

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

จากการค้นคว้าอิสระเรื่อง “ปัจจัยในการเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีรับอนุญาตของธุรกิจในจังหวัดสมุทรสาคร” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีรับอนุญาตของธุรกิจในจังหวัดสมุทรสาคร และเพื่อศึกษาถึงปัญหาในการใช้บริการผู้สอบบัญชีรับอนุญาตของธุรกิจในจังหวัดสมุทรสาคร และเสนอแนวทางในการพัฒนา การให้บริการของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต โดยบทนี้จะกล่าวถึงสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการฝ่ายบัญชีหรือสมุหบัญชีของธุรกิจที่ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 63.5

ธุรกิจตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรม ร้อยละ 61.0 ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจไม่เกิน 5 ปี ร้อยละ 34.8 มีทุนจดทะเบียนและชำระแล้วจำนวนเงินไม่เกิน 5,000,000 บาท ร้อยละ 42.2 มีรายได้เฉลี่ยต่อปีไม่เกิน 5,000,000 บาท ร้อยละ 26.7 และมีจำนวนพนักงานไม่เกิน 50 คน ร้อยละ 47.2

##### ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของธุรกิจตอบแบบสอบถาม

ธุรกิจตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จัดทำบัญชีและงบการเงินโดยพนักงานบัญชีของบริษัท ร้อยละ 52.2 โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการจัดทำบัญชี ร้อยละ 88.8 ส่วนใหญ่ใช้บริการตรวจสอบบัญชีจากสำนักงานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 76.5 และเหตุผลที่มีได้ใช้บริการจากสำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดสมุทรสาครคือไม่เชื่อถือในประสิทธิภาพและคุณภาพของสำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดสมุทรสาคร ร้อยละ 31.0 ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการตรวจสอบบัญชีโดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในระดับมาก ร้อยละ 62.6 และมีการจัดหาบริการจากสำนักงานสอบบัญชีโดยผู้ประกอบการอื่นแนะนำ ร้อยละ 42.7

### ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีรับอนุญาต

**ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ** พบว่าธุรกิจตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านต่างๆเรียงตามลำดับตามค่าเฉลี่ยของธุรกิจตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านบุคคลเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านกายภาพ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ตามลำดับ โดยในแต่ละปัจจัยมีรายละเอียดดังนี้

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** พบว่าธุรกิจตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด เรียงลำดับได้แก่ การรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับ และความรับผิดชอบต่อการตรวจสอบ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก เรียงลำดับได้แก่ การให้บริการ โดยมีความรู้ ความสามารถและทันเหตุการณ์ คำแนะนำหรือการให้คำปรึกษาจากผู้ตรวจสอบ มาตรฐานการปฏิบัติงานตรวจสอบ ความรวดเร็วในการให้บริการ และส่งมอบงาน ชนิดของความเห็นในรายงานของผู้สอบบัญชี การให้บริการด้านอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น การวางระบบบัญชี การตรวจสอบภายใน

**ปัจจัยด้านราคา** พบว่าธุรกิจตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก เรียงลำดับได้แก่ ความคุ้มค่าของอัตราค่าบริการ อัตราค่าบริการตรวจสอบ การปรับเพิ่มค่าตรวจสอบในปีถัดไป การเรียกเก็บค่าบริการอื่นเพิ่มเติม ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ วิธีการเรียกเก็บค่าบริการ (ก่อน/หลัง/เป็นงวด)

**ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย** พบว่าธุรกิจตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านจัดจำหน่ายโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก เรียงลำดับได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อ ทำเลที่ตั้งของสำนักงาน การแนะนำจากสำนักงานบัญชี ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง เรียงลำดับได้แก่ การแนะนำจากผู้ประกอบการอื่น การแนะนำจากเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร การแนะนำจากเจ้าหน้าที่กระทรวงพาณิชย์

