

บทที่ 5

การสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการหรือตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด ด้วยแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 120 ราย เพื่อถามถึงปัจจัยและปัญหาต่าง ๆ ที่ประสบในการใช้บริการสำนักงานบัญชีจัดทำบัญชี สรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ประกอบการหรือตัวแทนของผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 25-35 ปี ดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการหรือหุ้นส่วนผู้จัดการ ด้านการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบกิจการประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด ที่มุ่งเน้นทางด้านธุรกิจประเภทบริการ ดำเนินธุรกิจมาแล้วมากกว่า 10 ปี โดยสถานประกอบการดังกล่าว มีเงินลงทุนจดทะเบียน 1,000,000-2,000,000 บาท มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 10 คน และมีพนักงานบัญชีอยู่แล้ว

คุณสมบัติของพนักงานบัญชีของสถานประกอบการที่มีพนักงานบัญชี จะแตกต่างกันตามประเภทของธุรกิจ กล่าวคือ บริษัทจำกัดพนักงานบัญชีจะมีคุณวุฒิปริญญาตรีหรือสูงกว่า รองลงมา คุณวุฒิ ปวช. ปวส. ทางการบัญชี ในขณะที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด พนักงานบัญชีมีคุณวุฒิ ปวช. ปวส. ทางการบัญชี รองลงมาพนักงานไม่มีวุฒิการศึกษาทางบัญชี ด้านการมอบภาระงานให้แก่พนักงานบัญชีของสถานประกอบการดูแล พบว่า บริษัทจำกัดจะมอบหมายงานด้านจัดทำสมุดรายวันขั้นต้น รองลงมามอบหมายให้จัดทำบัญชีแยกประเภทย่อย และรวบรวมเอกสารเบื้องต้น ในขณะที่ห้างหุ้นส่วนจำกัดจะมอบหมายให้พนักงานบัญชีปฏิบัติหน้าที่ด้านการรวบรวมเอกสารเบื้องต้น รองลงมาให้พนักงานจัดทำบัญชีแยกประเภทย่อย

หากจำแนกภาระงานสถานประกอบการให้พนักงานบัญชีกับให้สำนักงานบัญชีดูแล พบว่าสถานประกอบการจะมอบหมายภาระงานในการปฏิบัติแตกต่างกัน กล่าวคือ สถานประกอบการที่มีพนักงานบัญชีจัดทำบัญชีจะมอบหมายภาระงานด้าน รวบรวมเอกสารเบื้องต้น รองลงมา ให้พนักงานบัญชีจัดทำบัญชีแยกประเภทย่อย นอกจากนี้แล้วในขณะที่สถานประกอบการก็ยังใช้บริการจากสำนักงานบัญชีอีก โดยจะมอบหมายภาระงานทางด้านจัดทำงบการเงิน รองลงมาให้จัดทำงบทดลอง ให้แก่สถานประกอบการ

เหตุผลที่บริษัทจำกัดและห้างหุ้นส่วนจำกัดที่มีพนักงานบัญชีเป็นของตนเองและยังใช้บริการจากสำนักงานบัญชีอีก พบว่า บริษัทจำกัดใช้บริการเพราะต้องการให้สำนักงานบัญชีตรวจสอบความถูกต้องกับบัญชีของกิจการ ในขณะที่ห้างหุ้นส่วนจำกัดต้องการใช้บริการเพื่อความสะดวกในการใช้บริการเสริมทางด้านอื่นจากสำนักงานบัญชี แต่พบว่า หากประเภทธุรกิจทั้งสองไม่มีพนักงานบัญชีเป็นของตนเอง จะเลือกใช้บริการจากสำนักงานบัญชีโดยมีเหตุผลเดียวกัน คือ ธุรกิจไม่สะดวก ไม่มีเวลาดูแลในการจัดทำบัญชีเอง

2. ปัจจัยในการเลือกใช้สำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่

ในการเลือกใช้สำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจในอำเภอเมืองจังหวัด เชียงใหม่ ผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสำนักงานบัญชีของสถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นกรรมการผู้จัดการหรือหุ้นส่วนผู้จัดการ โดยอาศัยข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจจากการแนะนำโดยผู้อื่น ทั้งนี้สถานประกอบการทั้งสองประเภทคือบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด กรรมการผู้จัดการหรือหุ้นส่วนผู้จัดการจะเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี โดยสถานประกอบการจะใช้ข้อมูลในการเลือกใช้สำนักงานบัญชีแตกต่างกันไป กล่าวคือบริษัทจำกัด จะอาศัยข้อคิดเห็นจากกิจการในเครือเดียวกันซึ่งใช้บริการอยู่ก่อนหน้ามาเป็นข้อมูลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ในขณะที่ห้างหุ้นส่วนจำกัดจะอาศัยการแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการเป็นข้อมูลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี อย่างไรก็ตาม จากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ทั้งบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัดส่วนใหญ่ จะเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีที่มีสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ นอกจากนี้ในอดีตสถานประกอบการประเภทบริษัท จำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัดส่วนหนึ่งเคยเปลี่ยนสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีมาแล้ว โดยมี

เหตุผลในการเปลี่ยนแปลงสำนักงานบัญชีเพราะขาดความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในสำนักงานบัญชีที่เคยใช้บริการขณะนั้น รองลงมาเห็นว่าสำนักงานบัญชีที่ให้บริการในขณะนั้นขาดความรับผิดชอบและไม่สามารถช่วยแก้ไขปัญหา และจัดทำบัญชีไม่ถูกต้อง ทำให้เสียเบี้ยปรับเงินเพิ่ม

การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในแต่ละประเภทของสถานประกอบการต่างๆ พบว่าสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสำนักงานบัญชีที่มีสำนักงานตั้งในจังหวัดเชียงใหม่ และบุคคลธรรมดา สถานประกอบการจะให้ความสำคัญกับชื่อเสียงและประสบการณ์ของพนักงานบัญชี และการบริการหลังจากปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้วตามข้อตกลง ในสัดส่วนที่เท่ากัน แต่การเลือกใช้อำนาจสำนักงานบัญชีที่มีสาขาในจังหวัดเชียงใหม่หรือสำนักงานตั้งอยู่ต่างจังหวัด สถานประกอบการจะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการบริการหลังจากปฏิบัติงานเสร็จสิ้นตามข้อตกลง สูงกว่าปัจจัยอื่น ชื่อเสียงและประสบการณ์ของสำนักงานบัญชีจะเป็นปัจจัยที่ถูกให้ความสำคัญในลำดับรองลงไป

ปัจจัยสำคัญที่บริษัทและห้างหุ้นส่วนจำกัดใช้ในการพิจารณาเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคือ ด้านคุณภาพของการให้บริการจัดทำบัญชี การให้บริการที่ครบวงจร และอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ โดยทางด้านคุณภาพของการให้บริการ บริษัทจำกัดจะให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับผู้ให้บริการที่มีความชำนาญ และมีความรับผิดชอบ ในขณะที่ห้างหุ้นส่วนจำกัดจะให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับผู้ให้บริการที่มีความรู้ความชำนาญ และผู้ให้บริการสามารถจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้องไม่มีปัญหาเกี่ยวกับกรมสรรพากร ส่วนด้านการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ สำนักงานบัญชีควรพิจารณาจากปริมาณเอกสารทางบัญชีเป็นสำคัญ นอกจากนี้ผู้ประกอบการประเภทบริษัทจำกัดจะเลือกใช้อำนาจสำนักงานบัญชีจะให้ความสำคัญกับการบริการหลังจากปฏิบัติงานเสร็จสิ้นตามข้อตกลง ในขณะที่ห้างหุ้นส่วนจำกัดให้ความสำคัญกับชื่อเสียงและประสบการณ์ของสำนักงานบัญชี

3. ความต้องการใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของสถานประกอบการ

สถานประกอบการประเภทบริษัทจำกัด ต้องการลักษณะงานบริการจากสำนักงานบัญชีด้านการเก็บรักษาความลับมากกว่าลักษณะการให้บริการอื่นๆ ในขณะที่ห้างหุ้นส่วนจำกัดต้องการลักษณะงานบริการด้านความรู้ความสามารถของสำนักงานบัญชี มากกว่าลักษณะการให้บริการอื่น อย่างไรก็ตามสถานประกอบการทั้งสองประเภทต่างก็เคยใช้บริการปรึกษาปัญหาภาษีอากรกฎหมายธุรกิจ นอกเหนือจากการใช้บริการจัดทำบัญชีจากสำนักงานบัญชี นอกจากนี้พบว่า

สถานประกอบการทั้งสองประเภทมีความต้องการใช้บริการอื่นนอกเหนือจากการจัดทำบัญชีในระดับน้อย แต่ห้างหุ้นส่วนจำกัดยังมีความต้องการทางด้านการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร และกฎหมายธุรกิจอยู่ในระดับต้องการมาก

4. ปัญหาในการให้บริการของสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชี

สถานประกอบการแต่ละประเภทจะประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการจากสำนักงานบัญชี แตกต่างกัน กล่าวคือ สถานประกอบการประเภทบริษัทจำกัด จะประสบปัญหาด้านสำนักงานบัญชีไม่สามารถอธิบายงานและจัดทำรายละเอียดประกอบการงบการเงินได้ มากกว่าปัญหาอื่น ในขณะที่ห้างหุ้นส่วนจำกัดจะประสบปัญหาด้านค่าธรรมเนียมบริการที่สูงเกินไปมากกว่าปัญหาอื่น อย่างไรก็ตาม ปัญหาที่สถานประกอบการทั้งสองประเภทพบนั้น มีอยู่ในระดับพบน้อยถึงไม่พบกับปัญหาเลย

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษา ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ มาประกอบการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior Model) และ S-R Theory

สิ่งกระตุ้นทางการตลาด (Marketing Stimulus) พบว่า ปัจจัยต่าง ๆ ตามทฤษฎีโมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชี โดยเรียงตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบริการ

การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของสถานประกอบการนั้น กลุ่มสถานประกอบการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการเป็นลำดับแรก (ตารางที่ 22) เมื่อนำข้อมูลอื่นๆ มาร่วมวิเคราะห์ จะพบว่าเหตุผลและความสำคัญในคุณภาพของการให้บริการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีนั้น สถานประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ จะอาศัยข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจคัดเลือก แหล่งข้อมูลที่สำคัญ คือ การแนะนำจากผู้ให้บริการรายอื่นที่เคยมี

ประสบการณ์ในการจัดจ้างสำนักงานบัญชีให้จัดทำบัญชี นอกจากนี้บางสถานประกอบการเลือกใช้บริการเพราะกิจการในเครือของสถานประกอบการนั้นกำลังใช้บริการ หรือเคยใช้บริการสำนักงานบัญชีใดๆ อยู่ก่อนหน้าแล้ว จากข้อมูลที่สถานประกอบการสอบถามเบื้องต้นนี้เอง เป็นการหาความพึงพอใจและตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีที่ได้รับข้อมูลนั้น

นอกจากนี้ จากข้อมูลปรากฏว่า การให้บริการหลังจากปฏิบัติงานเสร็จสิ้นตามข้อตกลงแล้วของสำนักงานบัญชีมีส่วนสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยสถานประกอบการไม่น้อยเช่นกัน ทั้งนี้เป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่สถานประกอบการที่ให้บริการเป็นอย่างมาก การใช้บริการอื่นที่นอกเหนือจากการใช้บริการการจัดทำบัญชีจากสำนักงานบัญชีก็มีส่วนสำคัญไม่น้อยที่สามารถสร้างความพึงพอใจ การใช้บริการอื่นของสถานประกอบการที่พบมากจากการศึกษานี้ คือ การขอความช่วยเหลือด้านการปรึกษาปัญหาภาษีอากร กฎหมายธุรกิจ และการตรวจสอบบัญชีความสามารถในการให้บริการเหล่านี้เป็นการเตรียมพร้อมของสำนักงานบัญชีเช่นกัน หากสามารถให้บริการตามที่สถานประกอบการคาดหวังก็เสมือนหนึ่งเป็นการสร้างคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานบัญชีนั้น ดังนั้นปัจจัยด้านการให้บริการของสำนักงานบัญชีจึงถูกกำหนดเป็นปัจจัยสำคัญลำดับแรกในการถูกนำไปพิจารณาเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

2. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของสถานประกอบการนั้น กลุ่มสถานประกอบการให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด หรือการให้บริการที่ครบวงจรการให้บริการเป็นลำดับที่สอง (ตารางที่ 22) เมื่อนำข้อมูลอื่นๆ มาร่วมวิเคราะห์ จะพบว่า สถานประกอบการต่างๆ เห็นว่าชื่อเสียงและประสบการณ์ของสำนักงานบัญชี เป็นปัจจัยสำคัญส่วนที่มีส่วนสนับสนุนให้มีการเลือกใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาดเพื่อให้ชื่อเสียงของสำนักงานบัญชีเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่สำนักงานบัญชีต้องพยายามกำหนดให้มีขึ้นเพื่อช่วยเสริมภาพพจน์การตลาด อย่างไรก็ตาม ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดคงนำปัจจัยการตลาดอื่นๆ ที่กล่าวถึงข้างมาช่วยกระตุ้น กล่าวคือ ต้องกำหนดการให้บริการที่ดี การรักษาความลับของลูกค้า ทำความเข้าใจกับธุรกิจที่สำนักงานบัญชีไปให้บริการอย่างถ่องแท้ ตอบสนองความต้องการด้านการจัดทำบัญชีที่อาจนอกเหนือจากข้อตกลง ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์แก่สถานประกอบการที่ให้บริการเท่าที่สามารถปฏิบัติได้ จะช่วยเสริมภาพพจน์ของสำนักงานบัญชี และเป็นส่วนหนึ่งในการ ส่งเสริมการตลาดได้เช่นกัน

3. ปัจจัยด้านราคา

การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีนั้น กลุ่มสถานประกอบการให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยด้านราคา หรืออัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการของสำนักงานบัญชีเป็นลำดับที่สาม (ตารางที่ 22) เมื่อนำข้อมูลอื่นๆ มาร่วมวิเคราะห์ จะพบว่า ธุรกิจแต่ละประเภทเห็นว่า การให้เรียกค่าธรรมเนียมของสำนักงานบัญชีเพื่อจัดทำบัญชีให้กับสถานประกอบการนั้น ควรพิจารณาจากปริมาณของเอกสารทางบัญชี และประเภทของธุรกิจ หากสำนักงานบัญชีใช้องค์ประกอบดังกล่าว เป็นปัจจัยการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมบริการ สถานประกอบการทั่วไปเห็นว่ามีความยุติธรรมดี ทั้งนี้ความพึงพอใจด้านราคานี้ทุกสถานประกอบการจะทราบถึงปริมาณงาน ปริมาณเอกสารบัญชีของตนเองเป็นอย่างดี ด้วยเหตุดังกล่าวปัจจัยด้านราคา สถานประกอบการจึงไม่ให้ความสำคัญในปัจจัยด้านราคาในระดับต้นเมื่อเทียบกับปัจจัยอื่น ๆ

4. ปัจจัยด้านสถานที่

การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของสถานประกอบการนั้น กลุ่มสถานประกอบการให้ความสำคัญในปัจจัยด้านสถานที่ หรือสถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชีเป็นลำดับที่สี่ (ตารางที่ 22) เมื่อนำข้อมูลอื่น ๆ มาร่วมวิเคราะห์ จะพบว่า ความคล่องตัวในการเรียกใช้บริการสถานประกอบการให้ความสำคัญ ดังนั้นจึงปรากฏว่าสำนักงานที่ได้รับเลือกใช้บริการมากที่จะเป็นสำนักงานบัญชีที่มีสถานที่ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ แต่ก็เป็นที่น่าสังเกตว่าสถานประกอบการจะเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีที่มีสาขามาเปิดให้บริการในจังหวัดเชียงใหม่ด้วยเช่นกันแต่ยังคงมีสัดส่วนที่น้อยกว่าสำนักงานบัญชีที่มีสำนักงานตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากปัจจัยด้านการให้บริการของสำนักงานบัญชีนั้น ๆ ตามที่อภิปรายแล้วในปัจจัยการให้บริการยังไม่สูงมากนัก อย่างไรก็ตาม หากสถานประกอบการต่าง ๆ ให้ความสำคัญต่อการเลือกเฉพาะสำนักงานบัญชีที่มีสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ สำนักงานบัญชีที่มีสาขาเปิดอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่คงสามารถสร้างกลยุทธ์การตลาดได้ไม่ยาก โดยพยายามพัฒนาผลงานให้เป็นที่พอใจแก่สถานประกอบการทั่วไป และกำหนดกลยุทธ์การตลาดด้านอื่นเพิ่มขึ้น ก็จะสามารถทำตลาดเพื่อทำส่วนแบ่งทางการตลาดได้เช่นกัน

นอกจากปัจจัยต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ในการศึกษา เป็นเหตุจูงใจให้สถานประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการ จากการศึกษาพบว่าองค์ประกอบพื้นฐานที่สถานประกอบการต้องเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีเพื่อจัดทำบัญชีนี้ เพื่อต้องการให้สำนักงานบัญชีช่วยตรวจสอบความถูกต้อง

ต้องกับบัญชีของกิจการ ทั้งนี้แม้ว่าสถานประกอบการส่วนหนึ่งจะมีพนักงานบัญชีเป็นของตนเองแล้วก็ตาม แต่ความชำนาญ หรือการให้ข้อเสนอแนะ ข้อเสนออื่นที่เป็นประโยชน์อื่นเพิ่มเติมจากสำนักงานบัญชีที่สถานประกอบการต้องการ สิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดจ้างบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจและความชำนาญระบบบัญชี นอกจากนี้ผลการศึกษารายหนึ่งแสดงให้เห็นว่ากลุ่มสถานประกอบการบางแห่งเคยเปลี่ยนการใช้บริการสำนักงานบัญชีมาแล้วก่อนหน้านี้ ด้วยเหตุเพราะขาดความเชื่อมั่นและความไว้วางใจผู้ให้บริการ จึงต้องเลือกใช้บริการจากสำนักงานบัญชีอื่นที่น่าไว้วางใจกว่า

ในด้านความรู้สึกลึกซึ้งของลูกค้า พบว่า สิ่งที่มีอิทธิพลค้ำลักษณะของผู้ใช้บริการและกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล และสังคม ซึ่งกลุ่มผู้ใช้บริการตัวอย่างเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี เพราะได้รับการแนะนำจากผู้อื่น จากกิจการในเครือ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สำนักงานบัญชีจะต้องสร้างชื่อเสียงให้กับสำนักงานบัญชีเอง เพื่อเป็นการส่งเสริมการตลาดให้มีการแนะนำต่อ ๆ กันไป และนอกจากนี้ผู้ใช้บริการจะพิจารณาถึงปัจจัยด้านคุณภาพของงานให้บริการเป็นอันดับแรก

คุณภาพการให้บริการ

ในส่วนคุณภาพการให้บริการ ผู้บริโภคได้ให้ความสำคัญและใช้หลักเกณฑ์ ต่าง ๆ ทั้งหมด 10 ประการ ซึ่งสอดคล้องตามแนวความคิด ดังนี้

1. **การเข้าถึงลูกค้า (Access)** บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา และสถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า แม้จากการศึกษาจะพบว่าทำเลที่ตั้งของสำนักงานบัญชีสถานประกอบการให้ความสำคัญน้อยกว่าปัจจัยอื่นก็ตาม สิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือการเข้าถึงลูกค้าซึ่งเป็นสถานประกอบการโดยพนักงานของสำนักงานบัญชี ด้านการให้ความช่วยเหลืออื่น ๆ ด้านให้คำปรึกษา ระบบภาษีอากร หรือกฎหมายธุรกิจ มีส่วนช่วยสร้างคุณภาพในการให้บริการ ได้เช่นกันเพราะเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่อุปกรณ์ประกอบการ จากการศึกษาพบว่า เรื่องของความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ สามารถจัดทำบัญชีเสร็จภายในเวลาที่กำหนด ตลอดจนการให้บริการอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดทำบัญชีของสถานประกอบการ เป็นการเข้าถึงลูกค้า ได้เป็นอย่างดี

2. **การติดต่อสื่อสาร (Communication)** มีการอธิบายงานอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย จากการศึกษาพบว่า การที่ผู้ให้บริการมีการอธิบายงานและจัดทำรายละเอียดประกอบงบการเงินที่จัดทำได้เป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการในระดับมาก เพราะสามารถจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้อง ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับกรมสรรพากร และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายหลังจากการส่งงบการเงินให้กับกรมสรรพากร

3. **ความสามารถ (Competence)** บุคลากรที่ให้บริการมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงาน จากการศึกษาพบว่า การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญในงานบริการการจัดทำบัญชี เป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการกับสำนักงานบัญชีในระดับมากที่สุด รวมถึงการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า

4. **ความมีน้ำใจ (Courtesy)** บุคลากรเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรย์ญาณ จากการศึกษาพบว่า การที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีความเป็นกันเอง เป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีในระดับมาก

5. **ความน่าเชื่อถือ (Credibility)** บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า จากการศึกษาพบว่า การวางตนของสำนักงานบัญชีที่ไม่สามารถสร้างความไว้วางใจหรือเชื่อมั่นให้แก่สถานประกอบการได้ จะมีส่วนทำให้มีการเปลี่ยนแปลงการใช้บริการสำนักงานบัญชีได้เช่นกัน การที่ผู้ให้บริการสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ เป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชี ในระดับมากที่สุด

6. **ความไว้วางใจ (Reliability)** บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้องตลอดจนการรักษาความลับข้อมูลด้านธุรกิจของสถานประกอบการซึ่งเป็นผู้ใช้บริการ เป็นการสร้างความไว้วางใจในระยะยาว สำนักงานบัญชีสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้แก่ลูกค้าได้ นอกจากนี้ยังสามารถสังเกตได้จากกรณีที่ระบบการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีไม่มีปัญหาเกี่ยวกับกรมสรรพากรแต่อย่างใด จากการศึกษาพบว่า การให้บริการที่ถูกต้องและสม่ำเสมอรักษาความลับของลูกค้า เป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญในการตัดสินใจใช้บริการในระดับมากที่สุด

7. **การตอบสนองของลูกค้า (Responsiveness)** พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ จากการศึกษา พบว่า การที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตรงความต้องการของลูกค้าเป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด

8. **ความปลอดภัย (Security)** การบริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงจากปัญหาต่าง ๆ จากการศึกษพบว่า การไม่ทำให้ลูกค้าเกิดปัญหาจากการใช้บริการ และเก็บรักษาความลับของลูกค้าได้ เป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด

9. **การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)** บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้ จากการศึกษพบว่า ชื่อเสียงและประสบการณ์สำนักงานบัญชี เป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญในระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีในระดับมากที่สุด

10. **การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understand/known customer)** พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจที่จะตอบสนองความต้องการดังกล่าว จากการศึกษพบว่า การเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า เป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมาก

ข้อค้นพบ

หลังจากที่ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของสถานประกอบการ และต้องการศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นหลังจากการใช้บริการจัดทำบัญชีจากสำนักงานบัญชี ผลของการศึกษาทำให้ทราบว่า สถานประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ มีการจัดทำบัญชีใน 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรก เป็นกลุ่มที่มีพนักงานบัญชีของตนเองเป็นผู้จัดทำบัญชี และยังใช้บริการจัดทำบัญชีจากสำนักงานบัญชีด้วย และลักษณะที่สอง คือกลุ่มที่ไม่มีพนักงานบัญชี ต้องใช้บริการจากสำนักงานบัญชีเพื่อจัดทำบัญชีให้แก่สถานประกอบการ เมื่อทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบการให้บริการจัดทำบัญชีจำแนกตามประเภทของธุรกิจ ซึ่งได้แก่บริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนส่วนกัด จะมีข้อค้นพบดังต่อไปนี้

1. ด้านสถานประกอบการที่มีพนักงานบัญชีเป็นของตนเอง บริษัทจำกัดจะมีจำนวนพนักงานบัญชีที่มีคุณวุฒิสูงระดับปริญญาตรี ห้างหุ้นส่วนจำกัดมีพนักงานบัญชีคุณวุฒิ ปวช. ปวส. ทางการบัญชี นอกจากนี้บริษัทจำกัด จะหลีกเลี่ยงการจ้างพนักงานบัญชีที่ไม่มีคุณวุฒิด้านบัญชี

2. ภาระงานของพนักงานบัญชี สถานประกอบการประเภทบริษัทจำกัด จะมุ่งเน้นมอบภาระงานแก่พนักงานบัญชีให้ปฏิบัติงานด้านจัดทำสมุดรายงานขึ้นต้น จัดทำบัญชีแยกประเภทย่อย และรวบรวมเอกสารเบื้องต้น ในขณะที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด จะมอบภาระงานให้แก่พนักงานบัญชีด้านรวบรวมเอกสารเบื้องต้น จัดทำบัญชีแยกประเภทย่อย และตรวจสอบเอกสาร

3. ภาระงานบัญชีที่สำนักงานบัญชีต้องจัดทำ ในกรณีที่สถานประกอบการจัดจ้างสำนักงานบัญชีเพื่อจัดทำบัญชีนั้น พบว่า ทั้งบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด จะมอบหมายภาระงานให้แก่สำนักงานบัญชีด้านจัดทำงบการเงิน การจัดทำงบทดลอง และจัดทำบัญชีแยกประเภททั่วไป

4. เมื่อทำการวิเคราะห์สถานประกอบการที่มีพนักงานบัญชี เกี่ยวกับการมอบหมายภาระงานให้พนักงานบัญชี และยังมอบหมายให้แก่สำนักงานบัญชี พบว่า สถานประกอบการจะมอบหมายภาระงานด้านรวบรวมเอกสารเบื้องต้น และจัดทำบัญชีแยกประเภทย่อยๆ ให้กับพนักงานบัญชีของตนเองมากกว่าภาระงานอื่น ในขณะที่สถานประกอบการจะมอบหมายภาระงานด้านจัดทำงบการเงิน และจัดทำงบทดลองให้แก่สำนักงานบัญชีมากกว่าภาระงานด้านอื่น

5. เหตุผลในการใช้สำนักงานบัญชีจัดบัญชี ของสถานประกอบการที่มีพนักงานบัญชีเป็นของตนเอง เพราะว่า บริษัทจำกัดมีเหตุผลสำคัญคือใช้บริการสำนักงานบัญชีเพื่อตรวจสอบความถูกต้องกับบัญชีของกิจการ ในขณะที่ห้างหุ้นส่วนจำกัดมีเหตุผลสำคัญในการใช้บริการสำนักงานบัญชีเพื่อความสะดวกในการใช้บริการเสริมทางด้านอื่น ส่วนผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสถานประกอบการคือผู้ดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการหรือหุ้นส่วนผู้จัดการของสถานประกอบการ แต่เมื่อวิเคราะห์เหตุผลการใช้บริการสำนักงานบัญชีเฉพาะสถานประกอบการที่ไม่มีพนักงานบัญชี เพราะไม่สะดวกและไม่มีเวลาดูแลการจัดทำบัญชี จึงจำเป็นต้องพึ่งบริการจากสำนักงานบัญชี

6. การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของสถานประกอบการนั้น สถานประกอบการพยายามหาข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานบัญชีที่ให้บริการในขณะนั้นที่มีอยู่ทั่วไปเพื่อนำมาตัดสินใจ ทั้งนี้ปรากฏว่าสถานประกอบการประเภทบริษัทจำกัดจะอาศัยข้อมูลการใช้บริการจากกิจการในเครือเดียวกันมาตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในขณะที่ห้างหุ้นส่วนจำกัดจะอาศัยข้อมูลที่ได้จากการแนะนำของผู้อื่นมาใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ จากการศึกษาไม่พบว่าการเข้าไปแนะนำตัวของสำนักงานบัญชื่อนั้นจะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสถานประกอบการแต่อย่างใด แต่เป็นที่น่าสังเกตว่าสถานประกอบการทั้งสองประเภท ต่างนิยมเลือกใช้สำนักงานบัญชีที่มีสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ รองลงมาคือ บุคคลธรรมดาที่รับจัดทำบัญชี ส่วนสำนักงานบัญชีลักษณะอื่น ได้รับการเลือกใช้บริการน้อยมาก

7. สถานประกอบการต่าง ๆ ส่วนหนึ่งเคยเปลี่ยนสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการมาก่อน ทั้งนี้สาเหตุที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการใช้บริการมากที่สุดคือ สำนักงานบัญชี หรือผู้รับจัดทำบัญชี มีพฤติการณ์ที่ทำให้ขาดความน่าเชื่อถือและไม่มาไว้วางใจ

8. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด มีส่วนทำให้ผู้ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการจัดทำบัญชีจากสำนักงานบัญชี เรียงตามลำดับดังนี้ คือ ปัจจัยทางด้านคุณภาพของการให้บริการจัดทำบัญชี ปรากฏว่าสถานประกอบการจะคัดเลือกเพื่อขอใช้บริการเฉพาะสำนักงานบัญชีหรือนักบัญชีที่มีความรู้ความสามารถตลอดจนความชำนาญ ปัจจัยด้านการให้บริการที่ครบวงจร ปัจจัยทางด้านอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ สถานประกอบการเห็นว่าสำนักงานบัญชีควรกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมบริการจากปริมาณของเอกสาร และประเภทของธุรกิจ และปัจจัยทางด้านสถานที่ตั้งของผู้ประกอบการ แม้ว่าปัจจัยหลังนี้สถานประกอบการจะให้ความสำคัญน้อยกว่าปัจจัยอื่น แต่ก็พบว่าหากสำนักงานบัญชีนั้นมีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพก็จะมีส่วนช่วยเสริมปัจจัยนี้ให้เด่นขึ้นมาได้ไม่น้อยเช่นกัน นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ประกอบการยังให้ความสำคัญกับองค์ประกอบอื่น คือ ชื่อเสียงและประสบการณ์ของสำนักงานบัญชี และการให้บริการหลังจากปฏิบัติงานเสร็จสิ้น ไว้สำหรับเป็นเงื่อนไขในการตัดสินใจใช้บริการจัดทำบัญชีจากสำนักงานบัญชีอีกด้วย นอกจากนี้สถานประกอบการประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัดต้องการใช้บริการของสำนักงานบัญชีนอกเหนือจากการจัดทำบัญชีในระดับต้องการมากกว่าบริษัทจำกัด คือ การขอคำปรึกษาปัญหาด้านภาษีอากร และกฎหมายธุรกิจ

9. ปัญหาที่ผู้ประกอบการทั้งสองประเภทส่วนใหญ่พบมีอยู่ประมาณไม่มากนัก และได้ให้ความเห็นว่า พบปัญหาต่าง ๆ ในระดับน้อย โดยในส่วนของอาจพบได้บ้าง ได้แก่ เรื่องค่าธรรมเนียมในการให้บริการสูงเกินไป ไม่สามารถอธิบายงาน และจัดทำรายละเอียดประกอบงบการเงิน หรือผู้ให้บริการไม่สามารถสร้างความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจในการบริการ

จากข้อค้นพบข้างต้น จะพบว่า การจัดทำบัญชีของสถานประกอบการทั้งสองประเภท มีทั้งข้อแตกต่างกันและคล้ายคลึงกัน กล่าวคือ ประเด็นที่แตกต่างกันประกอบด้วย คุณวุฒิของพนักงานบัญชี การมอบหมายภาระงานแก่พนักงานบัญชี เหตุผลในการใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชี แหล่งข้อมูลประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี และการใช้บริการอื่นจากสำนักงานบัญชีที่นอกเหนือจากการทำบัญชี สำหรับประเด็นที่คล้ายคลึงกัน ประกอบด้วย การมอบหมายงานด้านการจัดทำบัญชีให้แก่สำนักงานบัญชี ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ความนิยมใช้บริการสำนักงานบัญชีที่มีสำนักงานในจังหวัดเชียงใหม่ การให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการจัดทำบัญชีเพื่อเลือกใช้บริการและปัญหาที่พบจากการใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีเพื่อจัดทำบัญชีของสถานประกอบการในจังหวัด เชียงใหม่ ทางด้านสำนักงานบัญชี ควรมีการปรับปรุง หรือพัฒนากลยุทธ์การตลาดเพื่อตอบสนอง ความต้องการของสถานประกอบการต่าง ๆ ให้ไปใช้บริการเพิ่มขึ้น ดังนี้

1. ด้านการให้บริการ แม้ว่าในปัจจุบันสำนักงานบัญชีต่าง ๆ จะมุ่งความสำคัญด้านการ ให้บริการอยู่แล้วก็ตาม แต่สิ่งที่ผู้ประกอบการทั่วไปต้องการมาก ก็คือต้องการให้ความช่วยเหลืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ การจัดระบบบัญชี การให้คำปรึกษาด้านภาษี และกฎหมายธุรกิจ สำนักงานบัญชี ควรกำหนดกลยุทธ์เหล่านี้เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่สถานประกอบการที่ใช้บริการ ประกอบ ด้วย ความเตรียมพร้อมพนักงาน ให้พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ เกี่ยวกับระบบบัญชี ระบบภาษี ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีนิติบุคคล ภาษีธุรกิจเฉพาะ เป็นต้น มีความรู้เกี่ยวกับ กฎหมายธุรกิจหรือประมวลรัษฎากร และการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ให้มากขึ้นเพื่อสามารถ รองรับปริมาณงานบัญชีที่อาจเพิ่มขึ้นได้ การเพิ่มความรอบรู้ ความชำนาญให้แก่พนักงานเช่นนี้ จะ ช่วยเสริมคุณภาพด้านการ ให้บริการ ได้เป็นอย่างมาก ดังจะเห็นได้จากสถานประกอบการทั่วไป ต้องการให้ผู้บริการทำบัญชีให้ถูกต้อง ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับสรรพากร ตลอดจนสามารถแก้ไขปัญหาที่อาจ เกิดขึ้นภายหลังจากส่งงบการเงินให้กับสรรพากร

ในยุคเศรษฐกิจวิกฤตเช่นนี้ สถานประกอบการจำนวนมากได้ปิดตนเอง จึงมีผลทำให้ สำนักงานบัญชีมีจำนวนของลูกค้าที่ลดน้อยลง ดังนั้นการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการ ให้บริการจึง เป็นสิ่งจำเป็น เพราะ โอกาสที่สถานประกอบการจะเปลี่ยนการ ให้บริการจากสำนักงานบัญชีหนึ่ง ไปอีกสำนักงานบัญชีหนึ่งที่สามารถ ให้บริการทางด้านคุณภาพได้มากกว่าจะมีโอกาสเพิ่มขึ้น

2. ปัจจัยด้านราคา แม้ว่าในปัจจุบันนี้กลุ่มสถานประกอบการจะให้ความสำคัญเกี่ยวกับ ราคาเป็นลำดับรองลงมา แต่ก็มิได้หมายความว่าสำนักงานบัญชีจะสามารถกำหนดอัตราค่าธรรมเนียม ได้สูงหรือต่ำตามความต้องการได้ ดังนั้นสำนักงานบัญชีควรทำความเข้าใจกับระบบธุรกิจ ของสถานประกอบการทั่วไป เพื่อจะได้ทราบถึงประเภทของธุรกิจ ปริมาณของเอกสารบัญชี และ อื่น ๆ ซึ่งจะช่วยให้สำนักงานบัญชีกำหนดราคาการจัดทำบัญชีได้ตรงความเป็นจริง และสามารถ ทำการอธิบาย ชี้แจง เกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียมที่คิดไว้ได้อย่างมีเหตุมีผล นอกจากนี้ ปัจจุบันสถาน ประกอบการมีความสามารถในการหารายได้ในอัตราที่ลดลงเมื่อเทียบกับยุคที่เศรษฐกิจของ ประเทศรุ่งเรือง ปัญหาที่ตามมาคือ สถานประกอบการทั่วไปจำเป็นต้องลดปริมาณค่าใช้จ่ายให้มาก

3. ขึ้นเพื่อรักษาระดับสัดส่วนของรายได้อัตราใช้จ่าย แต่สภาพความเป็นจริงแล้ว ปริมาณเอกสารทางบัญชีอาจจะไม่ได้ลดตามไปด้วย การกำหนดโดยอาศัยปริมาณของเอกสาร และ ประเภทของธุรกิจอาจจะไม่เพียงพอ ด้วยเหตุดังกล่าวสถานประกอบการควรคำนึงถึงผลประกอบการในปีที่ผ่านมา หรือเทียบผลประกอบการเป็นรายไตรมาส เพื่อใช้ประกอบในการพิจารณา กำหนดอัตราค่าธรรมเนียมค่าบริการกับสถานประกอบการที่จะเลือกใช้ใช้บริการ

4. ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจุบันนี้สถานประกอบการต่าง ๆ ให้ความสำคัญสถานที่ตั้งของ สำนักงานบัญชีที่ให้บริการค่อนข้างน้อยกว่าปัจจัยอื่น แต่การมองปัจจัยนี้สถานประกอบการจะ พิจารณาแต่เพียงความจำเป็นในการติดต่อกับสำนักบัญชี จากผลการศึกษาพบข้อสังเกตสำคัญเพียง ประการเดียวที่เกี่ยวกับความให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชีคือ สถาน ประกอบการจะไม่นิยมเลือกใช้บริการกับสำนักงานบัญชีที่มีที่ตั้งของสำนักงานในต่างจังหวัด แต่ สำนักงานบัญชีดังกล่าวสามารถเปลี่ยนกลยุทธ์ด้านนี้เสียใหม่ คือ เพิ่มประสิทธิภาพด้านบริการให้ เพิ่มขึ้นขึ้น ตลอดจนเพิ่มคุณภาพด้านการให้บริการตั้งข้อเสนอแนะข้อแรก และสร้างความน่าเชื่อถือ แก่ผู้ใช้บริการจะมีส่วนช่วยให้มีการแนะนำต่อไปยังสถานประกอบการอื่น ๆ ในอนาคตเชื่อว่า ธุรกิจจังหวัดเชียงใหม่จะฟื้นตัวอีกครั้งหนึ่ง สำนักงานบัญชีในต่างจังหวัดอาจจะเข้ามามีส่วน ส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้นได้

นอกจากนี้สำนักงานบัญชีควรคำนึงถึงประสิทธิภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ สำนักงานเพราะมีส่วนสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสำนักงาน และเนื่องจากในขณะนี้ระบบ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เปลี่ยนแปลงไปรวดเร็วมาก การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้โดยอาศัย โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป หรือการพัฒนารูปแบบโปรแกรมบัญชีของตนเองขึ้นมาใช้งานจัดทำบัญชี ให้แก่สถานประกอบการทั่วไป จะมีส่วนสร้างคุณค่างานให้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งจากการศึกษาครั้งนี้ชี้ให้เห็นค่อนข้างชัดว่าอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพของสำนักงานบัญชีมีความ สำคัญกว่าความใกล้หรือไกลของสำนักงานบัญชี ทั้งนี้อาจวิเคราะห์ได้ว่า สถานประกอบการต่าง ๆ ยังต้องพึ่งความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยงานด้านบัญชีจากสำนักงานบัญชี ดังนั้นสำนักงาน บัญชีทั่วไปมีแผนปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพอุปกรณ์สำนักงานให้ทันสมัยเพิ่มขึ้น และใน ขณะเดียวกันก็พัฒนาประสิทธิภาพของพนักงานภายในสำนักงานให้สามารถใช้อุปกรณ์เทคโนโลยี เหล่านี้ให้ได้มากที่สุดเพื่อสามารถนำไปใช้สนับสนุนงานของสำนักงานและสนับสนุนงานของ สถานประกอบการที่ตนเองให้บริการอยู่

4. ปัจจัยทางด้านการส่งเสริมการตลาด กลุ่มสถานประกอบการให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ผ่านการให้บริการที่ครบวงจรของสำนักงานบัญชี เป็นลำดับที่สอง หากจำแนกตามประเภทธุรกิจพบว่า บริษัทจำกัดให้ความสำคัญเป็นลำดับที่สาม ในขณะที่ห้างหุ้นส่วนจำกัดให้ความสำคัญเป็นลำดับที่สอง ดังนั้นจะเห็นได้ว่าสำนักงานบัญชีต้องกำหนดกลยุทธ์ด้านการบริการที่ครบวงจรเพิ่มขึ้น เพื่อสามารถตอบสนองต่อความต้องการของสถานประกอบการที่เป็นห้างหุ้นส่วนจำกัดและบริษัท

จากปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่สำนักงานควรเตรียมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถด้านต่างๆ ให้เปรียบเทียบ เพราะสำนักงานบัญชีต้องมีความพร้อมและสามารถให้บริการเสริมที่จำเป็น ประกอบด้วย ต้องสามารถให้คำปรึกษาปัญหาภาษีอากร กฎหมายธุรกิจ การตรวจสอบบัญชี การวางระบบบัญชี และให้คำแนะนำการใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดทำบัญชี นอกจากนี้สำนักงานบัญชีต้องคำนึงถึงการให้บริการที่ดี การรักษาความลับของลูกค้า ทำความเข้าใจกับธุรกิจที่สำนักงานบัญชีไปให้บริการอย่างถ่องแท้ ตอบสนองความต้องการด้านการจัดทำบัญชีที่อาจนอกเหนือจากข้อตกลง ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์แก่สถานประกอบการที่ให้บริการเท่าที่สามารถปฏิบัติได้ จะช่วยเสริมภาพพจน์ของสำนักงานบัญชี และเป็นส่วนหนึ่งในการส่งเสริมการตลาดได้เช่นกัน นอกจากนี้ก็จะช่วยลดหรือช่วยขจัดปัญหาที่สถานประกอบการพบคือ ผู้ให้บริการหรือสำนักงานบัญชีไม่สามารถอธิบายงานและจัดทำรายละเอียดงบประมาณการเงินได้