

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี ของสำนักงานสหพัฒนาการบัญชี ในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี ของสำนักงานสหพัฒนาการบัญชี ในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชีของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นผู้ใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชีของสำนักงานสหพัฒนาการบัญชี ในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จำนวน 284 แห่ง เท่ากับ 284 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชีของสำนักงานสหพัฒนาการบัญชี ในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 162 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยมีขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. การศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. การจัดทำโครงสร้างของแบบสอบถาม ให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถามมี 2 ส่วน คือ

ส่วนที่หนึ่ง ข้อมูลเบื้องต้นของธุรกิจ

ส่วนที่สอง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย ปัจจัยด้านต่าง ๆ คือ ด้านสินค้าและบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านกายภาพ รวมทั้งหมด จำนวน 28 ข้อ

3. วิธีการรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชีของสำนักงานสหพัฒนการบัญชี ในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จำนวน 162 แห่ง เท่ากับ 162 คน และขอรับคืนแบบสอบถามทางไปรษณีย์หรือด้วยพนักงานรับเอกสารของสำนักงานสหพัฒนการบัญชี ในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ระหว่าง สิงหาคม ถึง กันยายน 2552 ได้รับแบบสอบถามคืนมา จำนวน 162 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม จะนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทุกชุด และ นำมาลงรหัส ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลเกี่ยวกับสถานประกอบการ โดยใช้ความถี่และร้อยละ
2. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี ของสำนักงานสหพัฒนการบัญชี ในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชีของสำนักงานสหพัฒนการบัญชี ในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จำแนกตามประเภทของธุรกิจ โดยใช้ t-test และ F-test
4. เปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทำการทดสอบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี ของสำนักงานสหพัฒนการบัญชี ในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยวิธีของ Least Significant Difference (LSD)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี ของสำนักงานสหพัฒนการบัญชี ในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ข้อมูลเบื้องต้นของธุรกิจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ใช้บริการกับสำนักงานบริการรับทำบัญชีที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นห้างหุ้นส่วนและบริษัทจำกัด ร้อยละ 49.38 ประเภทของการประกอบกิจการ กิจการเกี่ยวกับการให้บริการ ร้อยละ 64.20 รองลงมา กิจการประเภทพาณิชย์กรรม ร้อยละ 33.95 เงินทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท ร้อยละ 72.84 รองลงมา 5 ล้านบาท-10 ล้านบาท ร้อยละ 24.07 ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 3-5 ปี ร้อยละ 76.55 รองลงมาไม่ถึง 3 ปี ร้อยละ 12.96 จำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ 10-19 คน ร้อยละ 41.36 รองลงมา 20-29 คน ร้อยละ 40.74 จำนวนพนักงานบัญชี 3 คน ร้อยละ 64.82 รองลงมา 2 คน ร้อยละ 20.37 การใช้บริการด้านต่าง ๆ การจัดทำบัญชี ร้อยละ 56.79 รองลงมา การสอบบัญชี ร้อยละ 18.52 เคยเปลี่ยนสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการหรือไม่ ไม่เคยเปลี่ยน ร้อยละ 80.86 และเคยเปลี่ยน ร้อยละ 19.14 วิเคราะห์ข้อมูลในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี จากคำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ ร้อยละ 71.00 รองลงมา จัดหาเอง ร้อยละ 23.45 เหตุผลสำคัญที่ใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี ต้องการรับบริการด้านภาษีอากร ร้อยละ 85.80 รองลงมา ไม่มีความรู้ด้านการบัญชี ร้อยละ 11.72 ลักษณะสำคัญของสำนักงานบริการรับทำบัญชีที่พอใจมากที่สุด มีความน่าเชื่อถือ ร้อยละ 94.44 รองลงมา มาตรฐานการให้บริการ ร้อยละ 3.08

2. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี ของสำนักงานสหพัฒนการบัญชี ในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

ผู้ใช้บริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ปัจจัยด้านสินค้าและบริการ

ผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85-4.99$) จำนวน 5 รายการ คือ

1. ความถูกต้องแม่นยำในการให้คำปรึกษาด้านบัญชี
2. ความถูกต้องในการจัดทำภาษีทุกประเภท
3. ความรู้ความสามารถของผู้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี
4. ความถูกต้องแม่นยำของงานบัญชี

5. การให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับกิจการธุรกิจ กิจการเจ้าของคนเดียว ห้างหุ้นส่วน และบริษัทจำกัด การประกอบกิจการ กิจการเกี่ยวกับการให้บริการ กิจการการผลิต และกิจการประเภทพาณิชย์กรรม เงินทุนจดทะเบียน เงินทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท และเงินทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท – 10 ล้านบาท ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ไม่ถึง 3 ปี และ 3-5 ปี จำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ ต่ำกว่า 10 คน 10-19 คน และ 20-29 คน จำนวนพนักงานบัญชี 1 คน 2 คน และ 3 คน

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60-4.85$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. อัตราค่าบริการเหมาะสมกับผลงาน
2. มีเงื่อนไขการชำระค่าบริการ เช่น รายเดือน, รายไตรมาส, รายปี
3. อัตราค่าบริการถูกกว่าสำนักงานอื่น

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับการประกอบกิจการ กิจการเกี่ยวกับการให้บริการ เงินทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ไม่ถึง 3 ปี จำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ 20-29 คน จำนวนพนักงานบัญชี 2 คน

ปัจจัยด้านสถานที่

ผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) จำนวน 1 รายการ คือ สถานที่ตั้งสำนักงานมั่นคง น่าเชื่อถือ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับกิจการธุรกิจ กิจการเจ้าของคนเดียว ห้างหุ้นส่วน และบริษัทจำกัด การประกอบกิจการ กิจการเกี่ยวกับการให้บริการ เงินทุนจดทะเบียน เงินทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 3-5 ปี จำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ 10-19 คน จำนวนพนักงานบัญชี 1 คน

ปัจจัยด้านบุคลากร

ผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78-4.97$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. พนักงานมีความรู้ความสามารถในภาษาอากา
2. พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานบัญชี
3. พนักงานเอาใจใส่กับลูกค้า
4. พนักงานสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับกิจการธุรกิจ ห้างหุ้นส่วน การประกอบกิจการ กิจการเกี่ยวกับการให้บริการ เงินทุนจดทะเบียน เงินทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ไม่ถึง 3 ปี จำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ ต่ำกว่า 10 คน จำนวนพนักงานบัญชี 3 คน

ปัจจัยด้านกระบวนการ

ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63-4.96$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
2. การนำเสนอตรงต่อเวลา
3. การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน
4. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับกิจการธุรกิจ กิจการเจ้าของคนเดียว ห้างหุ้นส่วน และบริษัทจำกัด การประกอบกิจการ กิจการเกี่ยวกับการให้บริการ และกิจการประเภทพาณิชย์กรรม เงินทุนจดทะเบียน เงินทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท และเงินทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท – 10 ล้านบาท ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ไม่ถึง 3 ปี และ 3-5 ปี จำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ ต่ำกว่า 10 คน 10-19 คน และ 20-29 คน และ 30-39 คน จำนวนพนักงานบัญชี 2 คน 3 คน และ 4 คน

ปัจจัยด้านกายภาพ

ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77-4.85$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. บันทึกรายการและจัดทำงบการเงินด้วยคอมพิวเตอร์
2. เอกสารที่ได้รับกลับคืนมาจัดหมวดหมู่เป็นระเบียบ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับกิจการธุรกิจ กิจการเจ้าของคนเดียว ห้างหุ้นส่วน การประกอบกิจการ กิจการเกี่ยวกับการให้บริการ เงินทุนจดทะเบียน เงินทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ไม่ถึง 3 ปี 3-5 ปี และ 6-10 ปี จำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ 20-29 คน และ 30-39 คน จำนวนพนักงานบัญชี 2 คน

3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี ของสำนักงานสหพัฒนการบัญชี ในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี ของสำนักงานสหพัฒนการบัญชี ในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จำแนกตามประเภทของธุรกิจ พบว่า ผู้ให้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี มี

ความคิดเห็น ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ปัจจัยด้านสินค้าและบริการ

กิจการ ธุรกิจ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ชื่อเสียงกิจการ
2. การให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ

การประกอบกิจการ เงินทุนจดทะเบียน ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ จำนวนพนักงาน ทั้งหมดของธุรกิจ และจำนวนพนักงานบัญชี ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ชื่อเสียงกิจการ
2. การให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ

ปัจจัยด้านราคา

กิจการ ธุรกิจ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. สามารถผ่อนชำระค่าบริการได้
2. มีเงื่อนไขการชำระค่าบริการ เช่น รายเดือน, รายไตรมาส, รายปี

การประกอบกิจการ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. อัตราค่าบริการถูกกว่าสำนักงานอื่น
2. สามารถผ่อนชำระค่าบริการได้
3. มีเงื่อนไขการชำระค่าบริการ เช่น รายเดือน, รายไตรมาส, รายปี

เงินทุนจดทะเบียน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. อัตราค่าบริการถูกกว่าสำนักงานอื่น
2. สามารถผ่อนชำระค่าบริการได้
3. มีเงื่อนไขการชำระค่าบริการ เช่น รายเดือน, รายไตรมาส, รายปี

และพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ อัตราค่าบริการเหมาะสมกับผลงาน

ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. อัตราค่าบริการเหมาะสมกับผลงาน
2. สามารถผ่อนชำระค่าบริการได้
3. มีเงื่อนไขการชำระค่าบริการ เช่น รายเดือน, รายไตรมาส, รายปี

และพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ อัตราค่าบริการถูกกว่าสำนักงานอื่น

จำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ จำนวนพนักงานบัญชี ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกรายการ คือ

1. อัตราค่าบริการเหมาะสมกับผลงาน
2. อัตราค่าบริการถูกกว่าสำนักงานอื่น
3. สามารถผ่อนชำระค่าบริการได้
4. มีเงื่อนไขการชำระค่าบริการ เช่น รายเดือน, รายไตรมาส, รายปี

ปัจจัยด้านสถานที่

กิจการธุรกิจ การประกอบกิจการ เงินทุนจดทะเบียน ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ จำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ และจำนวนพนักงานบัญชี ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกรายการ คือ

1. สถานที่ตั้งสำนักงานมั่นคง น่าเชื่อถือ
2. การเดินทางสะดวก
3. มีที่จอดรถสะดวก
4. อยู่ใกล้สำนักงานท่าน

ปัจจัยด้านบุคลากร

การประกอบกิจการ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง

เงินทุนจดทะเบียน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 5 รายการ คือ

1. พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานบัญชี
2. พนักงานมีความรู้ความสามารถในภาษีอากร
3. พนักงานสุขภาพ ยึดเข้มแถมใส่เป็นกันเอง
4. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการที่จะทำงาน
5. พนักงานเอาใจใส่กับลูกค้า

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ จำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ และจำนวนพนักงานบัญชี ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกรายการ คือ

1. พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานบัญชี
2. พนักงานมีความรู้ความสามารถในภาษีอากร
3. พนักงานเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
4. พนักงานสุขภาพ ยึดเข้มแถมใส่เป็นกันเอง
5. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการที่จะทำงาน
6. พนักงานเอาใจใส่กับลูกค้า

ปัจจัยด้านกระบวนการ

เงินทุนจดทะเบียน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 4 รายการ คือ

1. การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน
2. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
3. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้บริการ
4. การนำเสนอตรงต่อเวลา

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ความรวดเร็วในการทำงาน

ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 4 รายการ คือ

1. การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน
2. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
3. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ
4. การนำเสนอตรงต่อเวลา

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ความรวดเร็วในการทำงาน

จำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
2. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ
3. การนำเสนอตรงต่อเวลา

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน

จำนวนพนักงานบัญชี ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 4 รายการ คือ

1. การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน
2. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
3. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ
4. การนำเสนอตรงต่อเวลา

ปัจจัยด้านกายภาพ

กิจการธุรกิจ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การจัดเก็บเอกสารใส่แฟ้มอย่างดี

การประกอบกิจการ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ การจัดเก็บเอกสารใส่แฟ้มอย่างดี

เงินทุนจดทะเบียน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. เอกสารที่ได้รับกลับคืนมาจัดหมวดหมู่เป็นระเบียบ

2. บันทึกรายการและจัดทำงบการเงินด้วยคอมพิวเตอร์

ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ บันทึกรายการและจัดทำงบการเงินด้วยคอมพิวเตอร์ และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ เอกสารที่ได้รับกลับคืนมาจัดหมวดหมู่เป็นระเบียบ

จำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ บันทึกรายการและจัดทำงบการเงินด้วยคอมพิวเตอร์

จำนวนพนักงานบัญชี ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. การจัดเก็บเอกสารใส่แฟ้มอย่างดี

2. บันทึกรายการและจัดทำงบการเงินด้วยคอมพิวเตอร์

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ เอกสารที่ได้รับกลับคืนมาจัดหมวดหมู่เป็นระเบียบ

การอภิปรายผล

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี ของสำนักงานสหพัฒนการบัญชี ในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ได้นำข้อมูลมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ข้อมูลเบื้องต้นของธุรกิจ ของผู้ใช้บริการกับสำนักงานบริการรับทำบัญชี

ผู้ใช้บริการกับสำนักงานบริการรับทำบัญชีของสำนักงานสหพัฒนการบัญชี ในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นห้างหุ้นส่วนและบริษัทจำกัด ร้อยละ 49.38 ประเภทของการประกอบกิจการ กิจการเกี่ยวกับการให้บริการ ร้อยละ 64.20 รองลงมา กิจการประเภทพาณิชย์กรรม ร้อยละ 33.95 เงินทุนจดทะเบียน ไม่เกิน 5 ล้านบาท ร้อยละ 72.84 รองลงมา 5 ล้านบาท-10 ล้านบาท ร้อยละ 24.07 ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 3-5 ปี ร้อยละ 76.55 รองลงมาไม่ถึง 3 ปี ร้อยละ 12.96 จำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ 10-19 คน ร้อยละ 41.36 รองลงมา 20-29 คน ร้อยละ 40.74 จำนวนพนักงานบัญชี 3 คน ร้อยละ 64.82 รองลงมา 2 คน

ร้อยละ 20.37 การใช้บริการด้านต่าง ๆ การจัดทำบัญชี ร้อยละ 56.79 รองลงมา การสอบบัญชี ร้อยละ 18.52 เคยเปลี่ยนสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการหรือไม่ ไม่เคยเปลี่ยน ร้อยละ 80.86 และเคยเปลี่ยน ร้อยละ 19.14 วิเคราะห์ข้อมูลในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี จากคำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ ร้อยละ 71.00 รองลงมา จัดหาเอง ร้อยละ 23.45 เหตุผลสำคัญที่ใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี ต้องการรับบริการด้านภาษีอากร ร้อยละ 85.80 รองลงมา ไม่มีความรู้ด้านการบัญชี ร้อยละ 11.72 ลักษณะสำคัญของสำนักงานบริการรับทำบัญชีที่พอใจมากที่สุด มีความน่าเชื่อถือ ร้อยละ 94.44 รองลงมา มาตรฐานการให้บริการ ร้อยละ 3.08

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี ของสำนักงานสหพัฒนการบัญชีในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

ผู้ใช้บริการกับสำนักงานบริการรับทำบัญชีของสำนักงานสหพัฒนการบัญชี ในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จำแนกตามประเภทของกิจการธุรกิจ มีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้ ปัจจัยด้านสินค้าและบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ให้ความสำคัญมากกับ ความถูกต้องแม่นยำในการให้คำปรึกษาด้านบัญชี และความถูกต้องในการจัดทำภาษีทุกประเภท ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานขายของอดุลย์ จาตุรงค์กุล (2542, หน้า 89) กล่าวถึง บริการเป็นผลที่ได้มาจากการในส่วนที่ประสานระหว่างผู้ส่งมอบกับลูกค้าและจากงานภายในกิจการของผู้ส่งมอบเพื่อให้เป็นตามความต้องการของลูกค้า และสอดคล้องกับผลการวิจัยของบอพิศ บุคตานอก (2547) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ผู้ใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ให้ความสำคัญมากกับปัจจัยด้านสินค้าและบริการ ได้แก่ ความแม่นยำของงานบัญชี ความถูกต้องในการให้คำปรึกษา ปัจจัยด้านราคา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ให้ความสำคัญมากกับ อัตราค่าบริการเหมาะสมกับผลงาน และปัจจัยด้านสถานที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ให้ความสำคัญมากกับ สถานที่ตั้งสำนักงานมั่นคง น่าเชื่อถือ ปัจจัยด้านบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ให้ความสำคัญมากกับ พนักงานมีความรู้ความสามารถในภาษีอากร ปัจจัยด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ให้ความสำคัญมากกับ มีการให้บริการบริการอย่างต่อเนื่อง ปัจจัยด้านกายภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ให้ความสำคัญมากกับ บันทึกรายการและจัดหางบการเงินด้วยคอมพิวเตอร์ ซึ่งปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้นสอดคล้องกับทฤษฎีการบริการของศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541, หน้า 211-213) ซึ่ง

กล่าวถึง การบริการว่ามีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาดสำหรับการบริการประเภทไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) คือ การบริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะซื้อ ดังนั้น ผู้ขายต้องบริการจัดหาสิ่งต่อไปนี้เป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น คือ สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อใช้บริการ บุคคล (people) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ใช้จะดีด้วย เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ ราคา (price) การกำหนดราคาการให้บริการควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี ของสำนักงานสหพัฒนการบัญชี ในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี ของสำนักงานสหพัฒนการบัญชี ในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จำแนกตามประเภทของกิจการธุรกิจ การประกอบกิจการ เงินทุนจดทะเบียน ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ จำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ และจำนวนพนักงานบัญชี ผู้ใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี มีความคิดเห็น ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ปัจจัยด้านสินค้าและบริการ

กิจการธุรกิจ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ ชื่อเสียงกิจการ และการให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ การประกอบกิจการ เงินทุนจดทะเบียน ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ จำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ และจำนวนพนักงานบัญชี ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ ชื่อเสียงกิจการ การให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ

ปัจจัยด้านราคา

กิจการธุรกิจ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ สามารถผ่อนชำระค่าบริการได้ และมีเงื่อนไขการชำระค่าบริการ เช่น รายเดือน, รายไตรมาส, รายปี

การประกอบกิจการ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ อัตราค่าบริการถูกกว่าสำนักงานอื่น สามารถผ่อนชำระค่าบริการได้ และมีเงื่อนไขการชำระค่าบริการ เช่น รายเดือน, รายไตรมาส, รายปี เงินทุนจดทะเบียน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ อัตราค่าบริการถูกกว่าสำนักงานอื่น สามารถผ่อนชำระค่าบริการได้ และมีเงื่อนไขการชำระค่าบริการ เช่น รายเดือน, รายไตรมาส, รายปี และพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ อัตราค่าบริการเหมาะสมกับผลงานระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ อัตราค่าบริการเหมาะสมกับผลงาน สามารถผ่อนชำระค่าบริการได้ และมีเงื่อนไขการชำระค่าบริการ เช่น รายเดือน, รายไตรมาส, รายปี และพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ อัตราค่าบริการถูกกว่าสำนักงานอื่น จำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ จำนวนพนักงานบัญชี ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกรายการ คือ อัตราค่าบริการเหมาะสมกับผลงาน อัตราค่าบริการถูกกว่าสำนักงานอื่น สามารถผ่อนชำระค่าบริการได้ มีเงื่อนไขการชำระค่าบริการ เช่น รายเดือน, รายไตรมาส, รายปี

ปัจจัยด้านสถานที่

กิจการธุรกิจ การประกอบกิจการ เงินทุนจดทะเบียน ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ จำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ และจำนวนพนักงานบัญชี ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกรายการ คือ สถานที่ตั้งสำนักงานมั่นคง น่าเชื่อถือ การเดินทางสะดวก มีที่จอดรถสะดวก และอยู่ใกล้สำนักงานท่าน

ปัจจัยด้านบุคลากร

การประกอบกิจการ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานสุภาพ อุ่มเอี่ยมแจ่มใสเป็นกันเอง เงินทุนจดทะเบียน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 5 รายการ คือ พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานบัญชี

พนักงานมีความรู้ความสามารถในภาษาอังกฤษ พนักงานสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง พนักงานมีความกระตือรือร้นในการที่จะทำงาน และพนักงานเอาใจใส่กับลูกค้า และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ จำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ และจำนวนพนักงานบัญชี ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกรายการ คือ พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานบัญชี พนักงานมีความรู้ความสามารถในภาษาอังกฤษ พนักงานเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พนักงานสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง พนักงานมีความกระตือรือร้นในการที่จะทำงาน และ พนักงานเอาใจใส่กับลูกค้า

ปัจจัยด้านกระบวนการ

เงินทุนจดทะเบียน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 4 รายการ คือ การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้บริการ การนำเสนอตรงต่อเวลา และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ความรวดเร็วในการทำงาน ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 4 รายการ คือ การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้บริการ และการนำเสนอตรงต่อเวลา และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ความรวดเร็วในการทำงาน จำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้บริการ และการนำเสนอตรงต่อเวลา และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน จำนวนพนักงานบัญชี ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 4 รายการ คือ การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้บริการ และการนำเสนอตรงต่อเวลา

ปัจจัยด้านกายภาพ

กิจการธุรกิจ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การจัดเก็บเอกสารใส่แฟ้มอย่างดี การประกอบกิจการ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ การจัดเก็บเอกสารใส่แฟ้มอย่างดี เงินทุนจดทะเบียน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ เอกสารที่ได้รับกลับคืนมาจัดหมวดหมู่เป็นระเบียบ บันทึกรายการและจัดทำงบการเงินด้วยคอมพิวเตอร์ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ บันทึกรายการและจัดทำงบการเงินด้วยคอมพิวเตอร์ และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ เอกสารที่ได้รับกลับคืนมาจัดหมวดหมู่เป็นระเบียบ จำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ บันทึกรายการและจัดทำงบการเงินด้วยคอมพิวเตอร์ จำนวนพนักงานบัญชี ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ การจัดเก็บเอกสารใส่แฟ้มอย่างดี และบันทึกรายการและจัดทำงบการเงินด้วยคอมพิวเตอร์ และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ เอกสารที่ได้รับกลับคืนมาจัดหมวดหมู่เป็นระเบียบ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี ของสำนักงานสหพัฒนการบัญชี ในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการไปใช้ในธุรกิจสำนักงานบริการรับทำบัญชีให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการกับสำนักงานบริการรับทำบัญชีและก่อให้เกิดการได้เปรียบคู่แข่งกัน มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. สำนักงานบริการรับทำบัญชี ควรจัดทำบัญชีด้วยความถูกต้องแม่นยำ มีการให้คำปรึกษาด้านบัญชีและด้านภาษีอากรอย่างถูกต้องและรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของ

ผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือและผู้ใช้บริการรายเดิมสามารถบอกต่อหรือแนะนำผู้ใช้บริการรายใหม่ได้เป็นการเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดให้มากขึ้น

2. กำหนดอัตราค่าบริการเหมาะสมกับผลงาน สถานที่ตั้งสำนักงานมั่นคงและน่าเชื่อถือ พนักงานต้องมีความรู้ความสามารถในงานบัญชีและภาษีอากร รวมทั้งต้องสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ

3. สำนักงานควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและนำเสนองานตรงต่อเวลา

4. มีการบันทึกรายการและจัดทำงบการเงินด้วยระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อความเป็นระเบียบในการจัดเอกสารเป็นหมวดหมู่เพื่อส่งคืนให้กับผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาในการเปลี่ยนแปลงระบบการทำบัญชีอย่างต่อเนื่อง เพื่อการจัดทำบัญชีที่ถูกต้องตามหลักการของการจัดทำบัญชีและภาษีอากรที่เปลี่ยนไป

2. ควรศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนไปเพราะผู้ใช้บริการมีทางเลือกที่จะเลือกใช้บริการกับสำนักงานบริการรับทำบัญชีต่าง ๆ ที่ทราบ เพื่อที่ผู้ใช้บริการจะได้ไม่เปลี่ยนไปใช้บริการรับทำบัญชีกับรายอื่น

3. เนื่องจากกลุ่มประชากรเป้าหมายเป็นผู้ใช้บริการกับสำนักงานรับทำบัญชี ในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ดังนั้น ข้อค้นพบจึงอาจมีประโยชน์สำหรับการนำมาปรับใช้เฉพาะกลุ่ม ทั้งนี้เพราะความเห็นที่ได้รับจากการศึกษาจะมีอยู่ในขอบเขตจำเพาะ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรเพิ่มกลุ่มประชากร โดยพิจารณาจากกลุ่มอื่น ๆ เช่น สำนักงานบริการรับทำบัญชีในเขตอื่น ๆ ซึ่งจะทำให้ผลการศึกษาที่ได้รับ สามารถนำไปใช้ประโยชน์กับกลุ่มประชากรหลากหลายมากขึ้นตามไปด้วย