพราะฉะนั้นนักบัญชีอิสระควรให้ความสำคัญกับลูกค้ากลุ่มนี้เป็น อันดับแรก เนื่องจากหากมีการนำเสนอบริการทำบัญชี ก็จะได้รับผลตอบแทนกลับมาในสัดส่วนที่ สูงเช่นกัน

2. ปัจจัยในการเลือกใช้บริการทำบัญชีกับนักบัญชีอิสระ แยกตามสิ่งจูงใจทางการตลาด ที่นำมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจ โดยมีระดับความสำคัญในระดับมาก คือ ด้านสินค้าและบริการ สอดคล้องกับทฤษฎีองค์ประกอบของส่วนประสมทางการตลาดบริการของ อุดุลย์ จาตุรงค์กุล (2546, หน้า 172) การให้บริการต้องมีประสิทธิภาพโดยขึ้นอยู่กับคุณภาพของบริการเป็นสำคัญ ทั้งนี้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543 ที่กำหนดให้ผู้ทำบัญชีเสนอข้อมูลที่ถูกต้องตาม หลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป และตรงตามมาตรฐานบัญชีนั่นเอง ส่วนด้านลักษณะทางกายภาพนั้น ผู้ใช้บริการต้องการให้เอกสารที่ส่งคืนมาเป็นระบบ สอดคล้องกับ อัญชญา เหมวงค์กุล (2545, หน้า บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการในการจัดทำบัญชีสำหรับธุรกิจนิติบุคคล พบว่า ทัศนคติของผู้ประกอบการที่ใช้ข้อมูลทางการบัญชีต้องการให้การจัดทำบัญชีเป็นระบบ ตั้งแต่การ จัดเรียงเอกสารและการบันทึกรายการ

ส่วนปัจจัยด้านบุคลากรก็มีความสำคัญระดับมากเช่นกัน และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยเฉพาะ บริการที่กิจการต้องการเป็นอย่างมาก คือ การที่นักบัญชีอิสระสามารถประสานงานกับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องได้ เช่น กรมสรรพากร เป็นต้น เนื่องจากหากกิจการถูกเรียกตรวจสอบบัญชีหรือเกิดปัญหา ใด ๆ ที่ต้องไปชี้แจง ถ้านักบัญชีอิสระมีความสามารถที่จะชี้แจงปัญหาต่าง ๆ ได้ชัดเจน และสามารถ แก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ ก็ย่อมสร้างความพึงพอใจกับกิจการ และเกิดเป็นพฤติกรรมการบอกต่อ กับกิจการอื่น ทำให้นักบัญชีอิสระสามารถสร้างลูกค้ารายใหม่ได้ นอกจากนี้ปัจจัยที่มีระดับ ความสำคัญในระดับมากยังมีด้านสถานที่ และด้านกระบวนการ ส่วนด้านราคามีความสำคัญ ปานกลาง และความสำคัญระดับน้อยคือ การส่งเสริมการตลาด

3. จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยในการเลือกใช้บริการรับทำบัญชีกับนักบัญชีอิสระ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีประเภทธุรกิจ และระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจแตกต่างกันให้ความสำคัญกับ ปัจจัยทุกด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีรูปแบบธุรกิจ และทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน มี ปัจจัยบางด้านที่ต่างกันคือ

3.1 ผู้ใช้บริการที่เป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด เห็นว่า ปัจจัยด้านสถานที่มีความสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับนักบัญชีอิสระมากกว่าบริษัทจำกัด จากผลการวิจัยข้อนี้ ทำให้นักบัญชีอิสระที่ให้บริการทำบัญชีกับห้างหุ้นส่วนจำกัดอยู่ ต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่มากกว่ากลุ่มลูกค้าบริษัทจำกัด เช่น อยู่ใกล้กับผู้ใช้บริการ ทำให้เดินทางได้สะดวกรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางไปพบเมื่อลูกค้าต้องการ หรือเมื่อลูกค้ามาพบ เป็นต้น นอกจากนี้การอยู่ใกล้กับผู้ใช้บริการยังมีประโยชน์กับเอกสารที่ใช้ในการบันทึกบัญชี เช่น เอกสารถึงไว ไม่ตกหล่นระหว่างทาง เป็นต้น