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** พบว่าธุรกิจตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก เรียงลำดับได้แก่ ความกระตือรือร้นและยินดีในการให้ความช่วยเหลือ การช่วยเหลือหากมีการตรวจสอบภาษีอากร การสร้างสัมพันธ์ภาพอย่างต่อเนื่อง ความสัมพันธ์ส่วนตัว (เพื่อน, คนรู้จัก, ญาติ) ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ได้แก่ การให้บริการด้านอื่นโดยไม่เรียกเก็บค่าบริการ

**ปัจจัยด้านบุคคล** พบว่าธุรกิจตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคคลโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก เรียงลำดับได้แก่ ทีมงานมีความรู้ด้านภาษีอากรอย่างดี ทีมงานมีความรู้ด้านบัญชีอย่างดี ทีมงานมีประสบการณ์ในการตรวจสอบ ทีมงานมีความเชี่ยวชาญในธุรกิจที่ตรวจสอบ ทีมงานมีความเป็นกันเอง

**ปัจจัยด้านกายภาพ** พบว่าธุรกิจตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกายภาพโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก เรียงลำดับได้แก่ คุณภาพของผลการตรวจสอบ ความเสี่ยงต่อการถูกตรวจสอบ ใช้อุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัยในการตรวจสอบ ที่ตั้งสำนักงาน/สถานที่ติดต่อมีความน่าเชื่อถือ สำนักงาน/ผู้สอบบัญชีมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก

**ปัจจัยด้านกระบวนการ** พบว่าธุรกิจตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก เรียงลำดับได้แก่ การตรวจสอบและรายงานผลอย่างสม่ำเสมอ การปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีอย่างเคร่งครัด ปฏิบัติตามมาตรฐานการสอบบัญชีอย่างเคร่งครัด ปฏิบัติต่อพนักงานบริษัทด้วยความสุภาพ มีการศึกษาระบบการควบคุมภายในก่อนตรวจสอบ

#### **ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการจำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ**

พบว่าธุรกิจตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจให้ความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีรับอนุญาต โดยในแต่ละปัจจัยมีรายละเอียดดังนี้

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจโดยรวมพบว่าธุรกิจตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

โดยธุรกิจตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจต่ำกว่า 5 ปี ระยะเวลา 11-20 ปี และระยะเวลา 20 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับ ส่วนธุรกิจที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 5-10 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับ

**ปัจจัยด้านราคา** จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจโดยรวมพบว่าธุรกิจตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

โดยธุรกิจตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจต่ำกว่า 5 ปี ระยะเวลา 5-10 ปี ระยะเวลา 11-20 ปี และระยะเวลา 20 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความคุ้มค่าของอัตราค่าบริการตรวจสอบ

**ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย** จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจโดยรวมพบว่าธุรกิจตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

โดยธุรกิจตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจต่ำกว่า 5 ปี ระยะเวลา 5-10 ปี ระยะเวลา 11-20 ปี และระยะเวลา 20 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อ

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจโดยรวมพบว่าธุรกิจตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

โดยธุรกิจตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจต่ำกว่า 5 ปี ระยะเวลา 5-10 ปี ระยะเวลา 11-20 ปี และระยะเวลา 20 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความกระตือรือร้นและยินดีในการให้ความช่วยเหลือ

**ปัจจัยด้านบุคคล** จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจโดยรวมพบว่าธุรกิจตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

โดยธุรกิจตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจต่ำกว่า 5 ปี และระยะเวลา 5-10 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทีมงานมีความรู้ด้านภาษีอากรอย่างดี ธุรกิจที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 11-20 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ทีมงานมีความรู้ด้านบัญชีอย่างดี และธุรกิจที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 20 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทีมงานมีความรู้ด้านบัญชีอย่างดี

**ปัจจัยด้านกายภาพ** จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจโดยรวมพบว่าธุรกิจตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

โดยธุรกิจตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจต่ำกว่า 5 ปี ระยะเวลา 5-10 ปี ระยะเวลา 11-20 ปี และระยะเวลา 20 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ คุณภาพของผลการตรวจสอบ

**ปัจจัยด้านกระบวนการ** จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจโดยรวมพบว่าธุรกิจตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

โดยธุรกิจตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจต่ำกว่า 5 ปี และ ระยะเวลา 11-20 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการตรวจสอบและรายงานผลอย่างสม่ำเสมอ ธุรกิจที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 5-10 ปี และระยะเวลา 20 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีอย่างเคร่งครัด

### ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี

พบว่าธุรกิจตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ให้ความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมากต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีรับอนุญาต โดยในแต่ละปัจจัยมีรายละเอียดดังนี้

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปีโดยรวมพบว่าธุรกิจตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

โดยธุรกิจตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อการตรวจสอบ

ธุรกิจตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 5,000,001-10,000,000 บาท รายได้ 10,000,001-50,000,000 บาท รายได้ 100,000,001-500,000,000 บาท และรายได้ 500,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับ

ธุรกิจตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 50,000,001-100,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการโดยมีความรู้ ความสามารถและทันเหตุการณ์

**ปัจจัยด้านราคา** พบว่าธุรกิจตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000,000 บาท รายได้ 5,000,001-10,000,000 บาท รายได้ 10,000,001-50,000,000 บาท รายได้ 50,000,001-100,000,000 บาท และรายได้ 500,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความคุ้มค่าของอัตราค่าบริการตรวจสอบ

ธุรกิจตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 100,000,001-500,000,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความคุ้มค่าของอัตราค่าบริการตรวจสอบ

**ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย** พบว่าธุรกิจตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000,000 บาท รายได้ 10,000,001-50,000,000 บาท รายได้ 50,000,001-100,000,000 บาท รายได้ 100,000,001-500,000,000 บาท และรายได้ 500,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อ

ธุรกิจตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 5,000,001-10,000,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อ

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปีโดยรวมพบว่าธุรกิจตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

โดยธุรกิจตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000,000 บาท รายได้ 10,000,001-50,000,000 บาท รายได้ 50,000,001-100,000,000 บาท และรายได้ 500,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความกระตือรือร้นและยินดีในการให้ความช่วยเหลือ

ธุรกิจตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 5,000,001-10,000,000 บาท และรายได้ 100,000,001-500,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การช่วยเหลือหากมีการตรวจสอบภาษีอากร

**ปัจจัยด้านบุคคล** จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปีโดยรวมพบว่าธุรกิจตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

โดยธุรกิจตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000,000 บาท และรายได้ 10,000,001-50,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ทีมงานมีความรู้ด้านภาษีอากรอย่างดี

ธุรกิจตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,000,001-50,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทีมงานมีความรู้ด้านบัญชีอย่างดี

ธุรกิจตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 50,000,001-100,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทีมงานมีความรู้ด้านบัญชีอย่างดี และทีมงานมีความรู้ด้านภาษีอากรอย่างดี

ธุรกิจตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 100,000,001-500,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทีมงานมีความรู้ด้านภาษีอากรอย่างดี

ธุรกิจตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 500,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทีมงานมีประสบการณ์ในการตรวจสอบ ทีมงานมีความรู้ด้านบัญชีอย่างดี และทีมงานมีความรู้ด้านภาษีอากรอย่างดี

**ปัจจัยด้านกายภาพ** จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปีโดยรวมพบว่าธุรกิจตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

โดยธุรกิจตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000,000 บาท รายได้ 5,000,001-10,000,000 บาท รายได้ 50,000,001-100,000,000 บาท และรายได้ 500,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ คุณภาพของผลการตรวจสอบ

ธุรกิจตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,000,001-50,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเสี่ยงต่อการถูกตรวจสอบ

ธุรกิจตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 100,000,001-500,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพของผลการตรวจสอบ

**ปัจจัยด้านกระบวนการ** จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อปีโดยรวมพบว่าธุรกิจตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

โดยธุรกิจตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000,000 บาท และรายได้ 10,000,001-50,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการตรวจสอบและรายงานผลอย่างสม่ำเสมอ

ธุรกิจตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 5,000,001-10,000,000 บาท รายได้ 100,000,001-500,000,000 บาท และรายได้ 500,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การปฏิบัติตามมาตรฐานการสอบบัญชีอย่างเคร่งครัด

ธุรกิจตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 50,000,001-100,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีอย่างเคร่งครัด

#### ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการผู้สอบบัญชีรับอนุญาตของธุรกิจตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่าธุรกิจตอบแบบสอบถามมีปัญหาในการใช้บริการ คือ

**ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์** พบว่าธุรกิจตอบแบบสอบถามมีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ได้แก่ การส่งมอบรายงานการตรวจสอบล่าช้า และไม่มีการรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับ

**ปัญหาด้านราคา** พบว่าธุรกิจตอบแบบสอบถามมีปัญหาด้านราคาในการใช้บริการผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ได้แก่ ค่าบริการตรวจสอบบัญชีไม่สมเหตุสมผล มีการเรียกเก็บค่าบริการอื่นเพิ่มเติมจากค่าบริการตรวจสอบบัญชี และ มีการเรียกเก็บค่าบริการตรวจสอบบัญชีเพิ่มเติมโดยมิได้มีการตกลงล่วงหน้า

**ปัญหาด้านการจัดจำหน่าย** พบว่า ธุรกิจตอบแบบสอบถามมีปัญหาด้านการจัดจำหน่ายในการใช้บริการผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ได้แก่ ไม่สามารถติดต่อผู้สอบบัญชีและทีมงานได้

**ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด** พบว่าธุรกิจตอบแบบสอบถามมีปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ ไม่มีการแจ้งความเคลื่อนไหวด้านบัญชีและภาษีให้ผู้บริหารทราบ และให้คำแนะนำล่าช้า

**ปัญหาด้านบุคคล** พบว่าธุรกิจตอบแบบสอบถามมีปัญหาด้านบุคคล ได้แก่ ไม่สามารถให้คำปรึกษาได้ เมื่อต้องการคำแนะนำ ผู้สอบบัญชีและทีมงานขาดความรู้ ความชำนาญในการตรวจสอบบัญชี และมีการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาตรวจสอบบ่อย

**ปัญหาด้านกายภาพ** ไม่พบว่าธุรกิจตอบแบบสอบถามมีปัญหาด้านกายภาพ

**ปัญหาด้านกระบวนการ** พบว่าธุรกิจตอบแบบสอบถามมีปัญหาด้านกระบวนการ ได้แก่ การเคลื่อนย้ายเอกสารทางบัญชีเพื่อนำไปตรวจสอบที่สำนักงานสอบบัญชี และไม่มีการศึกษารูปแบบและข้อเท็จจริงในการดำเนินธุรกิจของบริษัทที่ตรวจสอบ



### อภิปรายผล

จากการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยในการเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีรับอนุญาตของธุรกิจใน จังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์** มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีรับอนุญาตอยู่ใน ระดับมาก คือด้านการรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับมีผลในระดับมาก สอดคล้องกับ เยาวเรศ วัชราคม (2546) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการตรวจสอบและรับรองบัญชีของห้าง หุ้นส่วนนิติบุคคลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าด้านจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบมีผลใน ระดับมาก ซึ่งการรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับถือเป็นจรรยาบรรณของผู้ตรวจสอบบัญชี

**ปัจจัยด้านราคา** มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีรับอนุญาตอยู่ในระดับมาก คือด้านความคุ้มค่าของอัตราค่าบริการตรวจสอบ และอัตราค่าบริการตรวจสอบมีผลในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ เยาวเรศ วัชราคม (2546) พบว่าด้านอัตราค่าบริการมีผลในระดับมาก

**ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย** มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีรับอนุญาตอยู่ใน ระดับมาก คือ ความสะดวกในการติดต่อมีผลในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ พัทรินทร์ รินคำ (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของธุรกิจในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ต่อการสอบบัญชี ในด้านของการ ตอบสนองความต้องการของลูกค้า พบว่าความพึงพอใจที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุดใน เรื่องความสะดวกในการติดต่อทีมงานตรวจสอบบัญชี

**ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด** มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีรับ อนุญาตอยู่ในระดับมาก คือ ความกระตือรือร้นและยินดีในการให้ความช่วยเหลือมีผลระดับมาก ซึ่ง สอดคล้องกับ พัทรินทร์ รินคำ (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการ สอบบัญชี ในด้านของความเอาใจใส่ในการให้บริการสอบบัญชี พบว่าความพึงพอใจที่ได้รับต่ำกว่า ความคาดหวังมากที่สุดในเรื่องของการคาดหวังให้ผู้บริหารของสำนักงานสอบบัญชีออกตรวจ ร่วมกับทีมงานตรวจสอบบัญชีอย่างสม่ำเสมอ และความกระตือรือร้นและยินดีในการให้ความ ช่วยเหลือธุรกิจของสำนักงานสอบบัญชี

**ปัจจัยด้านบุคคล** มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีรับอนุญาตอยู่ในระดับมากคือ ทีมงานมีความรู้ด้านภาษีอากรอย่างดี และทีมงานมีความรู้ด้านบัญชีอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับ ธรรมศักดิ์ รัศมีธรรมธัญ (2546) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุดในระดับมาก คือพนักงานมีความรู้ ความชำนาญ และสอดคล้องกับ พัชรินทร์ รินคำ (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของธุรกิจจังหวัดเชียงใหม่ต่อการสอบบัญชี ในด้านของความน่าเชื่อถือ พบว่าธุรกิจคาดหวังจะได้รับความพึงพอใจในระดับสูงมากโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ต้องการให้ทีมงานตรวจสอบมีความรู้ด้านบัญชีและการสอบบัญชีเป็นอย่างดีและมีผู้สอบบัญชีรับอนุญาตร่วมอยู่ใน ทีมงานตรวจสอบ

**ปัจจัยด้านกายภาพ** มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีรับอนุญาตอยู่ในระดับมาก คือ คุณภาพของผลการตรวจสอบมีผลระดับมาก ขณะที่ พัชรินทร์ รินคำ (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของธุรกิจจังหวัดเชียงใหม่ต่อการสอบบัญชี ในด้านของรูปลักษณ์ของสำนักงานสอบบัญชี พบว่าธุรกิจคาดหวังจะได้รับความพึงพอใจในระดับสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ธุรกิจต้องการให้สำนักงานสอบบัญชีปฏิบัติตามมรรยาทของผู้สอบบัญชี และทีมงานตรวจสอบบัญชีใช้อุปกรณ์การสอบบัญชีที่ทันสมัย

**ปัจจัยด้านกระบวนการ** มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีรับอนุญาตอยู่ในระดับมากคือการตรวจสอบและรายงานผลอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับ พัชรินทร์ รินคำ (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของธุรกิจจังหวัดเชียงใหม่ต่อการสอบบัญชี ในด้านของการตอบสนองความต้องการของลูกค้า พบว่าความพึงพอใจที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุดในเรื่องของ การที่ทีมงานตรวจสอบบัญชี ได้แจ้งให้ลูกค้าทราบถึงความคืบหน้าของกระบวนการสอบบัญชี

### ข้อค้นพบ

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีรับอนุญาตของธุรกิจในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่าธุรกิจตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้บริการสอบบัญชีจากสำนักงานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานครเพราะไม่เชื่อถือในประสิทธิภาพและคุณภาพของสำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดสมุทรสาคร และส่วนใหญ่จัดหาสำนักงานสอบบัญชีโดยผู้ประกอบการอื่นแนะนำ

ธุรกิจตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้บริการสอบบัญชีจากสำนักงานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับการตรวจสอบบัญชีในระดับมาก ขณะที่ธุรกิจตอบแบบสอบถามที่เลือกใช้บริการสอบบัญชีจากสำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดสมุทรสาครส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับการตรวจสอบบัญชีในระดับปานกลาง

ธุรกิจตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อการรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับและความรับผิดชอบต่อการตรวจสอบในระดับมากที่สุด

ธุรกิจตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุด ได้แก่

ธุรกิจตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจต่ำกว่า 5 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุดได้แก่ การรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับ และ ความรับผิดชอบต่อการตรวจสอบ

ธุรกิจตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 11-20 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุดได้แก่ การรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับ และ ความรับผิดชอบต่อการตรวจสอบ

ธุรกิจตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 20 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากที่สุดได้แก่ การรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับ ความรับผิดชอบต่อการตรวจสอบ ให้บริการโดยมีความรู้ ความสามารถและทันเหตุการณ์ และ คำแนะนำหรือการให้คำปรึกษาจากผู้ตรวจสอบ

ธุรกิจตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคลในระดับมากที่สุด ได้แก่

ธุรกิจตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจต่ำกว่า 5 ปี และ 5-10 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคลในระดับมากที่สุดได้แก่ ทีมงานมีความรู้ด้านภาษีอากรอย่างดี

ธุรกิจตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 20 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยด้านบุคคลในระดับมากที่สุดได้แก่ ทีมงานมีความรู้ด้านบัญชีอย่างดี และ ทีมงานมีความรู้ด้านภาษีอากรอย่างดี

ธุรกิจตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีรับอนุญาตโดยรวมอยู่ในระดับมาก และให้ความสำคัญในแต่ละปัจจัยอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ยกเว้น ธุรกิจตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 5,000,001-10,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการจัดเจ้าหน้าที่ในระดับปานกลาง และธุรกิจตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 100,000,001-500,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาในระดับปานกลาง

สำหรับปัญหาในการใช้บริการผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ซึ่งธุรกิจตอบแบบสอบถามพบมากที่สุด คือ ส่งมอบรายงานการตรวจสอบล่าช้า

#### ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ปัจจัยในการเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีรับอนุญาตของธุรกิจในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่ามีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตและทีมงาน ควรพัฒนาและปรับปรุงตนเองให้มีความรู้ด้านภาษีอากรเป็นอย่างดี เพื่อสามารถให้คำปรึกษาในด้านภาษีอากรหรือการวางแผนภาษีให้กับธุรกิจที่ตรวจสอบได้
2. ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตและทีมงาน ควรพัฒนาและปรับปรุงตนเองอย่างต่อเนื่องให้มีความชำนาญในธุรกิจที่ตนเองตรวจสอบ และสามารถประเมินและวางระบบการควบคุมภายในให้กับธุรกิจได้
3. ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตและทีมงาน ควรมีการเข้าตรวจสอบบัญชีอย่างต่อเนื่อง มีการติดต่อและรายงานผลอย่างสม่ำเสมอ
4. ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตและทีมงาน ควรปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้สามารถออกรายงานการตรวจสอบให้รวดเร็ว เพื่อให้มีระยะเวลาแก่ผู้บริหารสามารถพิจารณางบการเงิน
5. ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตและทีมงาน ควรมีการแจ้งข้อมูล ข่าวสารด้านบัญชีและภาษีอากร ข้อกฎหมายใหม่ๆ ให้กับธุรกิจที่ตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งนี้เน้นการศึกษาในเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีรับอนุญาตของธุรกิจในจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ควรศึกษาในรายละเอียดของจรรยาบรรณของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่มีต่อวิชาชีพและต่อลูกค้า เนื่องจากธุรกิจได้ให้ความสำคัญต่อการรักษาความลับของลูกค้า
2. ควรศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการคิดค่าบริการตรวจสอบบัญชี ว่าควรมีการคิดค่าบริการสอบบัญชีอย่างไรจึงจะสมเหตุสมผล และผู้สอบบัญชีควรให้บริการอย่างไร จึงจะคุ้มค่ากับค่าบริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved