

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บริการการสอบบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัด  
สุโขทัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยในการเลือกใช้บริการการสอบบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัด  
สุโขทัย

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารหรือพนักงาน  
ระดับสมุหบัญชีขึ้นไปของบริษัทจำกัดในจังหวัดสุโขทัย จำนวน 175 บริษัท โดยแบ่งผลการศึกษา  
ออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและบริษัท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการการสอบบัญชี

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลในการเลือกใช้บริการสอบบัญชี

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการสอบบัญชี

ผลการศึกษาทั้ง 4 ส่วน มีรายละเอียดดังจะได้แสดงต่อไปนี้

#### 4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและบริษัท

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บริการการสอบบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัด  
สุโขทัย ผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและบริษัท ดังจะสามารถพิจารณาผล  
ของการศึกษาได้จากตารางที่ 1-4 ต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
1. กรรมการผู้จัดการ	50	40.3
2. ผู้จัดการทั่วไป	18	14.5
3. ผู้จัดการฝ่ายบัญชี	19	15.3
4. สมุหบัญชี	32	25.8
5. อื่น ๆ	5	4.0
<b>รวม</b>	<b>124</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 40.3 รองลงมาคือตำแหน่งสมุหบัญชี คิดเป็นร้อยละ 25.8 และตำแหน่งผู้จัดการทั่วไปคิดเป็นร้อยละ 14.5

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
1. อุตสาหกรรม	24	19.4
2. บริการ	54	43.5
3. พาณิชยกรรม	46	37.1
<b>รวม</b>	<b>124</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในธุรกิจบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมาคือธุรกิจพาณิชยกรรม ร้อยละ 37.1 และธุรกิจอุตสาหกรรม ร้อยละ 19.4

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของระยะเวลาดำเนินการของบริษัท

ระยะเวลาดำเนินการของบริษัท	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่เกิน 3 ปี	23	18.5
2. 4 – 6 ปี	14	11.3
3. 7 – 9 ปี	15	12.1
4. มากกว่า 9 ปี	72	58.1
<b>รวม</b>	<b>124</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ดำเนินการมากกว่า 9 ปี ร้อยละ 58.1 รองลงมามีระยะเวลาดำเนินการ ไม่เกิน 3 ปี ร้อยละ 18.5 และมีระยะเวลาดำเนินการ 7-9 ปี ร้อยละ 12.1

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของเงินทุนจดทะเบียน

เงินทุนจดทะเบียน	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่เกิน 1,000,000 บาท	29	23.4
2. 1,000,001 – 5,000,000 บาท	45	36.3
3. 5,000,001 – 10,000,000 บาท	16	12.9
4. 10,000,001 – 15,000,000 บาท	13	10.5
5. มากกว่า 15,000,000 บาท	21	16.9
<b>รวม</b>	<b>124</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเงินทุนจดทะเบียน อยู่ในช่วง 1,000,001 – 5,000,000 บาท ร้อยละ 36.3 รองลงมาเงินทุนจดทะเบียนอยู่ในช่วงไม่เกิน 1,000,000 บาท ร้อยละ 23.4 และเงินทุนอยู่ในช่วงมากกว่า 15,000,000 บาท ร้อยละ 16.9

#### 4.2 ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการการสอบบัญชี

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บริการการสอบบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดสุโขทัย สามารถพิจารณาผลการใช้บริการการสอบบัญชีได้จากตารางที่ 5-10 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสอบบัญชี

ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสอบบัญชี	จำนวน	ร้อยละ
1. กรรมการผู้จัดการ	83	66.9
2. คณะกรรมการบริหาร	26	21.0
3. ที่ประชุมผู้ถือหุ้น	4	3.2
4. ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน	11	8.9
5. อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>124</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสอบบัญชีของบริษัทส่วนใหญ่ คือกรรมการผู้จัดการ ร้อยละ 66.9 รองลงมาคือ คณะกรรมการบริหาร ร้อยละ 21.0 และผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน ร้อยละ 8.9

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของแหล่งข้อมูลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสอบบัญชี

แหล่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. สอบถามจากบริษัทอื่นที่รู้จัก	69	55.6
2. ปรีกษาจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง	17	13.7
3. แนะนำโดยกรรมการผู้จัดการหรือผู้ถือหุ้น	67	54.0
4. อื่น ๆ	8	6.5

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

อื่นๆ ได้แก่ แนะนำโดยสำนักงานบัญชี

จากตารางที่ 6 พบว่าแหล่งข้อมูลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสอบบัญชีคือ จากการสอบถามบริษัทอื่นที่รู้จัก ร้อยละ 55.6 รองลงมาคือจากการแนะนำโดยกรรมการผู้จัดการหรือผู้ถือหุ้น ร้อยละ 54 และปรึกษาจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ 17 และอื่นๆ ร้อยละ 6.5 ได้แก่ แนะนำโดยสำนักงานบัญชี

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของที่ตั้งสำนักงานสอบบัญชีที่ใช้บริการในปัจจุบัน

ที่ตั้งสำนักงานสอบบัญชีที่ใช้บริการในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
1. สำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดสุโขทัย	52	41.9
2. สำนักงานสอบบัญชีที่อยู่ในจังหวัดใกล้เคียง เช่น พิษณุโลก กำแพงเพชร ตาก อุตรดิตถ์	12	9.7
3. สำนักงานสอบบัญชีที่อยู่ในกรุงเทพฯ	60	48.4
รวม	124	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า บริษัทส่วนใหญ่เลือกใช้บริการสอบบัญชีจากสำนักงานสอบบัญชีที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครและสำนักงานสอบบัญชีที่ตั้งอยู่ในจังหวัดสุโขทัยไม่แตกต่างกันมากนัก คือ ร้อยละ 48.4 และ ร้อยละ 41.9 และเลือกใช้บริการสอบบัญชีจากสำนักงานสอบบัญชีที่อยู่ในจังหวัดใกล้เคียง คิดเป็นร้อยละ 9.7

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของการเปลี่ยนแปลงสำนักงานสอบบัญชี

การเปลี่ยนแปลงสำนักงานสอบบัญชี	จำนวน	ร้อยละ
1. เคยเปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชี	67	54.0
2. ไม่เคยเปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชี	57	46.0
รวม	124	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่า บริษัทส่วนใหญ่เคยเปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชี ร้อยละ 54.0 และบริษัทไม่เคยเปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชี ร้อยละ 46.0

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของสาเหตุของการเปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชี

สาเหตุของการเปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชี	จำนวน	ร้อยละ
1. ความไม่สะดวกในการติดต่อ	21	31.3
2. คุณภาพการสอบบัญชี เช่น ค่าซ้ำ ไม่ทันตามกำหนด	20	29.8
3. ราคาค่าบริการสอบบัญชีสูง	23	34.4
4. การเสนอรายงานไม่ถูกต้องตรงความเป็นจริง	3	4.5
<b>รวม</b>	<b>67</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 9 พบว่า บริษัทเปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชีเนื่องจาก ราคาค่าบริการสอบบัญชีสูง, ความไม่สะดวกในการติดต่อ และคุณภาพการสอบบัญชี เช่น ค่าซ้ำ ไม่ทันตามกำหนดไม่แตกต่างกันมากนัก คือ ร้อยละ 34.4 , 31.3 และ ร้อยละ 29.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยที่บริษัทคิดว่าผู้สอบบัญชีควรใช้เป็นเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี

ปัจจัย	จำนวน	ร้อยละ
1. ประเภทธุรกิจ	9	7.3
2. ระยะเวลาในการสอบบัญชี (ปริมาณงาน)	64	51.6
3. เงินทุนจดทะเบียนของธุรกิจ	7	5.6
4. รายได้ของธุรกิจ	44	35.5
5. อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>124</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 10 พบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าผู้สอบบัญชีควรใช้เป็นเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี ได้แก่ ระยะเวลาในการสอบบัญชี (ปริมาณงาน) ร้อยละ 51.6 รายได้ของธุรกิจ ร้อยละ 35.5 และประเภทธุรกิจ ร้อยละ 7.3

#### 4.3 ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลในการเลือกใช้บริการสอบบัญชี

ผลการศึกษาร่วมประสมทางการตลาดบริการที่มีผลในการเลือกใช้บริการสอบบัญชีที่มีผลต่อการศึกษาปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บริการการสอบบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดสุโขทัย สามารถพิจารณาผลได้จากตารางที่ 11-24 ดังต่อไปนี้



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยของการเลือกใช้บริการสอบบัญชีด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. มาตรฐานปฏิบัติงาน ตรวจสอบ เช่น การ ตรวจสอบที่มีคุณภาพ	104 (83.9)	17 (13.7)	3 (2.4)	0 (0)	0 (0)	4.81 (มากที่สุด)	3
2. จรรยาบรรณของผู้ ตรวจสอบ เช่น การรักษา ความลับของลูกค้า	115 (92.7)	7 (5.6)	2 (1.6)	0 (0)	0 (0)	4.91 (มากที่สุด)	1
3. ความรับผิดชอบต่อการ ตรวจสอบ เช่น การไม่ละ ทิ้งงาน	107 (86.3)	17 (13.7)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4.86 (มากที่สุด)	2
4. การให้คำแนะนำหรือ คำปรึกษาจากผู้ ตรวจสอบ	81 (65.3)	41 (33.1)	2 (1.6)	0 (0)	0 (0)	4.64 (มากที่สุด)	5
5. การเสนอรายงานที่ ถูกต้องตรงกับข้อเท็จจริง	95 (76.6)	29 (23.4)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4.77 (มากที่สุด)	4
6. การให้ความช่วยเหลือ เมื่อบริษัทถูกหน่วยงาน อื่นตรวจสอบ เช่น การ ถูกตรวจสอบภาษีอากร จากกรมสรรพากร	81 (65.3)	22 (17.7)	21 (16.9)	0 (0)	0 (0)	4.48 (มาก)	6
7. การบริการที่ครบวงจร เช่น มีการบริการจัดตั้ง บริษัท รับทำบัญชี การ ให้คำปรึกษาด้านบัญชี และการสอบบัญชี	49 (39.5)	46 (37.1)	18 (14.5)	7 (5.6)	4 (3.2)	4.04 (มาก)	7
รวม						4.64 (มากที่สุด)	



จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ  
สอบบัญชีโดยคำนึงถึงปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสอบบัญชีสูงสุด คือ  
จรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบ เช่น การรักษาความลับของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.91) รองลงมาคือ ความ  
รับผิดชอบต่อการตรวจสอบ เช่น การไม่ละทิ้งงาน (ค่าเฉลี่ย 4.86) และ มาตรฐานการปฏิบัติงาน  
ตรวจสอบ เช่น การตรวจสอบที่มีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.81) ตามลำดับ

**ตารางที่ 12** แสดงค่าเฉลี่ยต่อการเลือกใช้บริการสอบบัญชีด้านราคา

ด้านราคา	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มาก ที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. การกำหนดราคาค่าบริการ สอบบัญชีในราคาต่ำ	20 (16.1)	29 (16.1)	71 (57.3)	0 (0)	4 (3.2)	3.49 (ปาน กลาง)	2
2. การกำหนดราคาค่าสอบ บัญชีตามคุณภาพที่ลูกค้า ได้รับ	37 (29.8)	37 (29.8)	9 (7.3)	0 (0)	0 (0)	4.23 (มาก)	1
3. การกำหนดราคาค่าบริการ สอบบัญชีตามชั่วโมงการ ทำงาน	124 (100)	17 (13.7)	34 (27.4)	5 (4)	22 (17.7)	3.25 (ปาน กลาง)	3
	รวม					3.66 (มาก)	

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ  
สอบบัญชีโดยคำนึงถึงปัจจัยด้านราคาโดยรวม อยู่ในระดับสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสอบบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถามที่  
มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การกำหนดราคาค่าสอบบัญชีตามคุณภาพที่ลูกค้าได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.23)  
รองลงมา คือ การกำหนดราคาค่าสอบบัญชีในราคาต่ำ (ค่าเฉลี่ย 3.49) และ การกำหนดราคาค่าสอบ  
บัญชีตามชั่วโมงการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.25) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสอบบัญชีด้านช่องทางการจำหน่าย

ด้านช่องทางการจำหน่าย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ความสะดวกในการนัดหมาย เช่น นัดหมายได้ง่าย มีเวลาพบปะลูกค้า	55 (44.4)	54 (43.5)	12 (9.7)	3 (2.4)	0 (0)	4.30 (มาก)	2
2. ความสะดวกในการติดต่อ เช่น โทรศัพท์ติดต่อได้ตลอดเวลา	4 (58.1)	4 (38.7)	4 (3.2)	0 (0)	0 (0)	4.55 (มากที่สุด)	1
3. สถานที่ตั้งของสำนักงานสอบบัญชีอยู่ใกล้กับกิจการ	18 (14.5)	27 (25)	27 (21.8)	32 (25.8)	16 (12.9)	3.02 (ปานกลาง)	4
4. มีช่องทางติดต่อ ผ่านเว็บไซต์ของผู้สอบบัญชีหรือสำนักงานสอบบัญชี	22 (17.7)	40 (28.2)	40 (32.3)	12 (9.7)	15 (12.1)	3.30 (ปานกลาง)	3
รวม						3.79 (มาก)	