3.2 ผู้ใช้บริการที่มีทุนจดทะเบียนเกิน 5 ล้านบาท เห็นว่า ปัจจัยด้านสินค้าและบริการและด้านกระบวนการ มีความสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับนักบัญชีอิสระมากกว่ากิจการที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท ดังนั้นนักบัญชีอิสระที่ทำบัญชีให้กับกิจการที่มีทุนจดทะเบียนเกิน 5 ล้านบาท ควรให้ความสำคัญกับ ปัจจัยทั้งสองด้านเป็นพิเศษ โดยเฉพาะผู้ที่ทำบัญชีทั้งกิจการที่มีทุนจดทะเบียนเกิน 5 ล้านบาท และไม่เกิน 5 ล้านบาท ควรแยกแยะปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการให้ดี เพื่อให้สามารถเสนอบริการได้ตรงความต้องการของลูกค้ามากที่สุด สอดคล้องกับนงลักษณ์ พัฒนบัณฑิต สุสิพร ตรียะประเสริฐพร และสมชาย วงศ์ทรัพย์สิน (2543, บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาปัจจัยในการเลือกใช้บริการจากสำนักงานบัญชี พบว่า ความแตกต่างของขนาดธุรกิจมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสำนักงานบัญชี

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยในการเลือกใช้บริการทำบัญชีกับนักบัญชีอิสระของบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการพัฒนาตนเองของนักบัญชีอิสระ เพื่อให้สามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการและก่อให้เกิดการได้เปรียบกับคู่แข่งอื่น ๆ จากทั้งสำนักงานบัญชี และนักบัญชีอิสระด้วยกัน ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 นักบัญชีอิสระควรมีการพัฒนาความรู้และติดตามข่าวสารในวิชาชีพอยู่เสมอ เช่น มาตรฐานการบัญชีที่มีการปรับปรุงใหม่ เป็นต้น เพื่อจะได้บันทึกบัญชีและจัดทำงบการเงินได้ถูกต้องตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและผู้ใช้บริการเดิมสามารถบอกต่อ แนะนำ ผู้ใช้บริการรายใหม่ได้ เป็นการเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดให้มากยิ่งขึ้น

1.2 นักบัญชีอิสระควรกำหนดอัตราค่าบริการให้เหมาะสมกับปริมาณเอกสารที่ได้รับ อีกทั้งควรกำหนดให้เป็นบรรทัดฐานเดียวกันกับผู้ใช้บริการทุกราย

1.3 ผู้ประกอบรายย่อย ประเภทห้างหุ้นส่วน ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ของนักบัญชีอิสระให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ ดังนั้น นักบัญชีอิสระควรมีสถานที่ที่ใกล้กับผู้ประกอบการ เพื่อสะดวกในการติดต่อ เมื่อมีปัญหา ข้อเสนอหรือต้องการเอกสารเร่งด่วนก็จะสามารถดำเนินการ ได้ทันท่วงที เช่น ที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเดียวกัน เป็นต้น

1.4 ผู้ประกอบการที่มีทุนจดทะเบียนเกิน 5 ล้านบาทในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จะเชื่อมั่นและเลือกใช้บริการกับนักบัญชีอิสระที่มีความถูกต้องแม่นยำในการทำบัญชีและจัดทำงบการเงิน และมีความชำนาญด้านภาษีอากร ดังนั้น หากนักบัญชีอิสระต้องการให้กลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้ใช้บริการ ต้องแสดงความสามารถด้านบัญชีและภาษีอากรให้เป็นที่ยอมรับ

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาปัจจัยในการกำหนดราคาค่าบริการทำบัญชีกับนักบัญชีอิสระ

2.2 ศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักบัญชีอิสระ

2.3 ศึกษาความคาดหวังของผู้ประกอบการที่มีต่อนักบัญชีอิสระ