

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บริการการสอบบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดสุโขทัย ผู้ศึกษาได้ศึกษาเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยในการเลือกใช้บริการการสอบบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดสุโขทัย และศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการจากผู้สอบบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดสุโขทัย โดยผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารหรือพนักงานระดับสมุหบัญชีขึ้นไปของบริษัทจำกัดในจังหวัดสุโขทัย จำนวน 175 บริษัท และได้ศึกษาจากหนังสือ บทความทางวิชาการ บทความวิจัย ตำราวิชาการ และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บริการการสอบบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดสุโขทัย สามารถสรุปผลจากการศึกษาได้ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและบริษัท

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บริการการสอบบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดสุโขทัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นกรรมการผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 40.3 ส่วนใหญ่อยู่ในธุรกิจบริการ ร้อยละ 43.5 ดำเนินการมากกว่า 9 ปี ร้อยละ 58.1 มีเงินทุนจดทะเบียนอยู่ในช่วง 1,000,001 – 5,000,000 บาท ร้อยละ 36.3

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการให้บริการการสอบบัญชี

จากการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่กรรมการผู้จัดการเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสอบบัญชี จำนวน 83 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 66.9 โดยหาข้อมูลในการเลือกใช้บริการสอบบัญชี จากการสอบถามบริษัทอื่นที่รู้จักมากที่สุด ซึ่งใกล้เคียงกับจากการแนะนำโดยกรรมการผู้จัดการหรือผู้ถือหุ้น คิดเป็นร้อยละ 55.6 และ ร้อยละ 54.0 ตามลำดับ บริษัทเลือกใช้บริการสอบบัญชีจากสำนักงานสอบบัญชีที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร และสำนักงานสอบบัญชีที่ตั้งอยู่ในจังหวัดสุโขทัยไม่แตกต่างกันมากนัก โดยใช้บริการจากสำนักงานสอบบัญชีที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครและสำนักงานสอบบัญชีที่ตั้งอยู่ในจังหวัดสุโขทัย ร้อยละ 48.4 และร้อยละ 41.9 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 54.0 เคยเปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชี ส่วนใหญ่เนื่องจาก ราคาค่าบริการสอบบัญชีสูง (ร้อยละ 34.4) ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่คิดว่าผู้สอบบัญชีควรใช้ ระยะเวลาในการสอบบัญชี (ปริมาณงาน) เป็นเกณฑ์ในการคิดค่าธรรมเนียมการสอบบัญชี (ร้อยละ 51.6)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยในการเลือกใช้บริการสอบบัญชี

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสอบบัญชีโดย คำนึงถึงปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.64) ซึ่งให้ความสำคัญ กับจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบ เช่น การรักษาความลับของลูกค้าสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสอบบัญชีโดยคำนึงถึงปัจจัยด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) ซึ่งให้ความสำคัญการกำหนดราคาค่าสอบบัญชี ตามคุณภาพที่ลูกค้าได้รับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสอบบัญชีโดยคำนึงถึงปัจจัยด้านช่อง ทางการจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) โดยให้ความสำคัญกับความ สะดวกในการติดต่อมากที่สุด เช่น โทรศัพท์ติดต่อได้ (ค่าเฉลี่ย 4.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสอบบัญชีโดยคำนึงถึงปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33) ซึ่งให้ความสำคัญกับ รู้จักและเคยใช้บริการตรวจสอบมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสอบบัญชีโดยคำนึงถึงปัจจัยด้าน พนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) ซึ่งให้ความสำคัญกับผู้สอบบัญชีที่ ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญสามารถแก้ปัญหาได้มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.69)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสอบบัญชีโดยคำนึงถึงปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.65) ซึ่งเน้นส่งมอบงาน ได้ตามกำหนดเวลามากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสอบบัญชีโดยคำนึงถึงปัจจัยด้าน สิ่งแวดล้อมกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65) โดยให้ ความสำคัญกับเพิ่มเอกสารเป็นระเบียบเรียบร้อยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการสอบบัญชี

จากการศึกษา พบปัญหาในการใช้บริการสอบบัญชีจากเรื่องราวงานการสอบบัญชีไม่ สอดคล้องกับความเป็นจริงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมาคือการไม่มีการให้คำปรึกษาทาง ภาษีอากรที่นอกเหนือจากการสอบบัญชี ร้อยละ 45.2 และบริษัทพบปัญหาภายหลังการให้บริการ

สอบบัญชีด้านบริการสอบบัญชีไม่มีบริการเสริมที่ครบวงจร เช่น การให้บริการด้านภาษีมากที่สุด ร้อยละ 47.6 รองลงมาคือ ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมภายหลังการสอบบัญชี ร้อยละ 29.8

ลักษณะของสำนักงานสอบบัญชีที่ต้องการ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการคิด ค่าธรรมเนียมที่มีหลักเกณฑ์ชัดเจน รองลงมาคือความสามารถส่งมอบงานได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด มีการให้บริการที่ครบวงจร และ มีการเสนอรายงานที่ถูกต้องตรงกับข้อเท็จจริง ใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 71.8 ร้อยละ 71.0 ร้อยละ 69.4 และร้อยละ 67.7 ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บริการการสอบบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดสุโขทัย สามารถนำผลการศึกษามาอภิปรายผลตามทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ (Marketing Mix หรือ 7Ps) ดังนี้

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า มีผลต่อการเลือกใช้บริการสอบบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดสุโขทัยลำดับแรก คือ จรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบ เช่น การรักษาความลับของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เยาวเรศ วัชราคม (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบและรับรองบัญชีของห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลมากที่สุด คือ ด้านงานตรวจสอบ ด้านจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบ และด้านความชำนาญของผู้ตรวจสอบในแต่ละธุรกิจ

2. ปัจจัยด้านราคา (Price) จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า มีผลต่อการเลือกใช้บริการสอบบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดสุโขทัยลำดับแรก คือ การกำหนดราคาค่าสอบบัญชีตามคุณภาพที่ลูกค้าได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เยาวเรศ วัชราคม (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบและรับรองบัญชีของห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านราคา ที่มีผลมากที่สุด คือ ด้านอัตราค่าบริการ

3. ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย (Place) จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า มีผลต่อการเลือกใช้บริการสอบบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดสุโขทัยลำดับแรก คือ ความสะดวกในการติดต่อ เช่น โทรศัพท์ติดต่อได้ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พรหมมินทร์ ธรนิษฐ์ (2538) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการเลือกใช้บริการการสอบบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย ที่มีผลมากที่สุด คือ ติดต่อผู้สอบบัญชียากมากที่สุด

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า มีผลต่อการเลือกใช้บริการสอบบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดสุโขทัยลำดับแรก คือ รู้จักและเคยใช้บริการตรวจสอบ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เยาวเรศ วัชราคม (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบและรับรองบัญชีของห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลมากที่สุด คือ ชื่อเสียงและประสบการณ์ของผู้ตรวจสอบ

5. ปัจจัยด้านพนักงาน (People) จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านพนักงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า มีผลต่อการเลือกใช้บริการสอบบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดสุโขทัยลำดับแรก คือ ผู้สอบบัญชีที่ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญ สามารถแก้ปัญหาได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พรหมมินทร์ ธรนิษฐ์ (2538) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการเลือกใช้บริการการสอบบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านพนักงานที่มีผลมากที่สุด คือ คุณภาพการให้บริการสอบบัญชี ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญ

6. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process) จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า มีผลต่อการเลือกใช้บริการสอบบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดสุโขทัยลำดับแรก คือ ส่งมอบงานได้ตามกำหนดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พรหมมินทร์ ธรนิษฐ์ (2538) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการเลือกใช้บริการการสอบบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลมากที่สุด คือ เสนอรายงานถูกต้องตรงกับข้อเท็จจริงและตรงต่อเวลา

7. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ (Physical Evidence) จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า มีผลต่อการเลือกใช้บริการสอบบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดสุโขทัยลำดับแรก คือ แฟ้มเอกสารเป็นระเบียบเรียบร้อย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พรหมมินทร์ ธรนิษฐ์ (2538) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการเลือกใช้บริการการสอบบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ ที่มีผลมากที่สุด คือ การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าได้เป็นอย่างดี

การศึกษาปัญหาในการใช้บริการสอบบัญชี บริษัทให้ความสำคัญกับบริการภายหลังงานตรวจสอบมาก เช่น การที่ผู้สอบบัญชีไม่มีการให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมภายหลังการสอบบัญชี และไม่มีการให้คำปรึกษาทางภาษีอากรที่นอกเหนือจากการสอบบัญชี และนอกจากนี้ ผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักงานสอบบัญชีให้บริการที่ครบวงจร ซึ่งสอดคล้องกับรัช ภูษิต โภค และวิศิษฐ์ ศรี จินตนา (2543) ที่ได้กล่าวถึง “การบัญชีกับการจัดการสำหรับ SMEs” ว่า นักบัญชีต้องมีความรู้

เฉพาะธุรกิจ จะเห็นได้ว่า ในเศรษฐกิจใหม่ นักบัญชีไม่ใช่แค่ทำบัญชี หรือตรวจสอบบัญชีเท่านั้น แต่ต้องให้บริการแก่ธุรกิจแบบครบวงจรตามความต้องการในตลาด อาชีพนักบัญชีในปัจจุบันจึงค่อนข้างหลากหลายเป็นเสมือนหมอธุรกิจ ต้องสามารถตรวจและรักษาโรคได้ด้วย

5.3 ข้อค้นพบ

จากผลการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บริการสอบบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดสุโขทัย ได้พบว่า สาเหตุของการเปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชี คือ ราคาค่าบริการสอบบัญชีสูง รองลงมา คือ ความไม่สะดวกในการติดต่อ และคุณภาพการสอบบัญชี เช่น ค่าเช่า ไม่ทันตามกำหนดตามลำดับ

จากการพิจารณาตามทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ (Marketing Mix หรือ 7Ps) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านพนักงาน ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพและปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยพบรายละเอียดของปัจจัยแต่ละด้าน ดังนี้

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาด้านจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบ เช่น การรักษาความลับของลูกค้า เป็นอันดับหนึ่งในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ในขณะเดียวกัน หากแยกตามประเภทของธุรกิจ ทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบเป็นอันดับหนึ่งเช่นกัน

2. ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาด้านการกำหนดราคาค่าบริการสอบบัญชีตามคุณภาพที่ลูกค้าได้รับ เป็นอันดับหนึ่งในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ในขณะเดียวกัน หากแยกตามประเภทของธุรกิจ ทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการกำหนดราคาค่าบริการสอบบัญชีตามคุณภาพที่ลูกค้าได้รับเป็นอันดับหนึ่งเช่นกัน

3. ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาด้านความสะดวกในการติดต่อ เช่น โทรศัพท์ติดต่อได้ตลอดเวลา เป็นอันดับหนึ่งในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ในขณะเดียวกัน หากแยกตามประเภทของธุรกิจ ทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความสะดวกในการติดต่อ เช่น โทรศัพท์ติดต่อได้ตลอดเวลา เป็นอันดับหนึ่งเช่นกัน

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาด้านรู้จักและเคยใช้บริการตรวจสอบ เป็นอันดับหนึ่งในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ในขณะเดียวกัน หากแยกตามประเภทของธุรกิจ ทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านรู้จักและเคยใช้บริการตรวจสอบ

เป็นอันดับหนึ่งเช่นกัน ยกเว้น ธุรกิจอุตสาหกรรมให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการแนะนำตัวของผู้สอบบัญชี เช่น ป้ายสำนักงาน นามบัตร เป็นอันดับหนึ่งในการเลือกใช้บริการ

5. ปัจจัยด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาจากผู้สอบบัญชีที่ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญ สามารถแก้ปัญหาได้ เป็นอันดับหนึ่งในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ในขณะที่เดียวกัน หากแยกตามประเภทของธุรกิจ ทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านรู้จักและเคยใช้บริการ ตรวจสอบ เป็นอันดับหนึ่งเช่นกัน ยกเว้น ธุรกิจบริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผู้สอบบัญชีสามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย เป็นอันดับหนึ่งในการเลือกใช้บริการ

6. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาด้ว้ตามส่งมอบงานได้ตามกำหนดเวลา เป็นอันดับหนึ่งในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ในขณะที่เดียวกัน หากแยกตามประเภทของธุรกิจ ทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านส่งมอบงานได้ตามกำหนดเวลา เป็นอันดับหนึ่งเช่นกัน ยกเว้น ธุรกิจอุตสาหกรรมให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านมีการระบุเวลาในการตรวจสอบและการเสนอรายงานไว้อย่างชัดเจน เป็นอันดับหนึ่งในการเลือกใช้บริการ

7. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาด้ว้ตามเพิ่มเอกสารเป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นอันดับหนึ่งในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ในขณะที่เดียวกัน หากแยกตามประเภทของธุรกิจ ทุกประเภทธุรกิจให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านด้านเพิ่มเอกสารเป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นอันดับหนึ่งเช่นกันในการเลือกใช้บริการ

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บริการสอบบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดสุโขทัย เห็นว่า ธุรกิจให้บริการการสอบบัญชี ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านพนักงาน ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพและปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยมีข้อเสนอแนะในรายละเอียดสำหรับแต่ละปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ควรสร้างภาพลักษณ์ต่อผู้ใช้บริการ ในเรื่อง การรักษาระบบของข้อมูลตรวจสอบ เช่น การรักษาความลับของลูกค้า ความรับผิดชอบต่อการตรวจสอบ เช่น การไม่ละทิ้งงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานตรวจสอบ เช่น การตรวจสอบที่มีคุณภาพ เป็นต้น

2. ปัจจัยด้านราคา (Price) ควรนำเสนอราคาต่อผู้ใช้บริการ โดยเน้นให้ผู้ใช้บริการเห็นว่า การเสนอราคาค่าสอบบัญชีนั้น เป็นการเสนอราคาตามคุณภาพที่ลูกค้าได้รับ หรือ ตามชั่วโมงการทำงาน

3. ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย (Place) ควรนำเสนอต่อผู้ใช้บริการ ในเรื่อง ความสะดวกในการติดต่อ เช่น โทรศัพท์ติดต่อได้ตลอดเวลา ความสะดวกในการนัดหมาย เช่น นัดหมายได้ง่าย มีเวลาพบปะลูกค้า มีช่องทางติดต่อ ผ่านเว็บไซต์ของผู้สอบบัญชีหรือสำนักงานสอบบัญชี
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ควรสร้างความรู้จักให้แก่ผู้ใช้บริการ สำนักงานบัญชี และผู้ประกอบการ
5. ปัจจัยด้านพนักงาน (People) ควรนำเสนอให้ผู้ใช้บริการเห็นว่าผู้สอบบัญชีและพนักงาน(ผู้ช่วยผู้สอบบัญชี)ที่ให้บริการมีความรู้ ความชำนาญ สามารถแก้ปัญหาได้
6. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process) ควรนำเสนอให้ผู้ใช้บริการเห็นว่าสามารถส่งมอบงานได้ตามกำหนดเวลา มีการระบุเวลาในการตรวจสอบและการเสนอรายงานไว้อย่างชัดเจน กระบวนการตรวจสอบและเสนอรายงานการสอบบัญชีถูกต้อง เชื่อถือได้ (เทคนิควิธีการตรวจสอบ) สามารถสร้างความเชื่อมั่นได้
7. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ (Physical Evidence) ควรนำเสนอให้ผู้ใช้บริการ เห็นว่า แฟ้มเอกสารเป็นระเบียบเรียบร้อย เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการสอบบัญชีและในสำนักงานสอบบัญชีมีความทันสมัย

5.5 ข้อจำกัด

ธุรกิจในปัจจุบันมีการดำเนินธุรกิจหลายรูปแบบ ทั้งนิติบุคคลและบุคคลธรรมดา ทั้งนี้ เฉพาะนิติบุคคลเท่านั้นที่ต้องนำส่งงบการเงินให้กรมพัฒนาธุรกิจการค้าและกรมสรรพากรอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง แต่การดำเนินธุรกิจรูปแบบนิติบุคคล สามารถทำได้หลากหลายไม่ว่าจะเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล บริษัทจำกัด การศึกษาปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บริการการสอบบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดสุโขทัย ผู้ศึกษาได้ศึกษาเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยในการเลือกใช้บริการสอบบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดสุโขทัย และศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการจากผู้สอบบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดสุโขทัย เป็นเพียงการศึกษาปัจจัยและปัญหาของผู้ใช้บริการที่เป็นบริษัทจำกัดเท่านั้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในอนาคต

1. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการของห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล รวมถึงการเลือกใช้บริการการสอบบัญชี เพื่อจะได้หาปัจจัยและแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่อไป

2. ควรเพิ่มกลุ่มตัวอย่างให้กว้างขึ้น หรือพฤติกรรม การเลือกใช้บริการสอบบัญชีใน จังหวัดอื่นที่อาจแตกต่างกัน ซึ่งจะทำให้ผลการศึกษาที่ได้รับ มีความเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved