

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้คือ ผู้ประกอบการหรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจ เป็นนิติบุคคล ที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดสมุทรสาคร ที่มีสถานประกอบการในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 400 ราย โดยใช้แบบสอบถามรวบรวมข้อมูล และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการตามสะดวก (Convenience sampling) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจสิ่งพิมพ์ ร้อยละ 40.8 ประเภทการจดทะเบียนของสถานประกอบการคือ บริษัทจำกัด ร้อยละ 85.2 จำนวนพนักงานประจำทั้งหมดของธุรกิจ 51 – 100 คน ร้อยละ 68.2 ทุนจดทะเบียนของธุรกิจ 1 - 5 ล้านบาท ร้อยละ 59.5 ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 10 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 40.0

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของสำนักงานบัญชี

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการจากสำนักงานบัญชี ด้านตรวจสอบบัญชี ร้อยละ 86.8 โดยเสียค่าธรรมเนียมแก่สำนักงานบัญชีเฉลี่ยเดือนละมากกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 43.3 ส่วนใหญ่สำนักงานบัญชีที่ใช้บริการตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 72.3 แหล่งข้อมูลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคือ เลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีด้วยตนเอง ร้อยละ 29.3 และสาเหตุที่ใช้บริการสำนักงานบัญชี คือ ต้องการผู้มีความชำนาญมากกว่า ร้อยละ 62.0

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมากเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีบริการตรวจสอบบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.21) มีบริการปรึกษาปัญหาบัญชีและภาษี (ค่าเฉลี่ย 4.07) มีบริการจัดทำบัญชีและภาษี (ค่าเฉลี่ย 3.96) มีบริการวางระบบบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.90) เป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ ได้รับการรับรองจากกรมสรรพากร (ค่าเฉลี่ย 3.80) มีบริการจดทะเบียนธุรกิจต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.64) มีบริการจัดทำและยื่นแบบนำส่งงบการเงิน(สบข.3) ต่อกระทรวงพาณิชย์ และนำส่งงบการเงินต่อกรมสรรพากร (ค่าเฉลี่ย 3.55) มีบริการเป็นตัวแทนเข้าพบสรรพากรเมื่อมีหมายเรียก (ค่าเฉลี่ย 3.52)

สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลางได้แก่ มีบริการจัดทำและยื่นแบบภาษีหัก ณ ที่จ่ายประจำปีภงด.1ก (แบบยื่นรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย สำหรับเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40(1),(2) ประเภทเงินเดือน โดยสรุปรายชื่อและจำนวนเงินที่ได้มีการจ่ายไปทั้งปี โดยไม่สนใจว่าจะมีชื่อแสดงอยู่ในการยื่นแบบ ภงด.1 ในแต่ละเดือนหรือไม่ก็ตาม) (ค่าเฉลี่ย 3.41) มีบริการจัดทำบัญชีสำหรับกิจการที่ได้รับการส่งเสริม BOI (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนซึ่งมีหน้าที่ส่งเสริมผู้ลงทุน) (ค่าเฉลี่ย 3.47) ได้รับการยอมรับด้านการจัดทำบัญชีจากสถานประกอบการทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.40) มีบริการจัดทำบัญชี และ งบการเงินเป็นภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 3.35) มีบริการจัดทำและยื่นแบบประจำปี ภงด.51 (แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลครึ่งปี) และ ภงด.50 (แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลประจำปี) (ค่าเฉลี่ย 3.35) มีบริการส่งหนังสือนัดเชิญประชุมสามัญผู้ถือหุ้นเพื่อรับรองงบการเงิน และ ลงโฆษณาในหนังสือพิมพ์ (ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยหุ้นส่วนบริษัท ประกาศโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า) (ค่าเฉลี่ย 3.33) มีบริการจัดทำบัญชีเงินเดือน และนำส่งประกันสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.28)

ปัจจัยด้านราคา มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ค่าธรรมเนียมประเมินจากปริมาณเอกสารทางบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.00) สามารถแบ่งชำระเป็นงวด ๆ ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.69) สามารถจ่ายค่าธรรมเนียมเป็นรายครั้งที่เข้ามาให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.61) ค่าธรรมเนียมประเมินจากเงินทุนจดทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 3.56) มีรูปแบบการชำระค่าธรรมเนียมให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.51)

สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราค่าธรรมเนียม กำหนดจากปริมาณงานที่ถูกจ้างใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.46) ค่าธรรมเนียมลักษณะเหมาจ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.37) ค่าธรรมเนียมประเมินจากประเภทธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.27)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.81)

สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.24) สำนักงานบัญชีที่มีสถานที่ตั้งอยู่ใกล้บริษัทท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.19) สถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชีตั้งอยู่ในย่านธุรกิจหรือใจกลางเมือง (ค่าเฉลี่ย 3.19)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีส่วนลดให้เมื่อใช้บริการต่อเนื่องไประยะหนึ่ง (ค่าเฉลี่ย 3.80) มีส่วนลดพิเศษกรณีลูกค้าขอใช้บริการหลายบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ให้บริการปรึกษาเพิ่มเติมโดยไม่คิดมูลค่า (ค่าเฉลี่ย 3.39) การจัดอบรมสัมมนาให้ความรู้กับลูกค้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.23) มีเว็บไซต์เป็นของสำนักบัญชี ให้ข้อมูลความรู้และกฎหมายทางบัญชี และตอบคำถามปัญหาทางบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.10) มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อเพื่อให้ธุรกิจทั่วไปรู้จักอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.05)

ปัจจัยด้านคุณภาพของพนักงานสำนักงานบัญชี ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานสามารถอธิบายงานหรือชี้แจงรายละเอียดเพื่อเสนอบริการได้ชัดเจนตรงประเด็น (ค่าเฉลี่ย 3.93) พนักงานจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้องไม่มีปัญหาเกี่ยวกับสรรพากร (ค่าเฉลี่ย 3.92) พนักงานมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.81) พนักงานมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.88) พนักงานมีคุณภาพด้านการบริการ ตลอดจนสามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.74)

สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการเรียกใช้บริการในกรณีต้องการความช่วยเหลือเร่งด่วน (ค่าเฉลี่ย 3.27)

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของสำนักงานบัญชี มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.96) มีการจัดสถานที่สวยงาม มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.81)

สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง ได้แก่ สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.36) รูปแบบอาคารมีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง (ค่าเฉลี่ย 3.25) สถานที่ภายในสำนักงานบัญชีมีความโอ่โง่งกว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 3.17)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของสำนักงานบัญชี มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การส่งงานตรงตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.05) สามารถสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้าด้านการเก็บรักษาความลับทางธุรกิจ และ รักษาเอกสารทางบัญชีของลูกค้าเป็นอย่างดี เมื่อลูกค้าร้องขอสามารถจัดส่งให้ลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.04) มีระบบงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.99) การติดต่อสื่อสารสามารถติดต่อได้สะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.99) เข้าใจความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.89) ให้คำแนะนำระบบบัญชี ฟังทางเดินเอกสาร รวมถึงเอกสารเบื้องต้นที่จำเป็นในการบันทึกบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.62) มีความเข้าใจระบบของธุรกิจที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.58) ส่งมอบเอกสารสำคัญทางภาษีให้ลูกค้าเก็บไว้ที่ สถานที่ประกอบการของลูกค้า อาทิ แบบและใบเสร็จ กงด.1, กงด.3, กงด.53, กพ.30, กงด.50, กงด.51 เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.59)

สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ให้คำแนะนำวิธีทางบัญชีเพื่อลดด้านภาษีอากรที่ดีและถูกต้อง มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้านภาษีอากร (ค่าเฉลี่ย 3.40) ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีที่ได้รับความนิยม Program Express ในการจัดทำบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.31) มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจาก Program Express โดยการ Remote เข้าไปวิเคราะห์ปัญหา และแนะนำวิธีการแก้ไข (ค่าเฉลี่ย 3.31)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชีให้ระดับที่มีผลมาก คือ ด้านกระบวนการให้บริการของสำนักงานบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.74) ด้านคุณภาพของพนักงานสำนักงานบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.72) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.63) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.55) ด้านลักษณะทางกายภาพของสำนักงานบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.51) ส่วนปัจจัยที่ให้ระดับที่มีผลปานกลาง ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.45) และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.31)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี จำแนกตามระยะเวลาดำเนินธุรกิจ และ จำแนกตามสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการแบ่งเป็นนอกกรุงเทพมหานคร กับ ในกรุงเทพมหานคร

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี จำแนกตามระยะเวลาดำเนินธุรกิจ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ ไม่เกิน 5 ปี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือมีบริการตรวจสอบบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.22) มีบริการปรึกษาปัญหาบัญชีและภาษี (ค่าเฉลี่ย 4.07) มีบริการจัดทำบัญชีและภาษี (ค่าเฉลี่ย 3.95) มีบริการจัดทำบัญชี และ งบการเงินเป็นภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 3.95) มีบริการวางระบบบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.93) เป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ ได้รับการรับรองจากกรมสรรพากร (ค่าเฉลี่ย 3.79) มีบริการจดทะเบียนธุรกิจต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.63) มีบริการเป็นตัวแทนเข้าพบสรรพากรเมื่อมีหมายเรียก (ค่าเฉลี่ย 3.56) มีบริการจัดทำและยื่นแบบนำส่งงบการเงิน(สบข.3) ต่อกระทรวงพาณิชย์ และนำส่งงบการเงินต่อกรมสรรพากร(ค่าเฉลี่ย 3.53) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับปานกลางได้แก่ มีบริการจัดทำบัญชีสำหรับกิจการที่ได้รับการส่งเสริม BOI (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนซึ่งมีหน้าที่ส่งเสริมผู้ลงทุน) (ค่าเฉลี่ย 3.42) มีบริการจัดทำและยื่นแบบภาษีหัก ณ ที่จ่ายประจำปีภงด.1ก (แบบยื่นรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายสำหรับเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40(1),(2) ประเภทเงินเดือน โดยสรุปรายชื่อและจำนวนเงินที่ได้มีการจ่ายไปทั้งปี โดยไม่สนใจว่าจะมีชื่อแสดงอยู่ในการยื่นแบบ ภงด.1 ในแต่ละเดือนหรือไม่ก็ตาม) (ค่าเฉลี่ย 3.41) ได้รับการยอมรับด้านการจัดทำบัญชีจากสถานประกอบการทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.40) มีบริการจัดทำและยื่นแบบประจำปี ภงด.51 (แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลครึ่งปี) และ ภงด.50 (แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลประจำปี) (ค่าเฉลี่ย 3.35) มีบริการส่งหนังสือนัดเชิญประชุมสามัญผู้ถือหุ้นเพื่อรับรองงบการเงิน และ ลงโฆษณาในหนังสือพิมพ์ (ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยหุ้นส่วนบริษัท ประกาศโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า) (ค่าเฉลี่ย 3.33) และมีบริการจัดทำบัญชีเงินเดือน และนำส่งประกันสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 5-10 ปี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ มีบริการตรวจสอบบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.20) มีบริการปรึกษาปัญหาบัญชีและภาษี (ค่าเฉลี่ย 4.07) มีบริการจัดทำบัญชีและภาษี (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีบริการวางระบบบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.90) เป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ ได้รับการรับรองจากกรมสรรพากร (ค่าเฉลี่ย 3.82) มีบริการจดทะเบียนธุรกิจต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.68) มีบริการจัดทำและยื่นแบบนำส่งงบการเงิน(สบข.3) ต่อกระทรวงพาณิชย์ และนำส่งงบการเงินต่อกรมสรรพากร (ค่าเฉลี่ย

3.54) มีบริการจัดทำบัญชีสำหรับกิจการที่ได้รับการส่งเสริม BOI (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนซึ่งมีหน้าที่ส่งเสริมผู้ลงทุน) (ค่าเฉลี่ย 3.52) มีบริการเป็นตัวแทนเข้าพบสรรพากรเมื่อมีหมายเรียก (ค่าเฉลี่ย 3.51) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับปานกลางได้แก่ ได้รับการยอมรับด้านการจัดทำบัญชีจากสถานประกอบการทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.42) มีบริการจัดทำและยื่นแบบภาษีหัก ณ ที่จ่ายประจำปี ภงด.1ก (แบบยื่นรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย สำหรับเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40(1),(2) ประเภทเงินเดือน โดยสรุปรายชื่อและจำนวนเงินที่ได้มีการจ่ายไปทั้งปี โดยไม่สนใจว่าจะมีชื่อแสดงอยู่ในการยื่นแบบ ภงด.1 ในแต่ละเดือนหรือไม่ก็ตาม) (ค่าเฉลี่ย 3.40) มีบริการจัดทำบัญชีและ งบการเงินเป็นภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 3.40) มีบริการจัดทำและยื่นแบบประจำปี ภงด.51 (แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลครึ่งปี) และ ภงด.50 (แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลประจำปี) (ค่าเฉลี่ย 3.33) มีบริการส่งหนังสือนัดเชิญประชุมสามัญผู้ถือหุ้นเพื่อรับรองงบการเงิน และ ลงโฆษณาในหนังสือพิมพ์ (ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยหุ้นส่วนบริษัท ประกาศ โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า) (ค่าเฉลี่ย 3.32) และ มีบริการจัดทำบัญชีเงินเดือน และ นำส่งประกันสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ มีบริการตรวจสอบบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.20) มีบริการปรึกษาปัญหาบัญชีและภาษี (ค่าเฉลี่ย 4.06) มีบริการจัดทำบัญชีและภาษี (ค่าเฉลี่ย 3.96) มีบริการวางระบบบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.88) เป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ ได้รับการรับรองจากกรมสรรพากร (ค่าเฉลี่ย 3.81) มีบริการจดทะเบียนธุรกิจต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.63) มีบริการจัดทำและยื่นแบบนำส่งงบการเงิน(สบข.3) ต่อกระทรวงพาณิชย์ และ นำส่งงบการเงินต่อกรมสรรพากร (ค่าเฉลี่ย 3.58) สำหรับปัจจัยย่อยที่ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลางได้แก่ มีบริการเป็นตัวแทนเข้าพบสรรพากรเมื่อมีหมายเรียก (ค่าเฉลี่ย 3.48) มีบริการจัดทำบัญชีสำหรับกิจการที่ได้รับการส่งเสริม BOI (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนซึ่งมีหน้าที่ส่งเสริมผู้ลงทุน) (ค่าเฉลี่ย 3.46) มีบริการจัดทำและยื่นแบบภาษีหัก ณ ที่จ่ายประจำปี ภงด.1ก (แบบยื่นรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย สำหรับเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40(1),(2) ประเภทเงินเดือน โดยสรุปรายชื่อและจำนวนเงินที่ได้มีการจ่ายไปทั้งปี โดยไม่สนใจว่าจะมีชื่อแสดงอยู่ในการยื่นแบบ ภงด.1 ในแต่ละเดือนหรือไม่ก็ตาม) (ค่าเฉลี่ย 3.43) มีบริการจัดทำบัญชี และ งบการเงินเป็นภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 3.38) ได้รับการยอมรับด้านการจัดทำบัญชีจากสถานประกอบการทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.38) มีบริการจัดทำและยื่นแบบประจำปี ภงด.51 (แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลครึ่งปี) และ ภงด.50 (แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลประจำปี) (ค่าเฉลี่ย 3.36) มีบริการส่งหนังสือนัดเชิญประชุมสามัญผู้ถือหุ้นเพื่อรับรองงบการเงิน และ ลงโฆษณาในหนังสือพิมพ์ (ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วย

หุ้นส่วนบริษัท ประกาศโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า) (ค่าเฉลี่ย 3.34) มีบริการจัดทำบัญชีเงินเดือน และ นำส่งประกันสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.30)

ปัจจัยด้านราคา มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ ไม่เกิน 5 ปี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับ มากคือค่าธรรมเนียมประเมินจากปริมาณเอกสารทางบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.99) สามารถแบ่งชำระเป็น งวด ๆ ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.70) สามารถจ่ายค่าธรรมเนียมเป็นรายครั้งที่เข้ามาให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.61) ค่าธรรมเนียมประเมินจากเงินทุนจดทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 3.57) มีรูปแบบการชำระค่าธรรมเนียมให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.51) สำหรับปัจจัยย่อยที่ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลางได้แก่ อัตรา ค่าธรรมเนียมกำหนดจากปริมาณงานที่ลูกค้าจะใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.42) ค่าธรรมเนียมลักษณะเหมา จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.35) ค่าธรรมเนียมประเมินจากประเภทธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.27)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 5-10 ปี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ ค่าธรรมเนียมประเมินจากปริมาณ เอกสารทางบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.00) สามารถแบ่งชำระเป็นงวด ๆ ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.70) สามารถจ่าย ค่าธรรมเนียมเป็นรายครั้งที่เข้ามาให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.64) มีรูปแบบการชำระค่าธรรมเนียมให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.56) สำหรับปัจจัยย่อยที่ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลางได้แก่ ค่าธรรมเนียมประเมินจากเงินทุนจดทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 3.51) อัตราค่าธรรมเนียมกำหนดจากปริมาณ งานที่ลูกค้าจะใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.50) สำหรับปัจจัยย่อยที่ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับ ปานกลางได้แก่ ค่าธรรมเนียมลักษณะเหมาจ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.30) และค่าธรรมเนียมประเมินจากประเภท ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.26)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ ค่าธรรมเนียมประเมินจาก ปริมาณเอกสารทางบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.00) สามารถแบ่งชำระเป็นงวด ๆ ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.68) สามารถจ่าย ค่าธรรมเนียมเป็นรายครั้งที่เข้ามาให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.59) ค่าธรรมเนียมประเมินจากเงินทุนจด ทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 3.57) สำหรับปัจจัยย่อยที่ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลางได้แก่ มี รูปแบบการชำระค่าธรรมเนียมให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.46) อัตราค่าธรรมเนียมกำหนดจากปริมาณงานที่ ลูกค้าจะใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.46) ค่าธรรมเนียมลักษณะเหมาจ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.34) และค่าธรรมเนียม ประเมินจากประเภทธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.28)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ ไม่เกิน 5 ปี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) ในปัจจัยย่อย มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ มีการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.80) สำหรับปัจจัยย่อยที่ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลางได้แก่ สำนักงานบัญชีที่มีสถาน

ทำการตั้งอยู่ใกล้บริษัทท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.24) สถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชีตั้งอยู่ในย่านธุรกิจหรือใจกลางเมือง (ค่าเฉลี่ย 3.16) มีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.24)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 5-10 ปี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ มีการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.79) สำหรับปัจจัยย่อยที่ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.24) สถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชีตั้งอยู่ในย่านธุรกิจหรือใจกลางเมือง (ค่าเฉลี่ย 3.19) สำนักงานบัญชีที่มีสถานที่ตั้งอยู่ใกล้บริษัทท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.18)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ มีการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.83) สำหรับปัจจัยย่อยที่ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.24) สถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชีตั้งอยู่ในย่านธุรกิจหรือใจกลางเมือง (ค่าเฉลี่ย 3.21) สำนักงานบัญชีที่มีสถานที่ตั้งอยู่ใกล้บริษัทท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.15)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ ไม่เกิน 5 ปี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ มีส่วนลดให้เมื่อใช้บริการต่อเนื่องไประยะหนึ่ง (ค่าเฉลี่ย 3.75) มีส่วนลดพิเศษกรณีลูกค้าขอใช้บริการหลายบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.75) สำหรับปัจจัยย่อยที่ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ให้บริการปรึกษาเพิ่มเติมโดยไม่คิดมูลค่า (ค่าเฉลี่ย 3.39) การจัดอบรมสัมมนาให้ความรู้กับลูกค้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.22) มีเว็บไซต์เป็นของสำนักบัญชี ให้ข้อมูลความรู้และกฎหมายทางบัญชี และตอบคำถามปัญหาทางบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.10) และมีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อเพื่อให้ธุรกิจทั่วไปรู้จักอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.02)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 5-10 ปี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ มีส่วนลดให้เมื่อใช้บริการต่อเนื่องไประยะหนึ่ง (ค่าเฉลี่ย 3.82) สำหรับปัจจัยย่อยที่ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ให้บริการปรึกษาเพิ่มเติมโดยไม่คิดมูลค่า (ค่าเฉลี่ย 3.38) การจัดอบรมสัมมนาให้ความรู้กับลูกค้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.24) มีเว็บไซต์เป็นของสำนักบัญชี ให้ข้อมูลความรู้และกฎหมายทางบัญชี และตอบคำถามปัญหาทางบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.10) มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อเพื่อให้ธุรกิจทั่วไปรู้จักอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.06) มีส่วนลดพิเศษกรณีลูกค้าขอใช้บริการหลายบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.06)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือมีส่วนลดให้เมื่อใช้บริการต่อเนื่องไประยะหนึ่ง (ค่าเฉลี่ย 3.82) มีส่วนลดพิเศษกรณีลูกค้าขอใช้บริการหลายบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82) สำหรับปัจจัยย่อยที่ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลางได้แก่ ให้บริการปรึกษาเพิ่มเติมโดยไม่คิดมูลค่า (ค่าเฉลี่ย 3.39) การจัดอบรมสัมมนาให้ความรู้กับลูกค้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.24) มีเว็บไซต์เป็นของสำนักบัญชี ให้ข้อมูลความรู้และกฎหมายทางบัญชี และตอบคำถามปัญหาทางบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.11) และมีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อเพื่อให้ธุรกิจทั่วไปรู้จักอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.07)

ปัจจัยด้านคุณภาพของพนักงานสำนักงานบัญชี มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ ไม่เกิน 5 ปี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือสามารถอธิบายงานหรือชี้แจงรายละเอียดเพื่อเสนอบริการได้ชัดเจนตรงประเด็น (ค่าเฉลี่ย 3.94) พนักงานจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้อง ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับสรรพากร (ค่าเฉลี่ย 3.92) พนักงานมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.87) พนักงานมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.82) พนักงานมีคุณภาพด้านการบริการ ตลอดจนสามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.76) สำหรับปัจจัยย่อยที่ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลางได้แก่ มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการเรียกใช้บริการในกรณีต้องการความช่วยเหลือเร่งด่วน (ค่าเฉลี่ย 3.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 5-10 ปี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือพนักงานจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้อง ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับสรรพากร (ค่าเฉลี่ย 3.95) สามารถอธิบายงานหรือชี้แจงรายละเอียดเพื่อเสนอบริการได้ชัดเจนตรงประเด็น (ค่าเฉลี่ย 3.93) พนักงานมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.85) พนักงานมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.80) พนักงานมีคุณภาพด้านการบริการ ตลอดจนสามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.72) สำหรับปัจจัยย่อยที่ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลางได้แก่ มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการเรียกใช้บริการในกรณีต้องการความช่วยเหลือเร่งด่วน (ค่าเฉลี่ย 3.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 5-10 ปี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ พนักงานจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้อง ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับสรรพากร (ค่าเฉลี่ย 3.91) สามารถอธิบายงานหรือชี้แจงรายละเอียดเพื่อเสนอบริการได้ชัดเจนตรงประเด็น (ค่าเฉลี่ย 3.91) พนักงานมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.89) พนักงานมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.79) พนักงานมีคุณภาพด้านการบริการ ตลอดจนสามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.74) สำหรับปัจจัยย่อยที่ให้ระดับที่มีผลต่อการ

ตัดสินใจในระดับปานกลางได้แก่ มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการเรียกใช้บริการในกรณีต้องการความช่วยเหลือเร่งด่วน (ค่าเฉลี่ย 3.27)

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของสำนักงานบัญชี มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ ไม่เกิน 5 ปี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ ใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีการจัดสถานที่สวยงาม มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.79) สำหรับปัจจัยย่อยที่ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลางได้แก่ สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.39) รูปแบบอาคารมีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง (ค่าเฉลี่ย 3.22) และสถานที่ภายในสำนักงานบัญชีมีความโอโถงกว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 3.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 5-10 ปี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ ใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีการจัดสถานที่สวยงาม มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.85) สำหรับปัจจัยย่อยที่ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลางได้แก่ สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.35) รูปแบบอาคารมีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง (ค่าเฉลี่ย 3.27) สถานที่ภายในสำนักงานบัญชีมีความโอโถงกว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 3.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ ใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.95) เป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ ได้รับการรับรองจากกรมสรรพากร (ค่าเฉลี่ย 3.81) มีการจัดสถานที่สวยงาม มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.79) สำหรับปัจจัยย่อยที่ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลางได้แก่ รูปแบบอาคารมีเอกลักษณ์ เป็นของตนเอง (ค่าเฉลี่ย 3.26) และสถานที่ภายในสำนักงานบัญชีมีความโอโถงกว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 3.16)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของสำนักงานบัญชี มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ ไม่เกิน 5 ปี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือการส่งงานตรงตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.05) สามารถสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้าด้านการเก็บรักษาความลับทางธุรกิจ และ รักษาเอกสารทางบัญชีของลูกค้าเป็นอย่างดี เมื่อลูกค้าร้องขอสามารถจัดส่งให้ลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.04) มีระบบงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.99) การติดต่อสื่อสารสามารถติดต่อได้สะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.99) ให้คำแนะนำวิธีทางบัญชีเพื่อผลด้านภาษีอากรที่ดีและถูกต้อง มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้านภาษีอากร (ค่าเฉลี่ย 3.98) ส่งมอบเอกสารสำคัญทางภาษีให้ลูกค้าเก็บไว้ที่ สถานประกอบการของลูกค้า อาทิ แบบและใบเสร็จ ภงด.1,ภงด.3,ภงด.53,ภพ.30,ภงด.50,ภงด.51 เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.58) เข้าใจความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.88) มีความเข้าใจระบบของธุรกิจที่

หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.56) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลางได้แก่ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีที่ได้รับความนิยม Program Express ในการจัดทำบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.30) มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจาก Program Express โดยการ Remote เข้าไปวิเคราะห์ปัญหา และแนะนำวิธีการแก้ไข (ค่าเฉลี่ย 3.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 5-10 ปี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) ในปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือสามารถสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้าด้านการเก็บรักษาความลับทางธุรกิจ และ รักษาเอกสารทางบัญชีของลูกค้าเป็นอย่างดี เมื่อลูกค้าร้องขอสามารถจัดส่งให้ลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.06) ให้คำแนะนำวิธีทางบัญชีเพื่อผลด้านภาษีอากรที่ดีและถูกต้อง มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้านภาษีอากร (ค่าเฉลี่ย 4.02) มีระบบงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.99) การติดต่อสื่อสารสามารถติดต่อได้สะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.99) เข้าใจความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.90) ส่งมอบเอกสารสำคัญทางภาษีให้ลูกค้าเก็บไว้ที่ สถานประกอบการของลูกค้า อาทิ แบบและใบเสร็จ กงด.1,กงด.3,กงด.53,ภพ.30,กงด.50, กงด.51 เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.64) มีความเข้าใจระบบของธุรกิจที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.56) สำหรับปัจจัยย่อยที่ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลางได้แก่ และการส่งงานตรงตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.06) ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีที่ได้รับความนิยม Program Express ในการจัดทำบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.30) มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจาก Program Express โดยการ Remote เข้าไปวิเคราะห์ปัญหา และแนะนำวิธีการแก้ไข (ค่าเฉลี่ย 3.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) ในปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ การส่งงานตรงตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.05) สามารถสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้าด้านการเก็บรักษาความลับทางธุรกิจ และ รักษาเอกสารทางบัญชีของลูกค้าเป็นอย่างดี เมื่อลูกค้าร้องขอสามารถจัดส่งให้ลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.03) ให้คำแนะนำวิธีทางบัญชีเพื่อผลด้านภาษีอากรที่ดีและถูกต้อง มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้านภาษีอากร (ค่าเฉลี่ย 3.99) การติดต่อสื่อสารสามารถติดต่อได้สะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.99) มีระบบงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.98) เข้าใจความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.89) มีความเข้าใจระบบของธุรกิจที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.59) ส่งมอบเอกสารสำคัญทางภาษีให้ลูกค้าเก็บไว้ที่ สถานประกอบการของลูกค้า อาทิ แบบและใบเสร็จ กงด.1,กงด.3,กงด.53,ภพ.30,กงด.50,กงด.51 เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.56) สำหรับปัจจัยย่อยที่ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลางได้แก่ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีที่ได้รับความนิยม Program Express ในการจัดทำบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.31) มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจาก Program Express โดยการ Remote เข้าไปวิเคราะห์ปัญหา และแนะนำวิธีการแก้ไข (ค่าเฉลี่ย 3.31)

ตารางที่ 5.1 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก จำแนกตามระยะเวลาดำเนินธุรกิจ

ปัจจัยที่มีผล	ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	ไม่เกิน 5 ปี	มีบริการตรวจสอบบัญชี	4.22	มาก
	5-10 ปี	มีบริการตรวจสอบบัญชี	4.20	มาก
	10 ปีขึ้นไป	มีบริการตรวจสอบบัญชี	4.20	มาก
ด้านราคา	ไม่เกิน 5 ปี	ค่าธรรมเนียมประเมินจากปริมาณเอกสารทางบัญชี	3.99	มาก
	5-10 ปี	ค่าธรรมเนียมประเมินจากปริมาณเอกสารทางบัญชี	4.00	มาก
	10 ปีขึ้นไป	ค่าธรรมเนียมประเมินจากปริมาณเอกสารทางบัญชี	4.00	มาก
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ไม่เกิน 5 ปี	มีการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการของลูกค้า	3.80	มาก
	5-10 ปี	มีการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการของลูกค้า	3.79	มาก
	10 ปีขึ้นไป	มีการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการของลูกค้า	3.83	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	ไม่เกิน 5 ปี	มีส่วนลดให้เมื่อใช้บริการต่อเนื่องไประยะหนึ่ง	3.75	มาก
	5-10 ปี	มีส่วนลดให้เมื่อใช้บริการต่อเนื่องไประยะหนึ่ง	3.82	มาก
	10 ปีขึ้นไป	มีส่วนลดให้เมื่อใช้บริการต่อเนื่องไประยะหนึ่ง	3.82	มาก
พนักงานสำนักงานบัญชีด้านคุณภาพของ	ไม่เกิน 5 ปี	สามารถอธิบายงานหรือชี้แจงรายละเอียดเพื่อเสนอบริการได้ชัดเจนตรงประเด็น	3.94	มาก
	5-10 ปี	พนักงานจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้อง ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับสรรพากร	3.95	มาก
	10 ปีขึ้นไป	พนักงานจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้อง ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับสรรพากร	3.91	มาก

ตารางที่ 5.1 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก จำแนกตามระยะเวลาดำเนินธุรกิจ (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผล	ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านลักษณะทางกายภาพของสำนักงานบัญชี	ไม่เกิน 5 ปี	ใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ	3.97	มาก
	5-10 ปี	ใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ	3.97	มาก
	10 ปีขึ้นไป	ใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ	3.95	มาก
ด้านกระบวนการให้บริการของสำนักงานบัญชี	ไม่เกิน 5 ปี	การส่งงานตรงตามเวลาที่กำหนด	4.05	มาก
	5-10 ปี	สามารถสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้าด้านการเก็บรักษาความลับทางธุรกิจ และ รักษาเอกสารทางบัญชีของลูกค้าเป็นอย่างดี เมื่อลูกค้าร้องขอสามารถจัดส่งให้ลูกค้าได้	4.06	มาก
	10 ปีขึ้นไป	การส่งงานตรงตามเวลาที่กำหนด	4.05	มาก

จากตารางที่ 5.1 พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ ไม่เกิน 5 ปี มีดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ มีบริการตรวจสอบบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.22) ด้านราคา ได้แก่ ค่าธรรมเนียมประเมินจากปริมาณเอกสารทางบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.99) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ได้แก่ มีการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.80) ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ มีส่วนลดให้เมื่อใช้บริการต่อเนื่องไประยะหนึ่ง (ค่าเฉลี่ย 3.75) ด้านคุณภาพของพนักงานสำนักงานบัญชี ได้แก่ สามารถอธิบายงานหรือชี้แจงรายละเอียดเพื่อเสนอบริการได้ชัดเจนตรงประเด็น (ค่าเฉลี่ย 3.94) ด้านลักษณะทางกายภาพของสำนักงานบัญชี ได้แก่ ใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.97) ด้านกระบวนการให้บริการของสำนักงานบัญชี ได้แก่ การส่งงานตรงตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 5-10 ปี มีดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ มีบริการตรวจสอบบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.20) ด้านราคา ได้แก่ ค่าธรรมเนียมประเมินจากปริมาณเอกสารทางบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.00) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ได้แก่ มีการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.79) ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ มีส่วนลดให้เมื่อใช้บริการต่อเนื่องไประยะหนึ่ง (ค่าเฉลี่ย 3.82) ด้านคุณภาพของพนักงานสำนักงานบัญชี ได้แก่ พนักงานจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้อง ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับสรรพากร (ค่าเฉลี่ย 3.95) ด้านลักษณะ

ทางกายภาพของสำนักงานบัญชี ได้แก่ ใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.97) ด้านกระบวนการให้บริการของสำนักงานบัญชี ได้แก่ สามารถสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้าด้านการเก็บรักษาความลับทางธุรกิจ และ รักษาเอกสารทางบัญชีของลูกค้าเป็นอย่างดี เมื่อลูกค้าร้องขอสามารถจัดส่งให้ลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 10 ปีขึ้นไป มีดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ มีบริการตรวจสอบบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.20) ด้านราคา ได้แก่ ค่าธรรมเนียมประเมินจากปริมาณเอกสารทางบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.00) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ได้แก่ มีการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.83) ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ มีส่วนลดให้เมื่อใช้บริการต่อเนื่องไประยะหนึ่ง (ค่าเฉลี่ย 3.82) ด้านคุณภาพของพนักงานสำนักงานบัญชี ได้แก่ พนักงานจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้อง ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับสรรพากร (ค่าเฉลี่ย 3.91) ด้านลักษณะทางกายภาพของสำนักงานบัญชี ได้แก่ ใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.95) ด้านกระบวนการให้บริการของสำนักงานบัญชี ได้แก่ การส่งงานตรงตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.05)

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี จำแนกตามสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการแบ่งเป็นนอกกรุงเทพมหานคร กับ ในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่สำนักบัญชีที่ใช้บริการนอกกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือมีบริการจัดทำบัญชีและภาษี (ค่าเฉลี่ย 4.05) มีบริการตรวจสอบบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.05) มีบริการปรึกษาปัญหาบัญชีและภาษี (ค่าเฉลี่ย 3.99) มีบริการจดทะเบียนธุรกิจต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.99) เป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ ได้รับการรับรองจากกรมสรรพากร (ค่าเฉลี่ย 3.94) มีบริการวางระบบบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.85) มีบริการเป็นตัวแทนเข้าพบสรรพากรเมื่อมีหมายเรียก (ค่าเฉลี่ย 3.83) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับปานกลางได้แก่ เป็นสำนักงานบัญชีที่ได้รับการยอมรับจากสถานประกอบการทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.28) มีบริการจัดทำบัญชี และ งบการเงินเป็นภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 3.40) มีบริการจัดทำและยื่นแบบนำส่งงบการเงิน(สบช.3) ต่อกระทรวงพาณิชย์ และนำส่งงบการเงินต่อกรมสรรพากร (ค่าเฉลี่ย 3.15) และมีบริการจัดทำบัญชีสำหรับกิจการที่ได้รับการส่งเสริม BOI (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนซึ่งมีหน้าที่ส่งเสริมผู้ลงทุน) (ค่าเฉลี่ย 3.12) มีบริการจัดทำและยื่นแบบประจำปี ภงด.51 (แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลครึ่งปี) และภงด.50 (แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลประจำปี) (ค่าเฉลี่ย 3.10) มีบริการจัดทำและยื่นแบบภาษีหัก ณ ที่จ่ายประจำปีภงด.1ก (แบบยื่นรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย สำหรับเงินได้พึงประเมินตามมาตรา

40(1),(2) ประเภทเงินเดือน โดยสรุปรายชื่อและจำนวนเงินที่ได้มีการจ่ายไปทั้งปี โดยไม่สนใจว่าจะมีชื่อแสดงอยู่ในการยื่นแบบ ภงด.1 ในแต่ละเดือนหรือไม่ก็ตาม) (ค่าเฉลี่ย 3.10) มีบริการจัดทำบัญชีเงินเดือน และนำส่งประกันสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.10) มีบริการส่งหนังสือนัดเชิญประชุมสามัญผู้ถือหุ้นเพื่อรับรองงบการเงิน และ ลงโฆษณาในหนังสือพิมพ์ (ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยหุ้นส่วนบริษัท ประกาศโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า) (ค่าเฉลี่ย 3.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่สำนักบัญชีที่ใช้บริการ ในกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือมีบริการตรวจสอบบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.26) มีบริการปรึกษาปัญหาบัญชีและภาษี (ค่าเฉลี่ย 4.09) มีบริการจัดทำบัญชีและภาษี (ค่าเฉลี่ย 3.92) มีบริการวางระบบบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.91) เป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ ได้รับการรับรองจากกรมสรรพากร (ค่าเฉลี่ย 3.74) มีบริการจัดทำและยื่นแบบนำส่งงบการเงิน(สบข.3) ต่อกระทรวงพาณิชย์ และนำส่งงบการเงินต่อกรมสรรพากร (ค่าเฉลี่ย 3.70) มีบริการจัดทำบัญชีสำหรับกิจการที่ได้รับการส่งเสริม BOI (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนซึ่งมีหน้าที่ส่งเสริมผู้ลงทุน) (ค่าเฉลี่ย 3.61) มีบริการจัดทำและยื่นแบบภาษีหัก ณ ที่จ่ายประจำปีภงด.1ก (แบบยื่นรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย สำหรับเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40(1),(2) ประเภทเงินเดือน โดยสรุปรายชื่อและจำนวนเงินที่ได้มีการจ่ายไปทั้งปี โดยไม่สนใจว่าจะมีชื่อแสดงอยู่ในการยื่นแบบ ภงด.1 ในแต่ละเดือนหรือไม่ก็ตาม) (ค่าเฉลี่ย 3.53) มีบริการจดทะเบียนธุรกิจต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.50) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับปานกลางได้แก่ มีบริการจัดทำและยื่นแบบประจำปี ภงด.51 (แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลครึ่งปี) และ ภงด.50 (แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลประจำปี) (ค่าเฉลี่ย 3.44) มีบริการส่งหนังสือนัดเชิญประชุมสามัญผู้ถือหุ้นเพื่อรับรองงบการเงิน และ ลงโฆษณาในหนังสือพิมพ์ (ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยหุ้นส่วนบริษัท ประกาศโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า) (ค่าเฉลี่ย 3.44) เป็นสำนักงานบัญชีที่ได้รับการยอมรับจากสถานประกอบการทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.44) มีบริการเป็นตัวแทนเข้าพบสรรพากรเมื่อมีหมายเรียก (ค่าเฉลี่ย 3.39) มีบริการจัดทำบัญชี และ งบการเงินเป็นภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 3.35) มีบริการจัดทำบัญชีเงินเดือน และนำส่งประกันสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.35)

ปัจจัยด้านราคา มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่สำนักบัญชีที่ใช้บริการ นอกกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือสามารถแบ่งชำระเป็นงวด ๆ ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ค่าธรรมเนียมประเมินจากปริมาณเอกสารทางบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.99) สามารถจ่ายค่าธรรมเนียมเป็นรายครั้งที่เข้ามาให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.94) มีรูปแบบการชำระค่าธรรมเนียมให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.71) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับปานกลางได้แก่ อัตราค่าธรรมเนียมกำหนดจากปริมาณงานที่ลูกค้าจะใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.31)

ค่าธรรมเนียมประเมินจากประเภทธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.31) ค่าธรรมเนียมประเมินจากเงินทุนจดทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 3.23) และค่าธรรมเนียมลักษณะเหมาจ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.10)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่สำนักบัญชีที่ใช้บริการ ในกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือค่าธรรมเนียมประเมินจากปริมาณเอกสารทางบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.00) ค่าธรรมเนียมประเมินจากเงินทุนจดทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 3.68) สามารถแบ่งชำระเป็นงวด ๆ ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.57) อัตราค่าธรรมเนียมกำหนดจากปริมาณงานที่ลูกค้าจะใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.50) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับปานกลางได้แก่ สามารถจ่ายค่าธรรมเนียมเป็นรายครั้งที่เข้ามาให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.48) ค่าธรรมเนียมลักษณะเหมาจ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.43) มีรูปแบบการชำระค่าธรรมเนียมให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.42) และค่าธรรมเนียมประเมินจากประเภทธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.35)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่สำนักบัญชีที่ใช้บริการนอกกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.17) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือมีการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.00) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับปานกลางได้แก่ สำนักงานบัญชีที่มีสถานทำการตั้งอยู่ใกล้บริษัทท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.00) สถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชีตั้งอยู่ในย่านธุรกิจหรือใจกลางเมือง (ค่าเฉลี่ย 3.00) มีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.96)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่สำนักบัญชีที่ใช้บริการ ในกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.36) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือมีการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.74) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับปานกลางได้แก่ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.35) สำนักงานบัญชีที่มีสถานทำการตั้งอยู่ใกล้บริษัทท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.26) สถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชีตั้งอยู่ในย่านธุรกิจหรือใจกลางเมือง (ค่าเฉลี่ย 3.26)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่สำนักบัญชีที่ใช้บริการนอกกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือมีส่วนลดให้เมื่อใช้บริการต่อเนื่องไประยะหนึ่ง (ค่าเฉลี่ย 3.94) มีส่วนลดพิเศษกรณีลูกค้าขอใช้บริการหลายบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.94) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับปานกลางได้แก่ มีบริการให้คำปรึกษาเพิ่มเติมโดยไม่คิดมูลค่า (ค่าเฉลี่ย 3.05) มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อเพื่อให้ธุรกิจทั่วไปรู้จักอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 2.96) มีการจัดอบรมสัมมนาให้ความรู้กับลูกค้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 2.96) มีเว็บไซต์เป็นของสำนักบัญชี ให้ข้อมูลความรู้และกฎหมายทางบัญชี และตอบคำถามปัญหาทางบัญชี (ค่าเฉลี่ย 2.90)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่สำนักบัญชีที่ใช้บริการ ในกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือมีส่วนลดให้เมื่อใช้

บริการต่อเนื่องไประยะหนึ่ง (ค่าเฉลี่ย 3.75) มีส่วนลดพิเศษกรณีลูกค้าขอใช้บริการหลายบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.75) มีบริการให้คำปรึกษาเพิ่มเติมโดยไม่คิดมูลค่า (ค่าเฉลี่ย 3.51) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับปานกลางได้แก่ มีการจัดอบรมสัมมนาให้ความรู้กับลูกค้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.34) มีเว็บไซต์เป็นของสำนักบัญชี ให้ข้อมูลความรู้และกฎหมายทางบัญชี และตอบคำถามปัญหาทางบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.18) และมีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อเพื่อให้ธุรกิจทั่วไปรู้จักอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.09)

ปัจจัยด้านคุณภาพของพนักงานสำนักงานบัญชี มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่สำนักบัญชีที่ใช้บริการนอกกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.64) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุดคือพนักงานมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.94) พนักงานสามารถอธิบายงานหรือชี้แจงรายละเอียดเพื่อเสนอบริการได้ชัดเจนตรงประเด็น (ค่าเฉลี่ย 3.94) พนักงานมีคุณภาพด้านการบริการ ตลอดจนสามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.72) พนักงานจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้อง ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับสรรพากร (ค่าเฉลี่ย 3.71) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับปานกลางได้แก่ พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการเรียกใช้บริการ ในกรณีต้องการความช่วยเหลือเร่งด่วน (ค่าเฉลี่ย 3.27) พนักงานมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.27)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่สำนักบัญชีที่ใช้บริการ ในกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.79) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุดคือ พนักงานมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.00) พนักงานจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้อง ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับสรรพากร (ค่าเฉลี่ย 4.00) พนักงานสามารถอธิบายงานหรือชี้แจงรายละเอียดเพื่อเสนอบริการได้ชัดเจนตรงประเด็น (ค่าเฉลี่ย 3.91) พนักงานมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.86) พนักงานมีคุณภาพด้านการบริการ ตลอดจนสามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.74) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับปานกลางได้แก่ พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการเรียกใช้บริการ ในกรณีต้องการความช่วยเหลือเร่งด่วน (ค่าเฉลี่ย 3.26)

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของสำนักงานบัญชี มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่สำนักบัญชีที่ใช้บริการนอกกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุดคือใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.85) มีการจัดสถานที่สวยงาม มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.72) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับปานกลางได้แก่ รูปแบบอาคารมีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง (ค่าเฉลี่ย 3.01) สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 2.95) สถานที่ภายในสำนักงานบัญชีมีความโอ่โง่งกว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 2.90)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่สำนักบัญชีที่ใช้บริการ ในกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.59) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ ใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีการจัดสถานที่สวยงาม มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.83) สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.51) รูปแบบอาคารมีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง (ค่าเฉลี่ย 3.35) สถานที่ภายในสำนักงานบัญชีมีความโอโง่งกว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 3.26)

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของสำนักงานบัญชีมีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่สำนักบัญชีที่ใช้บริการนอกกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือมีระบบงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.94)มีการส่งงานตรงตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.94)มีการสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า ด้านการเก็บรักษาความลับทางธุรกิจ และ รักษาเอกสารทางบัญชีของลูกค้าเป็นอย่างดี เมื่อลูกค้าร้องขอสามารถจัดส่งให้ลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.90)ให้คำแนะนำวิธีทางบัญชีเพื่อผลด้านภาษีอากรที่ดีและถูกต้อง มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้านภาษีอากร (ค่าเฉลี่ย 3.94) สามารถติดต่อสื่อสารได้สะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.94) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับปานกลาง ได้แก่ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีที่ได้รับความนิยม Program Express ในการจัดทำบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.44) มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจาก Program Express โดยการ Remote เข้าไปวิเคราะห์ปัญหา และแนะนำวิธีการแก้ไข (ค่าเฉลี่ย 3.44) มีการแบ่งเก็บเอกสารสำคัญทางภาษี อาทิ แบบและใบเสร็จ ภาษีหัก ณ ที่จ่าย,ภพ.30,ภงด.50,ภงด.51 เป็น 2 ชุด (1.ฉบับจริงให้ลูกค้า 2.สำเนาเก็บไว้สำนักงานบัญชี) (ค่าเฉลี่ย 3.33) ให้คำแนะนำระบบบัญชี ผังทางเดินเอกสาร รวมถึงเอกสารเบื้องต้นที่จำเป็นในการบันทึกบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.23) มีความเข้าใจระบบของธุรกิจที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.06)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่สำนักบัญชีที่ใช้บริการ ในกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือมีการสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า ด้านการเก็บรักษาความลับทางธุรกิจ และ รักษาเอกสารทางบัญชีของลูกค้าเป็นอย่างดี เมื่อลูกค้าร้องขอสามารถจัดส่งให้ลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.09) มีการส่งงานตรงตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.09) มีระบบงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.00) ให้คำแนะนำวิธีทางบัญชีเพื่อผลด้านภาษีอากรที่ดีและถูกต้อง มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้านภาษีอากร (ค่าเฉลี่ย 4.00) สามารถติดต่อสื่อสารได้สะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีความเข้าใจระบบของธุรกิจที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.78)ให้คำแนะนำระบบบัญชี ผังทางเดินเอกสาร รวมถึงเอกสารเบื้องต้นที่จำเป็นในการบันทึกบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.76) มีการแบ่งเก็บเอกสารสำคัญทางภาษี อาทิ แบบและใบเสร็จ ภาษีหัก ณ ที่จ่าย,ภพ.30,ภงด.50,ภงด.51 เป็น 2 ชุด (1.ฉบับจริงให้ลูกค้า 2.สำเนาเก็บไว้สำนักงานบัญชี) (ค่าเฉลี่ย 3.68) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับปานกลาง ได้แก่ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีที่ได้รับความนิยม Program Express ในการจัดทำบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.26) มีการแก้ไขปัญหาที่

เกิดขึ้นจาก Program Express โดยการ Remote เข้าไปวิเคราะห์ปัญหา และแนะนำวิธีการแก้ไข (ค่าเฉลี่ย 3.26)

ตารางที่ 5.2 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก จำแนกตามสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการแบ่งเป็นนอกกรุงเทพมหานคร กับ ใน กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยที่มีผล	สำนักงานบัญชีที่ใช้บริการ	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	นอก กรุงเทพมหานคร	มีบริการจัดทำบัญชีและภาษี มีบริการตรวจสอบบัญชี	4.05	มาก
	ในกรุงเทพมหานคร	มีบริการตรวจสอบบัญชี	4.26	มาก
ด้านราคา	นอก กรุงเทพมหานคร	สามารถแบ่งชำระเป็นงวด ๆ ได้	4.00	มาก
	ในกรุงเทพมหานคร	ค่าธรรมเนียมประเมินจากปริมาณเอกสาร ทางบัญชี	4.00	มาก
ด้านช่องทางการ จัดจำหน่าย	นอก กรุงเทพมหานคร	มีการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการของ ลูกค้า	4.00	มาก
	ในกรุงเทพมหานคร	มีการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการของ ลูกค้า	3.74	มาก
ด้านการส่งเสริม การตลาด	นอก กรุงเทพมหานคร	มีส่วนลดให้เมื่อใช้บริการต่อเนื่องไประยะ หนึ่ง	3.94	มาก
	ในกรุงเทพมหานคร	ส่วนลดให้เมื่อใช้บริการต่อเนื่องไประยะ หนึ่ง	3.75	มาก
ด้านคุณภาพของ พนักงาน สำนักงานบัญชี	นอก กรุงเทพมหานคร	พนักงานมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน เป็นอย่างดี พนักงานสามารถอธิบายงานหรือชี้แจง รายละเอียดเพื่อเสนอบริการได้ชัดเจนตรง ประเด็น	3.94	มาก
	ในกรุงเทพมหานคร	พนักงานมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ พนักงานจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้อง ไม่มี ปัญหากับสรรพากร	4.00	มาก

ตารางที่ 5.2 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก จำแนกตามสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการแบ่งเป็นนอกกรุงเทพมหานคร กับ ในกรุงเทพมหานคร (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผล	สำนักงานบัญชีที่ใช้บริการ	ปัจจัยย่อย	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านลักษณะทางกายภาพของสำนักงานบัญชี	นอกกรุงเทพมหานคร	ใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ	3.85	มาก
	ในกรุงเทพมหานคร	ใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ	4.00	มาก
ด้านกระบวนการให้บริการของสำนักงานบัญชี	นอกกรุงเทพมหานคร	มีระบบงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า	3.94	มาก
	ในกรุงเทพมหานคร	มีการสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า ด้านการเก็บรักษาความลับทางธุรกิจ และ รักษาเอกสารทางบัญชีของลูกค้าเป็นอย่างดี เมื่อลูกค้าร้องขอสามารถจัดส่งให้ลูกค้าได้	4.09	มาก

จากตารางที่ 5.2 พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่สำนักงานบัญชีที่ใช้บริการนอกกรุงเทพมหานคร มีดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ มีบริการจัดทำบัญชีและภาษี และมีบริการตรวจสอบบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.05) ด้านราคา ได้แก่ สามารถแบ่งชำระเป็นงวด ๆ ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ได้แก่ มีการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.00) ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ มีส่วนลดให้เมื่อใช้บริการต่อเนื่องไประยะหนึ่ง (ค่าเฉลี่ย 3.94) ด้านคุณภาพของพนักงานสำนักงานบัญชี ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.94) ด้านลักษณะทางกายภาพของสำนักงานบัญชี ได้แก่ ใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.85) ด้านกระบวนการให้บริการของสำนักงานบัญชี ได้แก่ มีระบบงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่สำนักงานบัญชีที่ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร มีดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ มีบริการตรวจสอบบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.26) ด้านราคา ได้แก่ ค่าธรรมเนียมประเมินจากปริมาณเอกสารทางบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.00) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ได้แก่ มีการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.74) ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ มีส่วนลดให้เมื่อใช้บริการต่อเนื่องไประยะหนึ่ง (ค่าเฉลี่ย 3.75) ด้านคุณภาพของพนักงานสำนักงานบัญชี ได้แก่ พนักงานมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ด้านลักษณะทางกายภาพของสำนักงานบัญชี ได้แก่ ใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ด้าน

กระบวนการให้บริการของสำนักงานบัญชี ได้แก่ มีการสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า ด้านการเก็บรักษาความลับทางธุรกิจ และ รักษาเอกสารทางบัญชีของลูกค้าเป็นอย่างดี เมื่อลูกค้าร้องขอสามารถจัดส่งให้ลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.09)

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี สามารถอภิปรายผลการศึกษา ดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมาก เรียงตามลำดับคือ ด้านคุณภาพของพนักงานสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการให้บริการของสำนักงานบัญชี ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านลักษณะทางกายภาพของสำนักงานบัญชี และปัจจัยที่ให้ระดับที่มีผลปานกลาง เรียงตามลำดับคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของเพ็ญธิดา พงษ์ธานี (2552) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานบัญชีในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากลำดับแรกคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสามล เชื้อยงฉิน (2552) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจ ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านกระบวนการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยที่ให้ระดับที่มีผลปานกลาง คือ ด้านราคา และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของจิราภรณ์ น้าชื่น (2553) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการเลือกสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านราคา ด้านส่งเสริมการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ผลการศึกษาที่ไม่สอดคล้องกัน เพราะเรียงลำดับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการต่างกัน แต่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์การตลาดในระดับมาก สรุปได้ว่า แม้จะเป็นธุรกิจในกรุงเทพมหานครเหมือนกัน แต่ให้ความสำคัญเรียงลำดับต่างกัน

ด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจมาก คือ มีบริการตรวจสอบบัญชี มีบริการปรึกษาปัญหาบัญชีและภาษี มีบริการจัดทำบัญชีและภาษี มีบริการวางระบบบัญชี เป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ ได้รับการรับรองจากกรมสรรพากร มีบริการจดทะเบียนธุรกิจต่างๆ มีบริการจัดทำและยื่นแบบนำส่งงบการเงิน(สบข.3)ต่อกระทรวงพาณิชย์และนำส่งงบการเงินต่อกรมสรรพากร และมีบริการเป็นตัวแทนเข้าพบสรรพากรเมื่อมีหมายเรียก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสามล เชื้อยงฉิน (2552) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ

สำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมาก คือ บริการจดทะเบียนตั้งบริษัท หจก. บริการจัดทำบัญชี จัดหาผู้ตรวจสอบบัญชี รายงานการเงินที่ถูกต้องและรวดเร็ว บริการตรวจสอบภายใน บริการที่ปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมนอกเหนือจากการจัดทำบัญชี วางระบบบัญชี บริการด้านบัญชี และสอดคล้องกับผลการศึกษาของจิราภรณ์ น่ำชื่น (2553) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการเลือกสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก คือ รูปแบบการให้บริการทำบัญชีตามมาตรฐานการบัญชี และการให้บริการเป็นแบบ Real Time ซึ่งรายงานทางบัญชีต่างๆ รวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วน การให้บริการยื่นภาษีและวางแผนภาษี ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี การให้บริการตรวจสอบบัญชี สำนักงานบัญชีต้องเป็นสำนักงานตัวแทนของหน่วยงานสรรพากร สรุปได้ว่าธุรกิจต้องการบริการที่ครบถ้วนเริ่มตั้งแต่จดทะเบียนการค้า วางระบบบัญชี ทำบัญชี ตรวจสอบบัญชี และบริการที่ปรึกษา จากสำนักงานบัญชี ซึ่งต้องเป็นสำนักงานบัญชีที่มีคุณภาพและได้รับการรับรองจากกรมสรรพากร

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ ไม่เกิน 5 ปี 5-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีนอกกรุงเทพมหานครและในกรุงเทพมหานคร มีระดับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจในเรื่องมีบริการตรวจสอบบัญชี เป็นลำดับแรกและอยู่ในระดับมาก แสดงว่าลูกค้าให้ความสำคัญกับบริการตรวจสอบบัญชีเป็นหลัก ซึ่งเป็นบริการหลักของสำนักงานบัญชี และผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีนอกกรุงเทพมหานคร มีระดับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจในเรื่องมีบริการจัดทำบัญชีและภาษี เป็นลำดับแรกและอยู่ในระดับมาก เช่นกัน อาจเกิดจากผู้ประกอบการไม่ได้มีเอกสารทางบัญชีจำนวนมาก หรือไม่มีผู้ดูแลด้านนี้โดยตรง

ด้านราคา จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับมีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุดคือ ค่าธรรมเนียมประเมินจากปริมาณเอกสารทางบัญชี สามารถแบ่งชำระเป็นงวด ๆ ได้ สามารถจ่ายค่าธรรมเนียมเป็นรายครั้งที่เข้ามาให้บริการ ค่าธรรมเนียมประเมินจากเงินทุนจดทะเบียน มีรูปแบบการชำระค่าธรรมเนียมให้เลือก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของสามล เชียงฉิน (2552) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปานกลางคือ อัตราค่าบริการ แต่สอดคล้องกับผลการศึกษาของจิราภรณ์ น่ำชื่น (2553) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการเลือกสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก คือ ค่าธรรมเนียมทำบัญชีตามเนื้องานการให้บริการ ค่าธรรมเนียมทำบัญชีตามราคาเหมาจ่าย ค่าธรรมเนียมในการจัดทำบัญชีที่เหมาะสม

การศึกษาครั้งนี้พบประเด็นที่ผู้ประกอบการต้องการด้านราคาในเรื่องของค่าธรรมเนียม ประเมินจากปริมาณเอกสารทางบัญชี สามารถแบ่งชำระเป็นงวด ๆ ได้ สามารถจ่ายค่าธรรมเนียมเป็น รายครั้งที่เข้ามาให้บริการ ค่าธรรมเนียมประเมินจากเงินทุนจดทะเบียน มีรูปแบบการชำระ ค่าธรรมเนียมให้เลือก มากกว่าอัตราค่าบริการ ดังนั้นสำนักงานบัญชีควรให้ความสำคัญในการให้ ข้อมูลค่าธรรมเนียมต่างๆ ให้แก่ลูกค้าอย่างชัดเจน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพอใจกับค่าธรรมเนียมที่ สำนักงานบัญชีคิดค่าบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ ไม่เกิน 5 ปี 5-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป และผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีในกรุงเทพมหานคร มีระดับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อ การตัดสินใจในเรื่องค่าธรรมเนียมประเมินจากปริมาณเอกสารทางบัญชี เป็นลำดับแรกและอยู่ใน ระดับมาก ดังนั้นสำนักงานบัญชีควรพิจารณาการตั้งราคาค่าธรรมเนียมโดยการประเมินจากปริมาณ เอกสารทางบัญชี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีก

แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีนอกกรุงเทพมหานคร มีระดับปัจจัย ย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจในเรื่องสามารถแบ่งชำระเป็นงวด ๆ ได้ เป็นลำดับแรกและอยู่ในระดับมาก ดังนั้นสำนักงานบัญชีที่อยู่นอกกรุงเทพมหานคร ควรพิจารณาการแบ่งชำระค่าบริการเป็นงวดๆ สำหรับลูกค้าประจำหรือลูกค้าที่ใช้บริการหลายบริการ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับมีผลต่อ การตัดสินใจมากที่สุดคือ มีการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการของลูกค้า ซึ่งไม่สอดคล้องกับผล การศึกษาของสามล เชียงฉิน (2552) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในการจัดทำบัญชีของธุรกิจ ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ที่ตั้งของสำนักงานบัญชีอยู่ในอำเภอหรือจังหวัดเดียวกัน และความสะดวกใน การติดต่อสำนักงานบัญชี แต่สอดคล้องกับผลการศึกษาของจิราภรณ์ ฉ่ำชื่น (2553) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัย ในการเลือกสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบ แบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก คือการมีพนักงานมารับเอกสารถึงกิจการ สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านช่อง ทางการจัดจำหน่าย สำนักงานบัญชีควรมีบริการรับเอกสารถึงสถานที่ประกอบการ เพื่อเพิ่มความ สะดวกสบายให้ลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ ไม่เกิน 5 ปี 5-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีนอกกรุงเทพมหานครและในกรุงเทพมหานคร มี ระดับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจในเรื่องมีการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการของลูกค้า เป็น ลำดับแรกและอยู่ในระดับมาก อาจเกิดจากสภาพการจราจรในปัจจุบันที่ทำให้ใช้เวลาเดินทางไป สำนักงานบัญชีเป็นเวลานาน ดังนั้นสำนักงานบัญชีควรมีบริการส่งเจ้าหน้าที่ไปให้บริการถึงสถานที่ ประกอบการ หรือมีบริการรับเอกสารถึงสถานที่ประกอบการ เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้ลูกค้า

ด้านการส่งเสริมการตลาด เป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวข้องกับลูกค้าเพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับมีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุดคือ มีส่วนลดให้เมื่อใช้บริการต่อเนื่องไประยะหนึ่ง มีส่วนลดพิเศษกรณีลูกค้าขอใช้บริการหลายบริการ เนื่องจากปัจจัยย่อยของการศึกษาของสามล เชียงฉิน (2552) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจ ในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร และการศึกษาของ จิราภรณ์ ฉ่ำชื่น (2553) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการเลือกสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครต่างกับการศึกษาในครั้งนี้ จึงไม่สามารถนำมาอภิปรายผลในส่วนนี้ได้ สรุปได้ว่า สำนักงานบัญชีควรมีส่วนลดให้เมื่อลูกค้าที่ใช้บริการต่อเนื่อง หรือลูกค้าใช้บริการหลายบริการ เพื่อให้ลูกค้าใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่เปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่น นอกจากนี้ยังเป็นการรักษาลูกค้าเก่าด้วย

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ ไม่เกิน 5 ปี 5-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีนอกกรุงเทพมหานครและในกรุงเทพมหานคร มีระดับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจในเรื่องมีส่วนลดให้เมื่อใช้บริการต่อเนื่องไประยะหนึ่ง เป็นลำดับแรกและอยู่ในระดับมาก ดังนั้นสำนักงานบัญชีควรพิจารณาการให้ส่วนลดเมื่อมีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง โดยอาจจะเป็นส่วนลดในการใช้บริการครั้งต่อไปเพื่อกลับมาใช้บริการอีก หรือเป็นส่วนลดในการใช้บริการอื่นๆ ของสำนักงานบัญชีเพื่อนำเสนอบริการใหม่ๆ ที่ลูกค้ายังไม่เคยใช้บริการ

ด้านคุณภาพของพนักงานสำนักงานบัญชี จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับมีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุดคือ พนักงานสามารถอธิบายงานหรือชี้แจงรายละเอียดเพื่อเสนอบริการได้ชัดเจนตรงประเด็น พนักงานจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้อง ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับสรรพากร พนักงานมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ พนักงานมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านเป็นอย่างดี พนักงานมีคุณภาพด้านการบริการ ตลอดจนสามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสามล เชียงฉิน (2552) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดคือ เจ้าของสำนักงานบัญชีเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต/ผู้สอบบัญชีภาษีอากร และเป็นบุคลากรธรรมการรับทำบัญชี และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิราภรณ์ ฉ่ำชื่น (2553) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการเลือกสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก คือพนักงานและทีมงานมีความรู้ความสามารถทางบัญชี พนักงานมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ และอภัยเสียดี พนักงานมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ทันเวลา สรุปได้ว่า ผู้ประกอบการให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยในด้านคุณภาพของพนักงานสำนักงานบัญชีเหมือนกัน ดังนั้นสำนักงานบัญชีควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจไม่เกิน 5 ปี มีระดับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจในเรื่องสามารถอธิบายงานหรือชี้แจงรายละเอียดเพื่อเสนอบริการได้ชัดเจนตรงประเด็น เป็นลำดับแรกและอยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจจะเป็นเพราะมีระยะเวลาดำเนินธุรกิจมาไม่นาน ยังมีข้อสงสัยหรือไม่เข้าใจในบางประเด็น

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 5-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีระดับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจในเรื่องพนักงานจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้อง ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับสรรพากร เป็นลำดับแรกและอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีนอกกรุงเทพมหานคร มีระดับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจในเรื่องพนักงานมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านเป็นอย่างดี และพนักงานสามารถอธิบายงานหรือชี้แจงรายละเอียดเพื่อเสนอบริการได้ชัดเจนตรงประเด็น เป็นลำดับแรกและอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีในกรุงเทพมหานคร มีระดับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจในเรื่องพนักงานมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และพนักงานจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้อง ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับสรรพากร เป็นลำดับแรกและอยู่ในระดับมาก ดังนั้นสำนักงานบัญชีควรจัดหาหรือพัฒนาบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องบัญชีเป็นอย่างดีเพื่อที่จะสามารถอธิบายและตอบปัญหาของลูกค้าได้ มีความน่าเชื่อถือ และพนักงานควรจัดทำบัญชีอย่างรอบคอบ และมีความถูกต้อง เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับสรรพากร

ด้านลักษณะทางกายภาพของสำนักงานบัญชี จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับมีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุดคือใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ และมีการจัดสถานที่สวยงาม มีความน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสามล เชียงฉิน (2552) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ป้ายหน้าร้านขนาดใหญ่ และการตกแต่งสำนักงานด้วยเฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และสอดคล้องกับผลการศึกษาของจิราภรณ์ ฉ่ำชื่น (2553) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการเลือกสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดคือมีเครื่องมือเครื่องใช้รวมถึงอุปกรณ์มีความทันสมัย มีการเก็บรักษาเอกสารของลูกค้าแบ่งเป็นหมวดหมู่ มีบรรยากาศในสำนักงานถูกสุขลักษณะ มีเคาเตอร์เซอร์วิสในการตอบข้อซักถามเบื้องต้น สรุปได้ว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยย่อยในลักษณะทางกายภาพของสำนักงานบัญชีเหมือนกัน คือ การตกแต่งสำนักงานด้วยเฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ ไม่เกิน 5 ปี 5-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีนอกกรุงเทพมหานครและในกรุงเทพมหานคร มีระดับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจในเรื่องใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ เป็น

ลำดับแรกและอยู่ในระดับมาก ดังนั้นสำนักงานบัญชีควรพิจารณาปรับเปลี่ยนหรือใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า

ด้านกระบวนการให้บริการของสำนักงานบัญชี จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับมีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุดคือ การส่งงานตรงตามเวลาที่กำหนด สามารถสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้าด้านการเก็บรักษาความลับทางธุรกิจ และ รักษาเอกสารทางบัญชีของลูกค้าเป็นอย่างดี เมื่อลูกค้าร้องขอสามารถจัดส่งให้ลูกค้าได้ มีระบบงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า สามารถอธิบายงานหรือชี้แจงรายละเอียดเพื่อเสนอบริการได้ชัดเจนตรงประเด็น เข้าใจความต้องการของลูกค้า ให้คำแนะนำระบบบัญชี ผังทางเดินเอกสาร รวมถึงเอกสารเบื้องต้นที่จำเป็นในการบันทึกบัญชี มีความเข้าใจระบบของธุรกิจที่หลากหลาย ส่งมอบเอกสารสำคัญทางภาษีให้ลูกค้าเก็บไว้ที่ สถานประกอบการของลูกค้า อาทิ แบบและใบเสร็จ ภงด.1,ภงด.3, ภงด.53, ภพ.30, ภงด.50, ภงด.51 เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสามล เชียงฉิน (2552) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดคือบริการรวดเร็วทันเวลาและถูกต้อง และการเก็บรักษาความลับของลูกค้า แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิราภรณ์ ฉ่ำชื่น (2553) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการเลือกสำนักงานบัญชีของบริษัทจำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก คือมีการจัดลำดับความสำคัญการให้บริการ มีการให้บริการลูกค้าอย่างเสมอภาค มีการนำเสนอรายงานทางการเงินที่เป็นปัจจุบัน สรุปได้ว่า แม้จะเป็นบริการอย่างเดียวกัน แต่ลูกค้าให้ความสำคัญต่อบัญชีย่อยในด้านกระบวนการให้บริการไม่เหมือนกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจไม่เกิน 5 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีระดับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจในเรื่องการส่งงานตรงตามเวลาที่กำหนด เป็นลำดับแรกและอยู่ในระดับมาก ดังนั้นสำนักงานควรกำหนดวันส่งงานซึ่งสำนักงานบัญชีสามารถส่งงานได้แน่นอน ถ้าส่งงานเร็วกว่ากำหนด ก็เกิดผลดีทำให้ลูกค้าประทับใจ แต่ก็จะเป็นความคาดหวังในครั้งต่อไป สำนักงานบัญชีสามารถส่งงานได้เร็วกว่ากำหนด แต่ถ้าเสร็จช้ากว่าที่กำหนดอาจจะทำให้ลูกค้าไม่ประทับใจและไม่กลับมาใช้บริการอีก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 5-10 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีในกรุงเทพมหานคร มีระดับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจในเรื่องสามารถสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้าด้านการเก็บรักษาความลับทางธุรกิจ และรักษาเอกสารทางบัญชีของลูกค้าเป็นอย่างดี เมื่อลูกค้าร้องขอสามารถจัดส่งให้ลูกค้าได้ เป็นลำดับแรกและอยู่ในระดับมาก ดังนั้นสำนักงานบัญชีควรจัดเก็บเอกสารของทางลูกค้าเป็นอย่างดี เพื่อไม่ให้ความลับของลูกค้ารั่วไหล และจัดเก็บอย่างเป็นระบบระเบียบเพื่อต่อการค้นหาและจัดส่งให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วเมื่อลูกค้าร้องขอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีนอกกรุงเทพมหานคร มีระดับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจในเรื่องมีระบบงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า เป็นลำดับแรก และอยู่ในระดับมาก ดังนั้นสำนักงานบัญชีที่อยู่นอกกรุงเทพมหานคร ควรมีกระบวนการทำงานที่เป็นระบบ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

5.3 ข้อค้นพบ

การศึกษาเรื่อง ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี มีข้อค้นพบดังนี้

1. ผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครส่วนใหญ่ใช้บริการสำนักงานบัญชีที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร มากกว่าใช้บริการสำนักงานบัญชีที่อยู่ต่างจังหวัด โดยใช้บริการตรวจสอบบัญชี รองลงมาคือบริการจัดทำบัญชีและภาษี

2. สาเหตุที่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ใช้บริการสำนักงานบัญชี เพราะต้องการผู้มีความชำนาญมากกว่า รองลงมาคือ ความเข้าใจของระเบียบกฎหมายที่ดี และส่วนใหญ่จะเลือกใช้สำนักงานบัญชีด้วยตนเอง

3. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสำนักงานบัญชี คือ ด้านคุณภาพของพนักงานสำนักงานบัญชี และด้านกระบวนการให้บริการของสำนักงานบัญชี โดยมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน แตกต่างจากปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านอื่นๆ

4. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสำนักงานบัญชีน้อยที่สุดคือด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านส่งเสริมการตลาด

5. ระยะเวลาดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสำนักงานบัญชี แต่ปัจจัยที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือด้านผลิตภัณฑ์ ในเรื่อง มีบริการตรวจสอบบัญชี

6. ผู้ประกอบการที่ใช้สำนักงานบัญชีในกรุงเทพมหานคร และนอกกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญต่อบริการด้านผลิตภัณฑ์มากที่สุดเหมือนกัน โดยให้ความสำคัญในเรื่อง มีบริการตรวจสอบบัญชี

7. ผู้ประกอบการที่ใช้สำนักงานบัญชีในกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญต่อบริการด้านราคา ในเรื่อง ค่าธรรมเนียมประเมินจากปริมาณเอกสารทางบัญชี แตกต่างจาก ผู้ประกอบการที่ใช้สำนักงานบัญชีนอกกรุงเทพมหานครที่ให้ความสำคัญต่อบริการย่อยในเรื่อง สามารถแบ่งชำระเป็นงวดๆได้

8. ผู้ประกอบการที่ใช้สำนักงานบัญชีในกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญต่อบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในเรื่อง มีการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการของลูกค้า ด้านส่งเสริมการตลาดในเรื่อง มีส่วนลดให้เมื่อใช้บริการต่อเนื่องไประยะหนึ่ง และ ด้านลักษณะทางกายภาพของ

สำนักงานบัญชีในเรื่อง ใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ เช่นเดียวกับผู้ประกอบการที่ใช้สำนักงานบัญชีนอกกรุงเทพมหานคร

9. ผู้ประกอบการที่ใช้สำนักงานบัญชีในกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญต่อบัญชีด้านคุณภาพของพนักงานสำนักงานบัญชี ในเรื่องพนักงานมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ พนักงานจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้อง ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับสรรพากร แตกต่างจาก ผู้ประกอบการที่ใช้สำนักงานบัญชีนอกกรุงเทพมหานครที่ให้ความสำคัญต่อบัญชีย่อยในเรื่องพนักงานมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านเป็นอย่างดี พนักงานสามารถอธิบายงานหรือชี้แจงรายละเอียดเพื่อเสนอบริการได้ชัดเจนตรงประเด็น

10. ผู้ประกอบการที่ใช้สำนักงานบัญชีในกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญต่อบัญชีด้านกระบวนการให้บริการของสำนักงานบัญชี ในเรื่อง มีการสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า ด้านการเก็บรักษาความลับทางธุรกิจ และรักษาเอกสารทางบัญชีของลูกค้าเป็นอย่างดี เมื่อลูกค้าร้องขอสามารถจัดส่งให้ลูกค้าได้ แตกต่างจาก ผู้ประกอบการที่ใช้สำนักงานบัญชีนอกกรุงเทพมหานครที่ให้ความสำคัญต่อบัญชีย่อยในเรื่อง มีระบบงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า

5.4 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาที่ผู้ประกอบการให้ระดับที่มีผลมากในแต่ละด้านดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

สำนักงานบัญชี ควรให้ความสำคัญกับบริการตรวจสอบบัญชี บริการปรึกษาปัญหาบัญชีและภาษี โดยมีผู้เชี่ยวชาญที่ปรึกษาทางด้านบัญชี ภาษีและการวางระบบบัญชี การตรวจสอบบัญชี บริการวางระบบบัญชี มีบริการจดทะเบียนธุรกิจต่างๆ มีบริการจัดทำยื่นแบบนำส่งงบการเงิน(สบข.3) ต่อกระทรวงพาณิชย์ และนำส่งงบการเงินต่อกรมสรรพากร มีบริการเป็นตัวแทนเข้าพบสรรพากรเมื่อมีหมายเรียก ให้สอดคล้องกับธุรกิจและการดำเนินงานหรือความต้องการของผู้ประกอบการที่ใช้บริการ

ด้านราคา

สำนักงานบัญชี ควรตั้งราคาและคิดค่าธรรมเนียมให้เหมาะสม โดยการใช้การประเมินราคาตามระยะเวลาการทำงานและตามประเภทของธุรกิจ สำนักงานบัญชีไม่ควรปรับเปลี่ยนราคาบ่อย และการตั้งราคาไม่ควรสูงเกินกว่าคู่แข่งกัน ควรมีราคาที่ได้มาตรฐานและเหมาะสมกับเศรษฐกิจและสภาพแวดล้อม โดยแยกตามประเภทกิจการที่มาใช้บริการ ระยะเวลาการดำเนินงานและเงินของ

ธุรกิจ ถ้าเป็นไปได้ควรมีการผ่อนชำระได้ หรือคิดค่าธรรมเนียมเป็นรายครั้งที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ โดยค่าธรรมเนียมประเมินจากเงินทุนจดทะเบียนเป็นต้น

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

สำนักงานบัญชีควรเน้นการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการของลูกค้า โดยเพิ่มพนักงานให้บริการนอกสถานที่ออกไปพบถึงสถานที่ตั้งของลูกค้าเพื่อให้คำแนะนำด้านบริการ หรืออาจเปิดสำนักงานบัญชีสาขาย่อยให้อยู่ในย่านธุรกิจของลูกค้าให้ลูกค้าสามารถเดินทางไปมาสะดวก ซึ่งจากการศึกษาพบว่าสำนักงานบัญชีที่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ใช้บริการมีสถานที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร เพื่อความสะดวกในการติดต่อกับสำนักงานบัญชี ดังนั้นหากสำนักงานบัญชีในจังหวัดสมุทรสาคร สามารถให้บริการถึงสถานที่ประกอบการของลูกค้า จะทำให้ลูกค้ามีทางเลือกที่ดีกว่าในเรื่องความสะดวก ทำให้ผู้ประกอบการที่อยู่ในจังหวัดสมุทรสาคร หันมาเลือกใช้สำนักงานบัญชีที่อยู่ในจังหวัดสมุทรสาครมากขึ้น

ด้านการส่งเสริมการตลาด

สำนักงานบัญชี ควรมีการให้ส่วนลดเมื่อลูกค้าใช้บริการต่อเนื่องไประยะหนึ่ง หรือกรณีที่ลูกค้าใช้บริการหลายบริการ โดยมีส่วนลดพิเศษให้แก่ลูกค้า

ด้านคุณภาพของพนักงานสำนักงานบัญชี

จากการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากในเรื่องพนักงานจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้อง ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับสรรพากร พนักงานมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ พนักงานมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านเป็นอย่างดี พนักงานมีคุณภาพด้านการบริการ ตลอดจนสามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้า ดังนั้น สำนักงานบัญชีควรมีการฝึกอบรมพนักงานอยู่เสมอเพื่อให้เกิดความชำนาญในการทำงานและทำงานให้ถูกต้องตรงต่อเวลา แก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ เพื่อให้พนักงานมีความน่าเชื่อถือพนักงานควรแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย สำนักงานบัญชีควรมีการออกกฏลงโทษที่รุนแรงในกรณีที่พนักงานนำข้อมูลความลับของลูกค้าไปเปิดเผย และในการคัดเลือกพนักงานควรรับพนักงานที่มีความรู้ด้านการบัญชี มีความรักงานด้านการบัญชี และมีความพร้อมที่จะเรียนรู้ในการพัฒนางาน นอกจากนี้สำนักงานบัญชีควรมีการจูงใจพนักงานให้รักองค์กร

ด้านลักษณะทางกายภาพของสำนักงานบัญชี

สำนักงานบัญชี ควรมีอุปกรณ์สำหรับการติดต่อสื่อสารสามารถติดต่อได้สะดวก รวดเร็ว ใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ มีการจัดสถานที่สวยงาม ให้มีความน่าเชื่อถือ เป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ ได้รับการรับรองจากกรมสรรพากร

ด้านกระบวนการให้บริการของสำนักงานบัญชี

สำนักงานบัญชี ควรให้ความสำคัญกับการส่งงานตรงตามเวลาที่กำหนด หากเสร็จไม่ทันสามารถอธิบายให้ลูกค้ารู้ถึงสาเหตุของการล่าช้าได้โดยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจ การบริการที่ให้แกลูกค้าต้องสามารถสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้าว่าสำนักงานบัญชีสามารถเก็บรักษาความลับทางธุรกิจ และ รักษาเอกสารทางบัญชีของลูกค้าเป็นอย่างดี เมื่อลูกค้าร้องขอสามารถจัดส่งให้ลูกค้าได้ มีระบบงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสามารถอธิบายงานหรือชี้แจงรายละเอียด เพื่อเสนอบริการได้ชัดเจนตรงประเด็น เข้าใจความต้องการของลูกค้า พร้อมให้คำแนะนำระบบบัญชี ฝั่งทางเดินเอกสาร รวมถึงเอกสารเบื้องต้นที่จำเป็นในการบันทึกบัญชี มีความเข้าใจระบบของธุรกิจที่หลากหลาย และส่งมอบเอกสารสำคัญทางภาษีให้ลูกค้าเก็บไว้ที่ สถานที่ประกอบการของลูกค้า อาทิ แบบและใบเสร็จ ภงด.1,ภงด.3, ภงด.53, ภพ.30, ภงด.50, ภงด.51 เป็นต้น

5.5 ข้อจำกัดของการศึกษา

เก็บรวบรวมแบบสอบถามส่วนใหญ่ ในนิคมอุตสาหกรรมการพิมพ์และบรรจุภัณฑ์สิน สากร จ.สมุทรสาคร จึงทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในธุรกิจสิ่งพิมพ์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved