

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยในการเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชี : มุมมองของนักธุรกิจชาวต่างชาติในเขตจังหวัดภูเก็ต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชี ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ด้านคุณสมบัติของสำนักงานสอบบัญชี

1.2 ด้านคุณภาพของสำนักงานสอบบัญชี

1.3 ด้านจรรยาบรรณของสำนักงานสอบบัญชี

2. เพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุง การให้บริการที่เหมาะสมของสำนักงานสอบบัญชีให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ภายใต้มาตรฐานการสอบบัญชีของประเทศไทย

3. เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลสำหรับการวิจัย และอ้างอิงต่อไปในอนาคต

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้กลุ่มตัวอย่างนักธุรกิจที่เป็นนักธุรกิจชาวต่างชาติในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต จำนวน 120 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาจำนวน 120 ตัวอย่าง และสามารถเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 62 ตัวอย่าง จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Science for Windows) สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ t-test โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยในบทที่ 4 สามารถสรุปผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศของผู้ตอบแบบสอบถามจะเป็นเพศชาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 64.5 และเพศหญิง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5

1.2 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่มีอายุ 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.9

1.3 สัญชาติของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 สัญชาติคือ สัญชาติเอเชีย จำนวน 27 คนคิดเป็นร้อยละ 43.5 ส่วนสัญชาติยุโรปตอบแบบสอบถามจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 ซึ่งคิดเป็นอัตราส่วน 3:5

1.4 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จะมีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 75.8

1.5 ประเภทของธุรกิจจะเป็นธุรกิจท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 50

1.6 ขนาดของธุรกิจซึ่งดูจากเงินลงทุนจดทะเบียนและชำระแล้วของกิจการ โดยแบ่งเป็นเงินลงทุน ต่ำกว่า 1,000,000-5,000,000 บาท เป็นธุรกิจขนาดเล็ก คิดเป็นร้อยละ 62.9 ส่วนธุรกิจขนาดใหญ่ เงินลงทุนจดทะเบียนและชำระแล้วของกิจการมากกว่า 5,000,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 37.1

1.7 จำนวนพนักงานของกิจการมีโดยส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงานต่ำกว่า 10 คนคิดเป็นร้อยละ 54.8

1.8 ระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจจนถึงปัจจุบัน ส่วนใหญ่จะมีระยะเวลาดำเนินการ 0-5 ปีคิดเป็นร้อยละ 48.4

1.9 ผู้ทำบัญชีของกิจการ ส่วนใหญ่จะใช้ทั้งพนักงานของบริษัทและจ้างสำนักงานบัญชีด้วยควบคู่กันคิดเป็นร้อยละ 54.8

1.10 การจัดหาผู้ตรวจสอบบัญชีและรับรองงบการเงินของบริษัทส่วนใหญ่ได้รับการแนะนำหรือจัดหาโดยสำนักงานบัญชีคิดเป็นร้อยละ 51.6

1.11 สำนักงานสอบบัญชีที่ใช้บริการในปัจจุบันส่วนใหญ่จะเป็นในเขตจังหวัดภูเก็ต คิดเป็นร้อยละ 66.1 และในเขตกรุงเทพมหานคร เช่น Price water house และไม่ระบุชื่อสำนักงานสอบบัญชี คิดเป็นร้อยละ 33.9

1.12 ระยะเวลาในการใช้บริการของสำนักงานสอบบัญชีในปัจจุบันส่วนใหญ่จะมากกว่า 5 ปีคิดเป็นร้อยละ 33.9

1.13 การเปลี่ยนการใช้บริการของสำนักงานสอบบัญชีส่วนใหญ่เคยเปลี่ยนคิดเป็นร้อยละ 69.4

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีในด้านต่างๆ ในมุมมองของนักธุรกิจชาวต่างชาติดังนี้

2.1 ด้านคุณสมบัติของสำนักงานสอบบัญชี นักธุรกิจชาวเอเชียจะเลือกคุณสมบัติในด้านสำนักงานสอบบัญชีมีความรู้ด้านกฎหมายเป็นอันดับ 1 ในขณะที่นักธุรกิจชาวยุโรปจะเน้นในด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศเป็นอันดับ 1

2.2 ด้านคุณภาพของสำนักงานสอบบัญชี ในด้านคุณภาพของสำนักงานสอบบัญชี นักธุรกิจชาวเอเชียจะให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและความระมัดระวังในการให้บริการเป็นอันดับ 1 ในขณะที่นักธุรกิจชาวยุโรปจะเน้นในเรื่องความระมัดระวังในการให้บริการเป็นอันดับ 1

2.3 ด้านจรรยาบรรณในการให้บริการของสำนักงานสอบบัญชีในด้านจรรยาบรรณของสำนักงานสอบบัญชี นักธุรกิจชาวเอเชียและนักธุรกิจชาวยุโรปจะให้ความสำคัญในการที่สำนักงานสอบบัญชีมีความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการเป็นอันดับ 1 เหมือนกัน

3. ทำการทดสอบเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างขนาดของธุรกิจกับการเลือกใช้บริการและชนชาติกับการเลือกใช้บริการ

สมมติฐานที่ 1: นักธุรกิจชาวต่างชาติระหว่าง ชาวเอเชียและชาวยุโรป ไม่มีความแตกต่างกันในการพิจารณาเลือกสำนักงานสอบบัญชีในปัจจัยหลักด้านคุณสมบัติ คุณภาพในการให้บริการ และจรรยาบรรณของสำนักงานสอบบัญชี

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ T-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 พบว่า ชาวเอเชียและชาวยุโรปไม่มีความแตกต่างกันในด้านคุณสมบัติ ด้านคุณภาพและจรรยาบรรณ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างเป็นนัยสำคัญ

สมมติฐานที่ 2: ความแตกต่างของขนาดธุรกิจ ไม่มีผลต่อการพิจารณาเลือกใช้บริการจากสำนักงานสอบบัญชีในปัจจัยหลักด้านคุณสมบัติ คุณภาพในการให้บริการ และจรรยาบรรณของสำนักงานสอบบัญชี

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ T-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 พบว่า ขนาดของธุรกิจไม่มีผลต่อการพิจารณาเลือกสำนักงานสอบบัญชีทั้งในด้านคุณสมบัติ คุณภาพ และจรรยาบรรณของสำนักงานสอบบัญชี ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญ

ผลการศึกษาพบว่านักธุรกิจชาวต่างชาติส่วนใหญ่เลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีตามที่สำนักงานสอบบัญชีแนะนำ สำหรับปัจจัยที่คาดหวังที่สำคัญที่สุดของนักธุรกิจชาวต่างชาติในการเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีมากที่สุดคือความน่าเชื่อถือของสำนักงานสอบบัญชี และการมีคุณภาพการบริการที่ดี ผลการวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งปัจจัยในการเลือกใช้ออกเป็น 3 ด้าน คือด้านคุณสมบัติของสำนักงานสอบบัญชี ด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านจรรยาบรรณของสำนักงานสอบบัญชี ซึ่งทั้ง 3 ด้านเป็นปัจจัยในการเลือกใช้ออกอยู่ในระดับมาก โดยด้านคุณสมบัติปัจจัยที่เลือกใช้มากที่สุดคือการสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ การมีความรู้ด้านกฎหมาย ด้านภาษีอากร ด้านคุณภาพในการให้บริการปัจจัยที่เลือกใช้มากที่สุดคือความระมัดระวังในการให้บริการ และการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ด้านจริยธรรมปัจจัยที่เลือกใช้มากที่สุดคือการมีความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ และการเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของลูกค้า ผู้วิจัยมีความเห็นว่านักธุรกิจต่างก็ต้องการมุ่งเน้นที่จะดำเนินงานเพื่อไม่ให้เกิดปัญหากับทางภาษีอากรของประเทศ ซึ่งนักธุรกิจชาวต่างชาติจะยึดตามหลักการของกฎหมาย ข้อบังคับ เพื่อไม่ให้มีผลต่อใบอนุญาตการทำงาน

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้คำอธิบายและแนะนำดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้พนักงานในสำนักงานสอบบัญชีสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ และสามารถอธิบายปัญหาเป็นภาษาต่างประเทศขึ้นอยู่กับลูกค้าที่ใช้บริการ
2. ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้สำนักงานสอบบัญชีแจ้งให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับตัวหลักกฎหมายต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงแล้วมีผลกระทบต่อธุรกิจของลูกค้าเพราะลูกค้าต้องการดำเนินธุรกิจภายใต้ความถูกต้องของข้อมูลทางภาษีอากร และการตรวจสอบบัญชีแต่ละปี
3. ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้สำนักงานสอบบัญชีมีความรู้ด้านกฎหมายที่ดีกว่านี้ เพราะบางครั้งผู้ตอบแบบสอบถามก็ไม่รู้ว่ากฎหมายอะไรที่ขัดแย้งกับการดำเนินธุรกิจหรือต้องอยู่ภายใต้กฎหมายยังงัยบ้าง เพราะประเทศไทยมีกฎหมายธุรกิจมากมาย
4. ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้สำนักงานสอบบัญชีอย่ารับงานมากเกินไป จนบางครั้งทำให้บริการไม่ดี ไม่ทั่วถึง ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในการยื่นงบแล้วและมีปัญหากับเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

ในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ตและจังหวัดใกล้เคียง เช่น กระบี่ พังงา ยังมีความต้องการใช้บริการของสำนักงานบัญชีและสำนักงานสอบบัญชีในระดับค่อนข้างสูง มีการใช้บริการทั้งในด้านการจัดทำบัญชี ที่ปรึกษาบัญชี วางรูปแบบบัญชี ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 66.1 ยังใช้บริการของสำนักงานในเขตพื้นที่จังหวัดภูเก็ต จึงเห็นว่าเป็นธุรกิจที่น่าลงทุนในการดำเนินธุรกิจสำนักงานสอบบัญชีและสำนักงานสอบบัญชี และประเภทของบริการควรจะครอบคลุมทั้งการให้บริการด้านบัญชีและการให้บริการด้านตรวจสอบบัญชี

สำนักงานสอบบัญชีและสำนักงานบัญชีควรมีความพร้อมในด้านการฝึกอบรม และพัฒนาความสามารถของพนักงานในสำนักงานให้มีประสิทธิภาพ และคุณภาพรวมทั้งประสบการณ์ให้เพียงพอ โดยเฉพาะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ เพื่อให้สามารถสื่อสารได้กับกิจการที่เจ้าของเป็นชาวต่างชาติ ซึ่งเมื่อสำนักงานสอบบัญชีมีความเตรียมพร้อมในการให้บริการ ก็จะสามารถสร้างชื่อเสียงและการให้บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำการศึกษาปัจจัยในการเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชี ในมุมมองของนักธุรกิจชาวต่างชาติในเขตจังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยจึงขอเสนอให้ผู้สนใจที่ต้องการทำการศึกษากครั้งต่อไป มุ่งไปที่ปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลกระทบอย่างมีสาระสำคัญต่อปัจจัยในการเลือกใช้ ด้านคุณสมบัติ คุณภาพ และจรรยาบรรณของสำนักงานสอบบัญชี และกลุ่มประชากรอาจจะไปที่นักธุรกิจในเขตพื้นที่อื่นที่มีนักธุรกิจชาวต่างชาติจำนวนมาก