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสอบบัญชีโดยคำนึงถึงปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสอบบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ความสะดวกในการติดต่อ เช่น โทรศัพท์ติดต่อได้ (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมา คือ ความสะดวกในการนัดหมาย เช่น นัดหมายได้ง่าย มีเวลาพบปะลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.3) และมีช่องทางติดต่อ ผ่านเว็บไซต์ของผู้สอบบัญชีหรือสำนักงานสอบบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.3) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยต่อการเลือกใช้บริการสอบบัญชีด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. การมีเว็บไซต์ของผู้สอบบัญชี หรือสำนักงานสอบบัญชี	14 (11.3)	32 (25.8)	54 (43.5)	18 (14.5)	6 (4.8)	3.24 (ปานกลาง)	5
2. รู้จักและเคยใช้บริการ ตรวจสอบ	14 (11.3)	79 (63.7)	27 (21.8)	4 (3.2)	0 (0)	3.83 (มาก)	1
3. คำแนะนำจากผู้ประกอบการ อื่น	9 (7.3)	50 (40.3)	61 (49.2)	0 (0)	4 (3.2)	3.48 (ปานกลาง)	3
4. คำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ กรมสรรพากร	31 (25)	25 (20.2)	37 (29.8)	21 (16.9)	10 (8.1)	3.37 (ปานกลาง)	4
5. คำแนะนำจากเจ้าหน้าที่กรม พัฒนาธุรกิจการค้า	24 (19.4)	24 (19.4)	40 (32.3)	28 (22.6)	8 (6.5)	3.23 (ปานกลาง)	6
6. คำแนะนำจากสำนักงานบัญชี	29 (23.4)	44 (35.5)	27 (21.8)	22 (17.7)	2 (1.6)	3.61 (มาก)	2
7. การแนะนำตัวผ่านงานสัมมนา กิจกรรมต่างๆ เช่นการเป็น วิทยากรในงานสัมมนา	10 (8.1)	18 (14.5)	60 (48.4)	23 (18.5)	13 (10.5)	2.91 (ปานกลาง)	8
8. การแนะนำตัวของผู้สอบบัญชี เช่น ป้ายสำนักงาน นามบัตร	8 (6.5)	26 (21)	57 (46)	24 (19.4)	9 (7.3)	3.00 (ปานกลาง)	7
	รวม					3.33 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสอบบัญชีโดยคำนึงถึงปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33)

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสอบบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ รู้จักและเคยใช้บริการตรวจสอบ (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมา คือ คำแนะนำจากสำนักงานบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.61) และ คำแนะนำจากผู้ประกอบการอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.48)

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยต่อการเลือกใช้บริการสอบบัญชีด้านพนักงาน

ด้านพนักงาน	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ผู้สอบบัญชีที่ให้บริการมี บุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ดี	17 (13.7)	63 (50.8)	36 (29)	6 (4.8)	2 (1.6)	3.70 (มาก)	7
2. ผู้สอบบัญชีที่ให้บริการมี ความรู้ ความชำนาญสามารถ แก้ปัญหาได้	85 (68.5)	39 (31.5)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4.69 (มากที่สุด)	1
3. ผู้สอบบัญชีมีชื่อเสียงและ ประสบการณ์	35 (28.2)	67 (54)	19 (15.3)	3 (2.4)	0 (0)	4.08 (มาก)	5
4. ผู้สอบบัญชีสามารถสื่อสารได้ เข้าใจง่าย	77 (62.1)	47 (37.9)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4.62 (มากที่สุด)	2
5. พนักงาน(ผู้ช่วยผู้สอบบัญชี) ที่ให้บริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มี มนุษยสัมพันธ์ดี	26 (21)	59 (47.6)	34 (27.4)	0 (0)	5 (4)	3.81 (มาก)	6
6. พนักงาน(ผู้ช่วยผู้สอบบัญชี) ที่ให้บริการมีความรู้ ความ ชำนาญสามารถแก้ปัญหาได้	58 (46.8)	44 (35.5)	22 (17.7)	0 (0)	0 (0)	4.29 (มาก)	4
7. พนักงาน(ผู้ช่วยผู้สอบบัญชี) สามารถสื่อสารได้เข้าใจง่าย	54 (43.5)	56 (45.2)	14 (11.3)	0 (0)	0 (0)	4.32 (มาก)	3
รวม						4.21 (มาก)	

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ  
สอบบัญชีโดยคำนึงถึงปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ปัจจัยด้านพนักงาน ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสอบบัญชีของผู้ตอบ  
แบบสอบถามมากที่สุด คือ ผู้สอบบัญชีที่ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญสามารถแก้ปัญหาได้

(ค่าเฉลี่ย 4.69) รองลงมา คือ ผู้สอบบัญชีสามารถสื่อสารเข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.62) และพนักงาน (ผู้ช่วยผู้สอบบัญชี)สามารถสื่อสารเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.32)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยต่อการเลือกใช้บริการสอบบัญชีด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ส่งมอบงานได้ตามกำหนดเวลา	111 (89.5)	13 (10.5)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4.90 (มากที่สุด)	1
2. มีการระบุเวลาในการตรวจสอบและการเสนอรายงานไว้อย่างชัดเจน	112 (90.3)	10 (8.1)	2 (1.6)	0 (0)	0 (0)	4.89 (มากที่สุด)	2
3. กระบวนการตรวจสอบและเสนอรายงานการสอบบัญชีถูกต้อง เชื่อถือได้ (เทคนิควิธีการตรวจสอบ) สามารถสร้างความเชื่อมั่นได้	101 (81.5)	21 (16.9)	2 (1.6)	0 (0)	0 (0)	4.80 (มากที่สุด)	3
4. กระบวนการตรวจสอบเสนอรายงานสอบบัญชีรวดเร็ว	83 (66.9)	32 (25.8)	9 (7.3)	0 (0)	0 (0)	4.60 (มากที่สุด)	5
5. กระบวนการเรียกเก็บและการจัดเก็บค่าบริการสะดวก รวดเร็ว	53 (42.7)	46 (37.1)	25 (20.2)	0 (0)	0 (0)	4.23 (มาก)	7
6. กระบวนการเรียกเก็บและการจัดเก็บค่าบริการมีความชัดเจนแก่ผู้ให้บริการ	60 (48.4)	64 (51.6)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4.48 (มาก)	6
7. กระบวนการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้ารวดเร็ว ทันเวลา	82 (66.1)	42 (33.9)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4.66 (มากที่สุด)	4
รวม						4.65 (มากที่สุด)	

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสอบบัญชีโดยคำนึงถึงปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.65)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสอบบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ ส่งมอบงานได้ตามกำหนดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.90) รองลงมา คือ มีการระบุเวลาในการตรวจสอบและการเสนอรายงานไว้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.89) และกระบวนการตรวจสอบและเสนอรายงานการสอบบัญชีถูกต้อง เชื่อถือได้(เทคนิควิธีการตรวจสอบ) สามารถสร้างความเชื่อมั่นได้ (ค่าเฉลี่ย 4.80)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยต่อการเลือกใช้บริการสอบบัญชีด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ

ด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. สถานที่ตั้งของสำนักงานฯ เป็นอาคารทันสมัย มีบรรยากาศ และการตกแต่งสำนักงานสะอาดที่เป็นระเบียบเรียบร้อยเหมาะสมกับสำนักงานสอบบัญชี	4 (3.2)	61 (49.2)	46 (37.1)	7 (5.6)	6 (4.8)	3.40 (ปานกลาง)	4
2. สถานที่จอดรถสะดวก	16 (12.9)	40 (32.3)	52 (41.9)	10 (8.1)	6 (4.8)	3.40 (ปานกลาง)	4
3. ป้ายสำนักงานขนาดใหญ่มองเห็นได้ชัดเจน	16 (12.9)	20 (16.1)	61 (49.2)	13 (10.5)	14 (11.3)	3.09 (ปานกลาง)	5
4. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการสอบบัญชีทันสมัย	31 (25)	63 (50.8)	25 (20.2)	5 (4)	0 (0)	3.97 (มาก)	2
5. เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานสอบบัญชีทันสมัย	22 (17.7)	74 (59.7)	21 (16.9)	5 (4)	2 (1.6)	3.88 (มาก)	3
6.แฟ้มเอกสารเป็นระเบียบเรียบร้อย	40 (32.3)	60 (48.4)	24 (19.4)	0 (0)	0 (0)	4.13 (มาก)	1
รวม						3.65 (มาก)	

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสอบบัญชีโดยคำนึงถึงปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสอบบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ เพิ่มเอกสารเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา คือ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการสอบบัญชีทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.97) และเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานสอบบัญชีทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ตารางที่ 18 สรุปค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดต่อการเลือกใช้บริการสอบบัญชีด้านต่างๆ

ปัจจัย	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่
1. ด้านผลิตภัณฑ์	จรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบ เช่น การรักษาความลับของลูกค้า	4.91	1
2. ด้านราคา	การกำหนดราคาค่าสอบบัญชีตามคุณภาพที่ลูกค้าได้รับ	4.23	5
3. ด้านช่องทางการจำหน่าย	ความสะดวกในการติดต่อ เช่น โทรศัพท์ติดต่อได้ตลอดเวลา	4.55	4
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	รู้จักและเคยใช้บริการตรวจสอบ	3.83	7
5. ด้านพนักงาน	ผู้สอบบัญชีที่ให้บริการ มีความรู้ ความชำนาญสามารถแก้ปัญหาได้	4.69	3
6. ด้านกระบวนการให้บริการ	ส่งมอบงานได้ตามกำหนดเวลา	4.90	2
7. ด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ	เพิ่มเอกสารเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.13	6

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสอบบัญชีโดยคำนึงถึงปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.91)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยต่อการเลือกใช้บริการสอบบัญชีด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทของธุรกิจ			
	อุตสาหกรรม	บริการ	พาณิชย์กรรม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. มาตรฐานการปฏิบัติงานตรวจสอบ เช่น การตรวจสอบที่มีคุณภาพ	4.71 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)	4.86 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)
2. จรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบ เช่น การรักษาความลับของลูกค้า	4.88 (มากที่สุด)	4.89 (มากที่สุด)	4.94 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)
3. ความรับผิดชอบต่อการตรวจสอบ เช่น การไม่ละทิ้งงาน	4.83 (มากที่สุด)	4.87 (มากที่สุด)	4.89 (มากที่สุด)	4.86 (มากที่สุด)
4. การให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาจากผู้ตรวจสอบ	4.50 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)
5. การเสนอรายงานที่ถูกต้องตรงกับข้อเท็จจริง	4.75 (มากที่สุด)	4.83 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.77 (มากที่สุด)
6. การให้ความช่วยเหลือเมื่อบริษัทถูกหน่วยงานอื่นตรวจสอบ เช่น การถูกตรวจสอบภาษีอากรจากกรมสรรพากร	4.42 (มาก)	4.46 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)
7. การบริการที่ครบวงจร เช่น มีการบริการ จัดทะเบียนจัดตั้งบริษัท รับทำบัญชี การให้คำปรึกษาด้านบัญชี และการสอบบัญชี	4.04 (มาก)	3.85 (มาก)	4.22 (มาก)	4.04 (มาก)

จากตารางที่ 19 พบว่า บริษัททุกประเภทธุรกิจ ตัดสินใจเลือกใช้บริการตรวจสอบบัญชีด้านผลิตภัณฑ์ โดยคำนึงถึงปัจจัยด้านจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบ เช่น การรักษาความลับของลูกค้า เป็นอันดับหนึ่ง โดยธุรกิจอุตสาหกรรม มีค่าเฉลี่ย 4.88 , ธุรกิจบริการ ค่าเฉลี่ย 4.89 , ธุรกิจพาณิชย์กรรม ค่าเฉลี่ย 4.94



ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยต่อการเลือกใช้บริการสอบบัญชีด้านราคา จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านราคา	ประเภทของธุรกิจ			
	อุตสาหกรรม	บริการ	พาณิชย์ กรรม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. การกำหนดราคาค่าบริการสอบบัญชีในราคาต่ำ	3.88 (มาก)	3.46 (ปาน กลาง)	3.31 (ปาน กลาง)	3.49 (มาก)
2. การกำหนดราคาค่าสอบบัญชีตามคุณภาพที่ลูกค้า ได้รับ	4.17 (มาก)	4.39 (มาก)	4.06 (มาก)	4.23 (มาก)
3. การกำหนดราคาค่าบริการสอบบัญชีตามชั่วโมงการทำงาน	3.29 (ปาน กลาง)	3.19 (ปาน กลาง)	3.17 (ปาน กลาง)	3.25 (ปาน กลาง)

จากตารางที่ 20 พบว่า บริษัททุกประเภทธุรกิจ ตัดสินใจเลือกใช้บริการตรวจสอบบัญชีด้านราคา โดยคำนึงถึงปัจจัยด้านการกำหนดราคาค่าสอบบัญชีตามคุณภาพที่ลูกค้าได้รับ เป็นอันดับหนึ่ง โดยธุรกิจอุตสาหกรรม มีค่าเฉลี่ย 4.17 , ธุรกิจบริการ ค่าเฉลี่ย 4.39 , ธุรกิจพาณิชย์กรรม ค่าเฉลี่ย 4.06

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยต่อการเลือกใช้บริการสอบบัญชีด้านช่องทางการจำหน่าย จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย	ประเภทของธุรกิจ			
	อุตสาหกรรม	บริการ	พาณิชย์กรรม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ความสะดวกในการนัดหมาย เช่น นัดหมายได้ง่าย มีเวลาพบปะลูกค้า	4.25 (มาก)	4.35 (มาก)	4.14 (มาก)	4.30 (มาก)
2. ความสะดวกในการติดต่อ เช่น โทรศัพท์ติดต่อได้ตลอดเวลา	4.71 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)
3. สถานที่ตั้งของสำนักงานสอบบัญชีอยู่ใกล้กับกิจการ	3.17 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
4. มีช่องทางติดต่อ ผ่านเว็บไซต์ของผู้สอบบัญชี หรือสำนักงานสอบบัญชี	3.54 (มาก)	3.06 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 21 พบว่า บริษัททุกประเภทธุรกิจ ตัดสินใจเลือกใช้บริการตรวจสอบบัญชีด้านช่องทางการจำหน่าย โดยคำนึงถึงปัจจัยด้านความสะดวกในการติดต่อ เช่น โทรศัพท์ติดต่อได้ตลอดเวลา เป็นอันดับหนึ่ง โดยธุรกิจอุตสาหกรรม มีค่าเฉลี่ย 4.71 , ธุรกิจบริการ ค่าเฉลี่ย 4.50 , ธุรกิจพาณิชย์กรรม ค่าเฉลี่ย 4.47

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยต่อการเลือกใช้บริการสอบบัญชีด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทของธุรกิจ			
	อุตสาหกรรม	บริการ	พาณิชย์กรรม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. การมีเว็บไซต์ของผู้สอบบัญชีหรือสำนักงานสอบบัญชี	3.54 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
2. รู้จักและเคยใช้บริการตรวจสอบ	3.75 (มาก)	3.81 (มาก)	3.89 (มาก)	3.83 (มาก)
3. คำแนะนำจากผู้ประกอบการอื่น	3.33 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)
4. คำแนะนำจากเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร	3.54 (มาก)	3.11 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)
5. คำแนะนำจากเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า	2.96 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
6. คำแนะนำจากสำนักงานบัญชี	3.58 (มาก)	3.59 (มาก)	3.64 (มาก)	3.61 (ปานกลาง)
7. การแนะนำตัวผ่านงานสัมมนา กิจกรรมต่างๆ เช่นการเป็นวิทยากรในงานสัมมนา	2.71 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
8. การแนะนำตัวของผู้สอบบัญชี เช่น ป้ายสำนักงาน นามบัตร	3.08 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 22 พบว่า บริษัททุกประเภทธุรกิจ ตัดสินใจเลือกใช้บริการตรวจสอบบัญชีด้านการส่งเสริมการตลาด โดยคำนึงถึงปัจจัยด้านรู้จักและเคยใช้บริการตรวจสอบ เป็นอันดับหนึ่ง โดยธุรกิจอุตสาหกรรม มีค่าเฉลี่ย 3.75 , ธุรกิจบริการ ค่าเฉลี่ย 3.81 และ ธุรกิจพาณิชย์กรรม ค่าเฉลี่ย 3.89

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยต่อการเลือกใช้บริการสอบบัญชีด้านพนักงาน จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านพนักงาน	ประเภทของธุรกิจ			
	อุตสาหกรรม	บริการ	พาณิชย์ กรรม	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	
1. ผู้สอบบัญชีที่ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกาย สุภาพเรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ดี	3.83 (มาก)	3.59 (มาก)	3.81 (มาก)	3.70 (มาก)
2. ผู้สอบบัญชีที่ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญ สามารถแก้ปัญหาได้	4.58 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)
3. ผู้สอบบัญชีมีชื่อเสียงและประสบการณ์	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)	4.22 (มาก)	4.08 (มาก)
4. ผู้สอบบัญชีสามารถสื่อสารได้เข้าใจง่าย	4.42 (มาก)	4.70 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)
5. พนักงาน(ผู้ช่วยผู้สอบบัญชี) ที่ให้บริการมี บุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีมนุษย สัมพันธ์ดี	3.75 (มาก)	3.78 (มาก)	3.81 (มาก)	3.81 (มาก)
6. พนักงาน(ผู้ช่วยผู้สอบบัญชี) ที่ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญสามารถแก้ปัญหาได้	4.17 (มาก)	4.15 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.29 (มาก)
7. พนักงาน(ผู้ช่วยผู้สอบบัญชี) สามารถสื่อสารได้ เข้าใจง่าย	4.13 (มาก)	4.41 (มาก)	4.33 (มาก)	4.32 (มาก)

จากตารางที่ 23 พบว่า บริษัททุกประเภทธุรกิจ ตัดสินใจเลือกใช้บริการตรวจสอบบัญชี  
ด้านพนักงาน โดยคำนึงถึงปัจจัยด้านผู้สอบบัญชีที่ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญสามารถ  
แก้ปัญหาได้ เป็นอันดับหนึ่ง โดยธุรกิจอุตสาหกรรม มีค่าเฉลี่ย 4.58 , ธุรกิจบริการ ค่าเฉลี่ย 4.65  
และ ธุรกิจพาณิชย์กรรม ค่าเฉลี่ย 4.81

**ตารางที่ 24** แสดงค่าเฉลี่ยต่อการเลือกใช้บริการสอบบัญชีด้านกระบวนการให้บริการ  
จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ประเภทของธุรกิจ			
	อุตสาหกรรม	บริการ	พาณิชย์กรรม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ส่งมอบงานได้ตามกำหนดเวลา	4.88 (มากที่สุด)	4.89 (มากที่สุด)	4.92 (มากที่สุด)	4.90 (มากที่สุด)
2. มีการระบุเวลาในการตรวจสอบและการเสนอ รายงานไว้อย่างชัดเจน	4.96 (มากที่สุด)	4.89 (มากที่สุด)	4.86 (มากที่สุด)	4.89 (มากที่สุด)
3. กระบวนการตรวจสอบและเสนอรายงานการ สอบบัญชี ถูกต้อง เชื่อถือได้ (เทคนิควิธีการ ตรวจสอบ) สามารถสร้างความเชื่อมั่นได้	4.92 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)
4. กระบวนการตรวจสอบและเสนอรายงานการ สอบบัญชีรวดเร็ว	4.92 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.92 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)
5. กระบวนการเรียกเก็บและการจัดเก็บค่าบริการ สะดวก รวดเร็ว	4.29 (มาก)	4.26 (มาก)	4.19 (มาก)	4.23 (มาก)
6. กระบวนการเรียกเก็บและการจัดเก็บค่าบริการมี ความชัดเจนแก่ผู้ใช้บริการ	4.33 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)
7. กระบวนการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้ารวดเร็ว ทันเวลา	4.75 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 24 พบว่า บริษัทแต่ละประเภทธุรกิจ ตัดสินใจเลือกใช้บริการตรวจสอบบัญชี โดย  
คำนึงถึงปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ดังนี้

ธุรกิจอุตสาหกรรม ตัดสินใจเลือกใช้บริการสอบบัญชี โดยคำนึงถึงปัจจัยมีการระบุเวลาในการ  
ตรวจสอบและการเสนอรายงานไว้อย่างชัดเจน เป็นอันดับหนึ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.96)

ธุรกิจบริการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการสอบบัญชี โดยคำนึงถึงปัจจัยส่งมอบงานได้ตามกำหนดเวลา และมีการระบุเวลาในการตรวจสอบและการเสนอรายงานไว้อย่างชัดเจน เป็นอันดับหนึ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.89)

ธุรกิจพาณิชย์กรรม ตัดสินใจเลือกใช้บริการสอบบัญชี โดยคำนึงถึงปัจจัยกระบวนการตรวจสอบและเสนอรายงานการสอบบัญชีรวดเร็ว และ ส่งมอบงานได้ตามกำหนดเวลา เป็นอันดับหนึ่ง (ค่าเฉลี่ย 4.92)

**ตารางที่ 25** แสดงค่าเฉลี่ยต่อการเลือกใช้บริการสอบบัญชีด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ  
จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ	ประเภทของธุรกิจ			
	อุตสาหกรรม	บริการ	พาณิชย์กรรม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. สถานที่ตั้งของสำนักงานฯ เป็นอาคารทันสมัย มีบรรยากาศ และการตกแต่งสำนักงานสะอาดที่เป็นระเบียบเรียบร้อยเหมาะสมกับสำนักงานสอบบัญชี	3.58 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)
2. สถานที่จอดรถสะดวก	3.38 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)
3. ป้ายสำนักงานขนาดใหญ่มองเห็นได้ชัดเจน	3.38 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
4. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการสอบบัญชีทันสมัย	4.08 (มาก)	3.94 (มาก)	3.94 (มาก)	3.97 (มาก)
5. เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานสอบบัญชีทันสมัย	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)	3.81 (มาก)	3.88 (มาก)
6. เพิ่มเอกสารเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.13 (มาก)	4.11 (มาก)	4.11 (มาก)	4.13 (มาก)

จากตารางที่ 25 พบว่า บริษัททุกประเภทธุรกิจ ตัดสินใจเลือกใช้บริการตรวจสอบบัญชีด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ โดยคำนึงถึงปัจจัยด้านเพิ่มเอกสารเป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นอันดับหนึ่ง ธุรกิจอุตสาหกรรม มีค่าเฉลี่ย 4.13 , ธุรกิจบริการ ค่าเฉลี่ย 4.11 , ธุรกิจพาณิชย์กรรม ค่าเฉลี่ย 4.11

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยของการเลือกใช้บริการสอบบัญชีด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตาม  
ประเภทการบริการ เปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชี

ด้านผลิตภัณฑ์	ประสบการณ์เปลี่ยนสำนักงานสอบ บัญชี		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	เคย	ไม่เคย	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. มาตรฐานปฏิบัติงานตรวจสอบ เช่น การ ตรวจสอบที่มีคุณภาพ	4.76 (มากที่สุด)	4.88 (มากที่สุด)	4.81 (มากที่สุด)
2. จรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบ เช่น การรักษา ความลับของลูกค้า	4.94 (มากที่สุด)	4.88 (มากที่สุด)	4.91 (มากที่สุด)
3. ความรับผิดชอบต่อการตรวจสอบ เช่น การไม่ละ ทิ้งงาน	4.88 (มากที่สุด)	4.84 (มากที่สุด)	4.86 (มากที่สุด)
4. การให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาจากผู้ตรวจสอบ	4.62 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)
5. การเสนอรายงานที่ถูกต้องตรงกับข้อเท็จจริง	4.80 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.77 (มากที่สุด)
6. การให้ความช่วยเหลือเมื่อบริษัทถูกหน่วยงานอื่น ตรวจสอบ เช่น การถูกตรวจสอบภาษีอากรจาก กรมสรรพากร	4.43 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.48 (มากที่สุด)
7. การบริการที่ครบวงจร เช่น มีการบริการจัดตั้ง บริษัท รับทำบัญชี การให้คำปรึกษาด้านบัญชี และการสอบบัญชี	4.03 (มาก)	4.05 (มาก)	4.04 (มาก)
รวม			4.64 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์การเปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชีให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสอบบัญชีโดยคำนึงถึงปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามประสบการณ์เปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชี ทั้งที่เคยและไม่เคยเปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชีเลือกใช้บริการสอบบัญชีสูงสุด คือ จรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบ เช่น การรักษาความลับของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.91) รองลงมาคือ ความรับผิดชอบต่อการตรวจสอบ เช่น การไม่ละทิ้งงาน (ค่าเฉลี่ย 4.86)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยต่อการเลือกใช้บริการสอบบัญชีด้านราคา จำแนกตามประสบการณ์การเปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชี

ด้านราคา	ประสบการณ์เปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชี		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	เคย	ไม่เคย	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1.การกำหนดราคาค่าบริการสอบบัญชีในราคาต่ำ	3.44 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
2.การกำหนดราคาค่าสอบบัญชีตามคุณภาพที่ลูกค้าได้รับ	4.23 (มาก)	4.23 (มาก)	4.23 (มาก)
3.การกำหนดราคาค่าบริการสอบบัญชีตามชั่วโมงการทำงาน	3.29 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
	รวม		3.65 (มาก)

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์การเปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชีให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสอบบัญชีโดยคำนึงถึงปัจจัยด้านราคา โดยรวม อยู่ในระดับสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสอบบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามประสบการณ์เปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชี ทั้งที่เคยและไม่เคยเปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การกำหนดราคาค่าสอบบัญชีตามคุณภาพที่ลูกค้าได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.23)



รองลงมา คือ การกำหนดราคาค่าสอบบัญชีในราคาต่ำ (ค่าเฉลี่ย 3.49) และการกำหนดราคาค่าสอบบัญชีตามชั่วโมงการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.24) ตามลำดับ

**ตารางที่ 28** แสดงระดับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสอบบัญชีด้านช่องทางการจำหน่าย  
จำแนกตาม ประสิทธิภาพการเปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชี

ด้านช่องทางการจำหน่าย	ประสิทธิภาพการเปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชี		ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
	เคย	ไม่เคย	
	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	
1. ความสะดวกในการนัดหมาย เช่น นัดหมายได้ง่าย มีเวลาพบปะลูกค้า	4.30 (มาก)	4.30 (มาก)	4.30 (มาก)
2. ความสะดวกในการติดต่อ เช่น โทรศัพท์ติดต่อได้ตลอดเวลา	4.58 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)
3. สถานที่ตั้งของสำนักงานสอบบัญชีอยู่ใกล้กับกิจการ	3.00 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
4. มีช่องทางติดต่อ ผ่านเว็บไซต์ของผู้สอบบัญชีหรือสำนักงานสอบบัญชี	3.15 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
รวม			3.80 (มาก)

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสิทธิภาพการเปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชีให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสอบบัญชีโดยคำนึงถึงปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสอบบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามประสิทธิภาพการเปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชี ทั้งที่เคยและไม่เคยเปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชีมากที่สุด คือ ความสะดวกในการติดต่อ เช่น โทรศัพท์ติดต่อได้ (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมา คือ ความสะดวกในการนัดหมาย เช่น นัดหมายได้ง่าย มีเวลาพบปะลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.30)

และมีช่องทางติดต่อ ผ่านเว็บไซต์ของผู้สอบบัญชีหรือสำนักงานสอบบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.30)  
ตามลำดับ

**ตารางที่ 29** แสดงค่าเฉลี่ยต่อการเลือกใช้บริการสอบบัญชีด้านการส่งเสริมการตลาด  
ประสพการณ์การเปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชี

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ประสพการณ์เปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชี		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	เคย	ไม่เคย	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1.การมีเว็บไซต์ของผู้สอบบัญชีหรือสำนักงานสอบบัญชี	3.24 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
2.รู้จักและเคยใช้บริการตรวจสอบ	3.87 (มาก)	3.79 (มาก)	3.83 (มาก)
3.คำแนะนำจากผู้ประกอบการอื่น	3.39 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.48 (มาก)
4.คำแนะนำจากเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร	3.48 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
5.คำแนะนำจากเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า	3.28 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
6.คำแนะนำจากสำนักงานบัญชี	3.40 (ปานกลาง)	3.86 (มาก)	3.61 (มาก)
7.การแนะนำตัวผ่านงานสัมมนา กิจกรรมต่างๆ เช่นการเป็นวิทยกรในงานสัมมนา	2.88 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
8.การแนะนำตัวของผู้สอบบัญชี เช่น ป้ายสำนักงาน นามบัตร	3.09 (ปานกลาง)	2.54 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
รวม			3.32 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์การเปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชีให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสอบบัญชีโดยคำนึงถึงปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32)

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสอบบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามประสบการณ์เปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชี ทั้งที่เคยและไม่เคยเปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชีมากที่สุด คือ รู้จักและเคยใช้บริการตรวจสอบ (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมา คือ คำแนะนำจากสำนักงานบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.61) และ คำแนะนำจากผู้ประกอบการอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.48)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยต่อการเลือกใช้บริการสอบบัญชีด้านพนักงานจำแนกตามประสบการณ์  
การเปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชี

ด้านพนักงาน	ประสบการณ์เปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชี		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	เคย	ไม่เคย	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ผู้สอบบัญชีที่ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกาย สุภาพเรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ดี	3.63 (มาก)	3.79 (มาก)	3.71 (มาก)
2. ผู้สอบบัญชีที่ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญ สามารถแก้ปัญหาได้	4.64 (มากที่สุด)	4.74 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)
3. ผู้สอบบัญชีมีชื่อเสียงและประสบการณ์	4.07 (มาก)	4.09 (มาก)	4.08 (มาก)
4. ผู้สอบบัญชีสามารถสื่อสารได้เข้าใจง่าย	4.58 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)
5. พนักงาน (ผู้ช่วยผู้สอบบัญชี) ที่ให้บริการมี บุคลิกภาพดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีมนุษย สัมพันธ์ดี	3.72 (มาก)	3.93 (มาก)	3.83 (มาก)
6. พนักงาน (ผู้ช่วยผู้สอบบัญชี) ที่ให้บริการมี ความรู้ ความชำนาญสามารถแก้ปัญหาได้	4.33 (มาก)	4.25 (มาก)	4.29 (มาก)
7. พนักงาน (ผู้ช่วยผู้สอบบัญชี) สามารถสื่อสารได้ เข้าใจง่าย	4.31 (มาก)	4.33 (มาก)	4.32 (มาก)
รวม			4.22 (มาก)

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์การเปลี่ยนสำนักงานสอบ  
บัญชีให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสอบบัญชีโดยคำนึงถึงปัจจัยด้านพนักงาน โดยรวมอยู่  
ในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ปัจจัยด้านพนักงาน ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสอบบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถาม  
แยกตามประสบการณ์เปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชี ทั้งที่เคยและไม่เคยเปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชีมากที่สุด

คือ ผู้สอบบัญชีที่ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญสามารถแก้ปัญหาได้ (ค่าเฉลี่ย 4.69) รองลงมา คือ ผู้สอบบัญชีสามารถสื่อสารเข้าใจได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.63) และ พนักงาน(ผู้ช่วยผู้สอบบัญชี)สามารถสื่อสารเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.32)

**ตารางที่ 31** แสดงค่าเฉลี่ยต่อการเลือกใช้บริการสอบบัญชีด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามประสบการณ์การเปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชี

ด้านกระบวนการให้บริการ	ประสบการณ์เปลี่ยนสำนักสอบบัญชี		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	เคย	ไม่เคย	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. ส่งมอบงานได้ตามกำหนดเวลา	4.90 (มากที่สุด)	4.89 (มากที่สุด)	4.90 (มากที่สุด)
2. มีการระบุเวลาในการตรวจสอบและสารสนเทศรายงานไว้อย่างชัดเจน	4.90 (มากที่สุด)	4.88 (มากที่สุด)	4.89 (มากที่สุด)
3. กระบวนการตรวจสอบและสารสนเทศงาน การสอบบัญชี ถูกต้อง เชื่อถือได้ (เทคนิควิธีการตรวจสอบ) สร้างความเชื่อมั่นได้	4.82 (มากที่สุด)	4.77 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)
4. กระบวนการตรวจสอบสารสนเทศงานสอบบัญชีรวดเร็ว	4.58 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)
5. กระบวนการเรียกเก็บและการจัดเก็บค่าบริการ สะดวก รวดเร็ว	4.23 (มาก)	4.21 (มาก)	4.22 (มาก)
6. กระบวนการเรียกเก็บและการจัดเก็บค่าบริการมีความชัดเจนแก่ผู้ใช้บริการ	4.45 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)
7. กระบวนการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า รวดเร็ว ทันเวลา	4.63 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)
รวม			4.66 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์การเปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชีให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสอบบัญชีโดยคำนึงถึงปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.66)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสอบบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามประสบการณ์เปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชี ทั้งที่เคยและไม่เคยเปลี่ยน สำนักงานสอบบัญชีมากที่สุด คือ ส่งมอบงานได้ตามกำหนดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.90) รองลงมา คือ มีการระบุเวลาในการตรวจสอบและการเสนอรายงานไว้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.89) และกระบวนการตรวจสอบและเสนอรายงานการสอบบัญชีถูกต้อง เชื่อถือได้ (เทคนิควิธีการตรวจสอบ) สามารถสร้างความเชื่อมั่นได้ (ค่าเฉลี่ย 4.77)

**ตารางที่ 32** แสดงค่าเฉลี่ยต่อการเลือกใช้บริการสอบบัญชีด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ จำแนกตามประสบการณ์การเปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชี

ด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ	ประสบการณ์เปลี่ยนสำนักสอบบัญชี		ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	เคย	ไม่เคย	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
1. สถานที่ตั้งของสำนักงานฯ เป็นอาคารทันสมัย มีบรรยากาศ และการตกแต่งสำนักงานสะอาดที่เป็นระเบียบเรียบร้อยเหมาะสมกับสำนักงานสอบบัญชี	3.37 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
2. สถานที่จอดรถสะดวก	3.42 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
3. ป้ายสำนักงานขนาดใหญ่มองเห็นได้ชัดเจน	3.03 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
4. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการสอบบัญชีทันสมัย	4.03 (มาก)	3.89 (มาก)	3.96 (มาก)
5. เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานสอบบัญชีทันสมัย	3.79 (มาก)	3.98 (มาก)	3.89 (มาก)
6. เพิ่มเอกสารเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.10 (มาก)	4.16 (มาก)	4.13 (มาก)
รวม			3.65 (มาก)

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์การเปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชีให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสอบบัญชีโดยคำนึงถึงปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสอบบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามประสบการณ์เปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชี ทั้งที่เคยและไม่เคยเปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชีมากที่สุด คือ เพิ่มเอกสารเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา คือ เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานสอบบัญชีทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.96) และเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการสอบบัญชีทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.89)

#### 4.4 ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการสอบบัญชี

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการสอบบัญชีที่มีผลต่อการศึกษาปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บริการการสอบบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดสุโขทัย สามารถพิจารณาผลได้จากตารางที่ 33 - 35 ดังต่อไปนี้

#### ตารางที่ 33 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาในการใช้บริการการสอบบัญชี

ปัญหาในการใช้บริการการสอบบัญชี	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่มีการให้คำปรึกษาทางภาษีอากรที่นอกเหนือจากการสอบบัญชี	56	45.2
2. อัตราค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีสูงเกินไป	49	39.5
3. ไม่มีความสะดวกในการติดต่อ นัดหมายกับตัวผู้สอบบัญชี	28	22.6
4. ไม่มีการรักษาความลับของลูกค้าจากทีมงานผู้สอบบัญชีที่มาให้บริการ	5	4.0
5. ไม่มีการให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมภายหลังการสอบบัญชี		
6. รายงานการสอบบัญชีไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง	57	46.0
7. ผู้สอบบัญชีละทิ้งหน้าที่หรือขาดความระมัดระวังในการปฏิบัติงาน	6	4.80
8. การปฏิบัติงานตรวจสอบไม่แล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด	8	6.5
9. การปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามมาตรฐานการสอบบัญชี	30	24.2
10. อื่น ๆ	0	0.0

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่า ปัญหาที่พบบมากที่สุดในการใช้บริการสอบบัญชี คือ ไม่มีการให้คำปรึกษาทางภาษีอากรที่นอกเหนือจากการสอบบัญชี (ร้อยละ 46.0) รองลงมา คือ การไม่มีการให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมภายหลังการสอบบัญชี (ร้อยละ 45.2) และ อัตราค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีสูงเกินไป (ร้อยละ 39.5)

ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่า ปัจจัยที่ไม่ใช่ปัญหาในการใช้บริการสอบบัญชีมากที่สุด คือ การปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีไม่เป็นไปตามมาตรฐานการสอบบัญชี (ร้อยละ 100.0) รองลงมา คือ การไม่รักษาความลับของลูกค้าจากทีมงานของผู้สอบบัญชีที่มาให้บริการ (ร้อยละ 96.0) และ รายงานการสอบบัญชีไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง (ร้อยละ 95.2)

ตารางที่ 34 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาภายหลังการให้บริการการสอบบัญชี

ปัญหาภายหลังการให้บริการการสอบบัญชี	จำนวน	ร้อยละ
1. บริการสอบบัญชีไม่มีบริการเสริมที่ครบวงจร เช่น การให้บริการด้านภาษี	59	47.6
2. บริการสอบบัญชีไม่มีคุณภาพ เช่น การเสนอ รายงานผลการสอบบัญชีที่ไม่ถูกต้องตรงกับ ข้อเท็จจริง	2	1.6
3. ไม่สามารถส่งมอบงานได้ทันตามระยะเวลาที่ กำหนด	26	21.0
4. อื่น ๆ	37	29.8
<b>รวม</b>	<b>124</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ อื่นๆ คือ ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมภายหลังการสอบบัญชี

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่า ปัญหาที่พบบมากที่สุดภายหลังการใช้บริการสอบบัญชี คือ บริการสอบบัญชีไม่มีบริการเสริมที่ครบวงจร เช่น การให้บริการด้านภาษี (ร้อยละ 47.6) รองลงมา คือ อื่นๆ ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมภายหลังการสอบบัญชี (ร้อยละ 29.8) และไม่สามารถส่งมอบงานได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด (ร้อยละ 21.0)



ตารางที่ 35 แสดงลักษณะของสำนักงานสอบบัญชีที่ต้องการ

สำนักงานสอบบัญชีที่ต้องการ	จำนวน	ร้อยละ
1. มีการให้บริการที่ครบวงจร	86	69.4
2. มีการคิดค่าธรรมเนียมที่มีหลักเกณฑ์ชัดเจน	89	71.8
3. มีสถานที่ตั้งสำนักงานที่สะดวกในการติดต่อ	43	34.7
4. มีจำนวนพนักงานที่เหมาะสม	33	26.6
5. มีการเสนอรายงานที่ถูกต้องตรงกับข้อเท็จจริง	84	67.7
6. สามารถส่งมอบงานได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด	88	71.0
7. อื่น ๆ	1	0.8

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 35 พบว่า ลักษณะของสำนักงานสอบบัญชีที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการ คือ การให้ความสำคัญกับการคิดค่าธรรมเนียมที่มีหลักเกณฑ์ชัดเจนมากที่สุด (ร้อยละ 71.8) รองลงมา คือ สามารถส่งมอบงานได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด (ร้อยละ 69.4) และมีการให้บริการที่ครบวงจร (ร้อยละ 67.7)

ผู้ตอบแบบสอบถามตอบไม่ใช่ลักษณะของสำนักงานสอบบัญชีที่ต้องการ คือ จำนวนพนักงานที่เหมาะสม (ร้อยละ 26.6) รองลงมา คือ มีสถานที่ตั้งสำนักงานที่มีความสะดวกในการติดต่อ (ร้อยละ 34.7) และ มีการเสนอรายงานที่ถูกต้องตรงกับข้อเท็จจริง (ร้อยละ 67.7)