

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมาย จึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ ดังนี้

สัญลักษณ์ และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	หมายถึง	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
ตัวเลข	หมายถึง	ความถี่ หรือ ค่าร้อยละ
\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
SD	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	หมายถึง	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
F	หมายถึง	การวิเคราะห์ความแปรปรวน
*	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$
**	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.01$

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ใช้เกณฑ์ ดังนี้ (Best, 1977, p.160)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 1.49	มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด
1.50 – 2.49	มีความคิดเห็นระดับน้อย
2.50 – 3.49	มีความคิดเห็นระดับปานกลาง
3.50 – 4.49	มีความคิดเห็นระดับมาก
4.50 – 5.00	มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบริการ
รับทำบัญชี ของสำนักงานสหพัฒนการบัญชี ในเขตอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม แบ่ง
ออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของธุรกิจ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงาน
บริการรับทำบัญชีของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงาน
บริการรับทำบัญชีของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลประเภทของธุรกิจ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทของกิจการธุรกิจ		
1. กิจการเจ้าของคนเดียว	2	1.24
2. ห้างหุ้นส่วน	80	49.38
3. บริษัทจำกัด	80	49.38
รวม	162	100.00
ประเภทของการประกอบกิจการ		
1. กิจการเกี่ยวกับการให้บริการ	104	64.20
2. กิจการผลิต	3	1.85
3. กิจการประเภทพาณิชยกรรม	55	33.95
รวม	162	100.00
เงินทุนจดทะเบียน		
1. ไม่เกิน 5 ล้านบาท	118	72.84
2. 5 ล้านบาท – 10 ล้านบาท	39	24.07
3. เกิน 10 ล้านบาท	5	3.09
รวม	162	100.00
ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ		
1. ไม่ถึง 3 ปี	21	12.96
2. 3 - 5 ปี	124	76.55
3. 6 - 10 ปี	14	8.64
4. ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป	3	1.85
รวม	162	100.00

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของธุรกิจ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ		
1. ต่ำกว่า 10 คน	3	1.85
2. 10 – 19 คน	67	41.36
3. 20 – 29 คน	66	40.74
4. 30 – 39 คน	23	14.20
5. 40 คน ขึ้นไป	3	1.85
รวม	162	100.00
จำนวนพนักงานบัญชี		
1. 1 คน	3	1.85
2. 2 คน	33	20.37
3. 3 คน	105	64.82
4. 4 คน	17	10.49
5. 5 คน ขึ้นไป	4	2.47
รวม	162	100.00
ท่านใช้บริการด้านใดบ้าง		
1. การสอบบัญชี	30	18.52
2. การจัดทำบัญชี	92	56.79
3. ที่ปรึกษาทางด้านบัญชีและภาษีอากร	29	17.90
4. วางระบบบัญชีและวางแผนทางการเงิน	11	6.79
5. อื่น ๆ (ระบุ)	-	-
รวม	162	100.00
ท่านเคยเปลี่ยนสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการหรือไม่		
1. เปลี่ยน	31	19.14
2. ไม่เปลี่ยน	131	80.86
รวม	162	100.00

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของธุรกิจ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
วิธีหาข้อมูลในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี		
1. คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ	115	71.00
2. จากการโฆษณา	9	5.55
3. จากการติดต่อโดยตรงจากสำนักงานบริการรับทำบัญชี	-	-
4. จัดหาเอง	38	23.45
5. อื่น ๆ (ระบุ)	-	-
รวม	162	100.00
เหตุผลสำคัญที่ท่านได้ใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี		
1. ไม่มีความรู้ด้านการบัญชี	19	11.72
2. ในสำนักงานไม่มีพนักงานบัญชี	2	1.24
3. ท่านไม่มีเวลาทำบัญชี	2	1.24
4. ต้องการรับบริการด้านภาษีอากร	139	85.80
5. อื่น ๆ (ระบุ)	-	-
รวม	162	100.00
ลักษณะสำคัญของสำนักงานบริการรับทำบัญชีที่ท่านพอใจที่สุด		
1. มีความน่าเชื่อถือ	153	94.44
2. มีความรอบคอบและรวดเร็ว	2	1.24
3. มาตรฐานการให้บริการ	5	3.08
4. ตอบสนองความต้องการลูกค้า	2	1.24
รวม	162	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผู้ใช้บริการกับสำนักงานบริการรับทำบัญชีที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นห้างหุ้นส่วนและบริษัทจำกัด ร้อยละ 49.38 ประเภทของการประกอบกิจการ กิจการเกี่ยวกับการให้บริการ ร้อยละ 64.20 รองลงมา กิจการประเภทพาณิชย์กรรม ร้อยละ 33.95 และน้อยที่สุด กิจการผลิต ร้อยละ 1.85 เงินทุนจดทะเบียน ไม่เกิน 5 ล้านบาท ร้อยละ 72.84 รองลงมา 5 ล้านบาท-10 ล้านบาท ร้อยละ 24.07 และน้อยที่สุด เกิน 10 ล้านบาท ร้อยละ 3.09 ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 3-5 ปี ร้อยละ 76.55 รองลงมาไม่ถึง 3 ปี ร้อยละ 12.96 และน้อยที่สุด ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 1.85 จำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ 10-19 คน ร้อยละ 41.36 รองลงมา 20-29 คน ร้อยละ 40.74 และน้อยที่สุด ต่ำกว่า 10 คน และ 40 คน ขึ้นไป ร้อยละ 1.85 จำนวนพนักงานบัญชี ร้อยละ 64.82 รองลงมา 2 คน ร้อยละ 20.37 และน้อยที่สุด 1 คน ร้อยละ 1.85 การใช้บริการด้านต่างๆ การจัดทำบัญชี ร้อยละ 56.79 รองลงมา การสอบบัญชี ร้อยละ 18.52 และน้อยที่สุด วางระบบบัญชีและวางแผนทางการเงิน ร้อยละ 6.79 เคยเปลี่ยนสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการหรือไม่ ไม่เคยเปลี่ยน ร้อยละ 80.86 และเคยเปลี่ยน ร้อยละ 19.14 วิิหาข้อมูลในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี จากคำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ ร้อยละ 71.00 รองลงมา จัดหาเอง ร้อยละ 23.45 และน้อยที่สุด จากการโฆษณา ร้อยละ 5.55 เหตุผลสำคัญที่ใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี ต้องการรับบริการด้านภาษีอากร ร้อยละ 85.80 รองลงมา ไม่มีความรู้ด้านการบัญชี ร้อยละ 11.72 และน้อยที่สุด ในสำนักงานไม่มีพนักงานบัญชี และไม่มีเวลาทำบัญชี ร้อยละ 1.24 ลักษณะสำคัญของสำนักงานบริการรับทำบัญชีที่พอใจมากที่สุด มีความน่าเชื่อถือ ร้อยละ 94.44 รองลงมา มาตรฐานการให้บริการ ร้อยละ 3.08 และน้อยที่สุด มีความรอบคอบและรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ร้อยละ 1.24

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบริการ
บัญชีของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการสำนักงานบัญชีของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทของกิจการธุรกิจ

รายการ	กิจการเจ้า ของคน เดียว		ห้างหุ้นส่วน		บริษัทจำกัด		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ปัจจัยด้านสินค้าและบริการ (product)								
1. ชื่อเสียงกิจการ	4.00	0.00	3.03	0.45	2.80	0.49	2.93	0.49
2. ความถูกต้องแม่นยำของงานบัญชี	5.00	0.00	4.94	0.33	5.00	0.00	4.97	0.23
3. ความถูกต้องแม่นยำในการให้คำปรึกษาด้านบัญชี	5.00	0.00	4.99	0.11	5.00	0.00	4.99	0.08
4. ความถูกต้องในการจัดทำภาษีทุกประเภท	5.00	0.00	4.99	0.11	5.00	0.00	4.99	0.08
5. การให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ	5.00	0.00	4.95	0.27	4.75	0.44	4.85	0.37
6. ความรู้ความสามารถของผู้บริการสำนักงาน บริการรับทำบัญชี	5.00	0.00	4.96	0.25	4.99	0.11	4.98	0.19
รวม	4.83	0.00	4.64	0.17	4.59	0.15	4.62	0.16
ปัจจัยด้านราคา (price)								
7. อัตราค่าบริการเหมาะสมกับผลงาน	5.00	0.00	4.88	0.49	4.83	0.41	4.85	0.45
8. อัตราค่าบริการถูกกว่าสำนักงานอื่น	5.00	0.00	4.61	0.97	4.34	0.79	4.48	0.89
9. สามารถผ่อนชำระค่าบริการได้	4.00	0.00	2.33	1.21	1.15	0.76	1.77	1.19
10. มีเงื่อนไขการชำระค่าบริการ เช่น รายเดือน, ราย ไตรมาส, รายปี	4.00	1.41	4.83	0.71	4.39	0.80	4.60	0.79
รวม	4.50	0.35	4.16	0.52	3.68	0.39	3.92	0.52
ปัจจัยด้านสถานที่ (place)								
11. สถานที่ตั้งสำนักงานมั่นคง น่าเชื่อถือ	5.00	0.00	4.96	0.25	4.10	0.49	4.54	0.58
12. การเดินทางสะดวก	5.00	0.00	4.35	0.51	3.95	0.31	4.16	0.47
13. มีที่จอดรถสะดวก	5.00	0.00	4.33	0.52	3.94	0.33	4.14	0.48
14. อยู่ใกล้สำนักงานท่าน	5.00	0.00	3.89	0.57	2.88	0.51	3.40	0.76
รวม	5.00	0.00	4.38	0.36	3.72	0.35	4.06	0.49

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทของกิจการธุรกิจ (ต่อ)

รายการ	กิจการเจ้า ของคน เดียว		ห้างหุ้นส่วน		บริษัทจำกัด		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ปัจจัยด้านบุคลากร (people)								
15. พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานบัญชี	5.00	0.00	4.93	0.27	4.96	0.19	4.94	0.23
16. พนักงานมีความรู้ความสามารถในภาษีอากร	5.00	0.00	4.96	0.19	4.98	0.16	4.97	0.17
17. พนักงานเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	4.00	1.41	4.23	1.14	4.59	0.76	4.40	0.98
18. พนักงานสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง	5.00	0.00	4.83	0.52	4.74	0.52	4.78	0.52
19. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการที่จะทำงาน	4.50	0.71	4.45	0.84	4.33	0.87	4.39	0.85
20. พนักงานเอาใจใส่กับลูกค้า	5.00	0.00	4.89	0.42	4.75	0.58	4.82	0.51
รวม	4.75	0.35	4.71	0.33	4.72	0.38	4.72	0.35
ปัจจัยด้านกระบวนการ (process)								
21. การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน	5.00	0.00	4.86	0.52	4.86	0.41	4.86	0.47
22. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	5.00	0.00	4.96	0.19	4.95	0.22	4.96	0.20
23. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ	5.00	0.00	4.59	0.81	4.66	0.67	4.63	0.74
24. ความรวดเร็วในการทำงาน	4.00	1.41	4.14	0.92	4.19	0.89	4.16	0.90
25. การนำเสนอตรงต่อเวลา	5.00	0.00	4.96	0.19	4.94	0.29	4.95	0.24
รวม	4.80	0.28	4.70	0.29	4.72	0.36	4.71	0.33
ปัจจัยด้านกายภาพ (physical evidence)								
26. เอกสารที่ได้รับกลับคืนมาจัดหมวดหมู่เป็นระเบียบ	5.00	0.00	4.79	0.52	4.75	0.58	4.77	0.55
27. การจัดเก็บเอกสารใส่แฟ้มอย่างดี	2.50	0.71	3.20	1.21	3.65	1.22	3.41	1.23
28. บันทึกรายการและจัดทำงบการเงินด้วยคอมพิวเตอร์	5.00	0.00	4.79	0.69	4.91	0.28	4.85	0.53
รวม	4.17	0.24	4.26	0.60	4.44	0.56	4.35	0.58
รวมทั้งหมด	4.68	0.01	4.48	0.23	4.31	0.27	4.40	0.26

จากตารางที่ 4.2 ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ปัจจัยด้านสินค้าและบริการ

ผู้ให้บริการ 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

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามประเภทของกิจการธุรกิจ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับห้างหุ้นส่วน บริษัท

จำกัด

กิจการเจ้าของคนเดียว มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$) จำนวน 5 รายการ คือ

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

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60-4.85$) จำนวน 2 รายการ คือ

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

และอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$) จำนวน 1 รายการ คือ อัตราค่าบริการถูกกว่าสำนักงาน

อื่น

นอกนั้นอยู่ในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาตามประเภทของกิจการธุรกิจ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับห้างหุ้นส่วน
กิจการเจ้าของคนเดียว มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. อัตราค่าบริการเหมาะสมกับผลงาน
2. อัตราค่าบริการถูกกว่าสำนักงานอื่น

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

บริษัทจำกัด มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) เมื่อพิจารณาเป็นราย
ข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) จำนวน 1 รายการ คือ อัตราค่าบริการเหมาะสมกับ
ผลงาน และอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34-4.39$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. อัตราค่าบริการถูกกว่าสำนักงานอื่น
 2. มีเงื่อนไขการชำระค่าบริการ เช่น รายเดือน, รายไตรมาส, รายปี
- นอกนั้นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ปัจจัยด้านสถานที่

ผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) จำนวน 1 รายการ คือ สถานที่ตั้งสำนักงานมั่นคง น่าเชื่อถือ
และอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14-4.16$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. การเดินทางสะดวก
 2. มีที่จอดรถสะดวก
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามประเภทของกิจการธุรกิจ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับห้างหุ้นส่วน ยกเว้น
รายการ อยู่ใกล้สำนักงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$)

ผู้ใช้บริการ ประเภทกิจการเจ้าของคนเดียว มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก
ที่สุด ($\bar{X} = 5.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$) ทุกรายการ

ผู้ใช้บริการ ประเภทบริษัทจำกัด มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94-4.10$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. สถานที่ตั้งสำนักงานมั่นคง น่าเชื่อถือ
2. การเดินทางสะดวก
3. มีที่จอดรถสะดวก

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านบุคลากร

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

1. พนักงานมีความรู้ความสามารถในภาษีอากร
 2. พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานบัญชี
 3. พนักงานเอาใจใส่กับลูกค้า
 4. พนักงานสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง
- นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาตามประเภทของกิจการธุรกิจ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับห้างหุ้นส่วน

ผู้ให้บริการ ประเภทกิจการเจ้าของคนเดียว มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50-5.00$) จำนวน 5 รายการ คือ

1. พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานบัญชี
 2. พนักงานมีความรู้ความสามารถในภาษีอากร
 3. พนักงานสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง
 4. พนักงานเอาใจใส่กับลูกค้า
 5. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการที่จะทำงาน
- นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ผู้ให้บริการ ประเภทบริษัทจำกัด มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59-4.98$) จำนวน 5 รายการ คือ

1. พนักงานมีความรู้ความสามารถในภาษีอากร
 2. พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานบัญชี
 3. พนักงานเอาใจใส่กับลูกค้า
 4. พนักงานสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง
 5. พนักงานเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

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
- นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาตามประเภทของกิจการธุรกิจ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับ กิจการเจ้าของคนเดียว ห้างหุ้นส่วนและบริษัทจำกัด

ปัจจัยด้านกายภาพ

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

1. บันทึกรายการและจัดทำงบการเงินด้วยคอมพิวเตอร์
 2. เอกสารที่ได้รับกลับคืนมาจัดหมวดหมู่เป็นระเบียบ
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามประเภทของกิจการธุรกิจ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับห้างหุ้นส่วน และกิจการเจ้าของคนเดียว

บริษัทจำกัด มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75-4.91$) จำนวน 2 รายการ คือ บันทึกรายการและจัดทำงบการเงินด้วยคอมพิวเตอร์ และเอกสารที่ได้รับกลับคืนมาจัดหมวดหมู่เป็นระเบียบ

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทของการประกอบกิจการ

รายการ	กิจการ เกี่ยวกับการ ให้บริการ		กิจการผลิต		กิจการ ประเภท พาณิชย์ กรรม		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ปัจจัยด้านสินค้าและบริการ (product)								
1. ชื่อเสียงกิจการ	3.04	0.42	3.00	0.00	2.71	0.57	2.93	0.49
2. ความถูกต้องแม่นยำของงานบัญชี	4.95	0.29	5.00	0.00	5.00	0.00	4.97	0.23
3. ความถูกต้องแม่นยำในการให้คำปรึกษาด้านบัญชี	4.99	0.10	5.00	0.00	5.00	0.00	4.99	0.08
4. ความถูกต้องในการจัดทำภาษีทุกประเภท	4.99	0.10	5.00	0.00	5.00	0.00	4.99	0.08
5. การให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ	4.95	0.26	5.00	0.00	4.65	0.48	4.85	0.37
6. ความรู้ความสามารถของผู้บริการสำนักงาน บริการรับทำบัญชี	4.97	0.22	5.00	0.00	4.98	0.13	4.98	0.19
รวม	4.65	0.15	4.67	0.00	4.56	0.16	4.62	0.16
ปัจจัยด้านราคา (price)								
7. อัตราค่าบริการเหมาะสมกับผลงาน	4.88	0.47	5.00	0.00	4.78	0.42	4.85	0.45
8. อัตราค่าบริการถูกกว่าสำนักงานอื่น	4.66	0.90	5.00	0.00	4.11	0.79	4.48	0.89
9. สามารถผ่อนชำระค่าบริการได้	2.08	1.22	1.00	0.00	1.22	0.92	1.77	1.19
10. มีเงื่อนไขการชำระค่าบริการ เช่น รายเดือน, ราย ไตรมาส, รายปี	4.85	0.65	5.00	0.00	4.11	0.83	4.60	0.79
รวม	4.12	0.48	4.00	0.00	3.55	0.39	3.92	0.52
ปัจจัยด้านสถานที่ (place)								
11. สถานที่ตั้งสำนักงานมั่นคง น่าเชื่อถือ	4.87	0.37	4.00	0.00	3.95	0.40	4.54	0.58
12. การเดินทางสะดวก	4.29	0.48	4.00	0.00	3.93	0.38	4.16	0.47
13. มีที่จอดรถสะดวก	4.27	0.49	4.00	0.00	3.91	0.40	4.14	0.48
14. อยู่ใกล้สำนักงานท่าน	3.72	0.65	3.00	0.00	2.82	0.61	3.40	0.76
รวม	4.29	0.39	3.75	0.00	3.65	0.40	4.06	0.49

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทของการประกอบกิจการ (ต่อ)

รายการ	กิจการ เกี่ยวกับการ ให้บริการ		กิจการผลิต		กิจการ ประเภท พาณิชย์ กรรม		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ปัจจัยด้านบุคลากร (people)								
15. พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานบัญชี	4.94	0.23	5.00	0.00	4.95	0.23	4.94	0.23
16. พนักงานมีความรู้ความสามารถในภาษีอากร	4.97	0.17	5.00	0.00	4.96	0.19	4.97	0.17
17. พนักงานเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	4.23	1.11	5.00	0.00	4.69	0.60	4.40	0.98
18. พนักงานสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง	4.87	0.46	5.00	0.00	4.62	0.59	4.78	0.52
19. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการที่จะทำงาน	4.38	0.87	5.00	0.00	4.36	0.82	4.39	0.85
20. พนักงานเอาใจใส่กับลูกค้า	4.88	0.43	5.00	0.00	4.69	0.63	4.82	0.51
รวม	4.71	0.33	5.00	0.00	4.71	0.41	4.72	0.35
ปัจจัยด้านกระบวนการ (process)								
21. การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน	4.89	0.46	5.00	0.00	4.80	0.49	4.86	0.47
22. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.97	0.17	5.00	0.00	4.93	0.26	4.96	0.20
23. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้บริการ	4.61	0.79	5.00	0.00	4.65	0.64	4.63	0.74
24. ความรวดเร็วในการทำงาน	4.10	0.93	5.00	0.00	4.24	0.86	4.16	0.90
25. การนำเสนอตรงต่อเวลา	4.95	0.26	5.00	0.00	4.95	0.23	4.95	0.24
รวม	4.70	0.30	5.00	0.00	4.71	0.38	4.71	0.33
ปัจจัยด้านกายภาพ (physical evidence)								
26. เอกสารที่ได้รับกลับคืนมาจัดหมวดหมู่เป็นระเบียบ	4.71	0.63	5.00	0.00	4.87	0.34	4.77	0.55
27. การจัดเก็บเอกสารใส่แฟ้มอย่างดี	3.17	1.25	4.33	1.15	3.82	1.07	3.41	1.23
28. บันทึกรายการและจัดทำงบการเงินด้วยคอมพิวเตอร์	4.83	0.61	5.00	0.00	4.89	0.31	4.85	0.53
รวม	4.24	0.62	4.78	0.38	4.53	0.45	4.35	0.58
รวมทั้งหมด	4.45	0.23	4.53	0.06	4.29	0.30	4.40	0.26

จากตารางที่ 4.3 ผู้ใช้บริการ ที่มีกิจการเกี่ยวกับการให้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการรับทำบัญชีของสำนักงานบริการรับทำบัญชี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ปัจจัยด้านสินค้าและบริการ

ผู้ให้บริการ ที่มีกิจการเกี่ยวกับการให้บริการ มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.95-4.99$) จำนวน 5 รายการ คือ

1. ความถูกต้องแม่นยำในการให้คำปรึกษาด้านบัญชี
 2. ความถูกต้องในการจัดทำภาษีทุกประเภท
 3. ความรู้ความสามารถของผู้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี
 4. ความถูกต้องแม่นยำของงานบัญชี
 5. การให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามประเภทของการประกอบกิจการ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับกิจการผลิต และกิจการประเภทพาณิชย์กรรม

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ให้บริการ ที่มีกิจการเกี่ยวกับการให้บริการ มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66-4.88$) จำนวน 3 รายการ คือ

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

เมื่อพิจารณาตามประเภทของการประกอบกิจการ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับกิจการผลิต ยกเว้นรายการ สามารถผ่อนชำระค่าบริการได้ อยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.00$)

ผู้ให้บริการ ที่มีกิจการประเภทพาณิชย์กรรม มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) จำนวน 1 รายการ คือ อัตราค่าบริการเหมาะสมกับผลงาน และอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. อัตราค่าบริการถูกกว่าสำนักงานอื่น

2. มีเงื่อนไขการชำระค่าบริการ เช่น รายเดือน, รายไตรมาส, รายปี
นอกนั้นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

เมื่อพิจารณาตามประเภทของการประกอบกิจการ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับกิจการผลิต
ยกเว้นรายการ สามารถผ่อนชำระค่าบริการได้ อยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.22$)

ปัจจัยด้านสถานที่

ผู้ใช้บริการ ที่มีกิจการเกี่ยวกับการให้บริการ มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 4.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) จำนวน 1 รายการ คือ
สถานที่ตั้งสำนักงานมั่นคง น่าเชื่อถือ

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาตามประเภทของการประกอบกิจการ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับกิจการผลิต
และกิจการประเภทพาณิชย์กรรม ยกเว้นรายการ สถานที่ตั้งสำนักงานมั่นคง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับ
มาก ($\bar{X} = 3.95-4.00$)

ปัจจัยด้านบุคลากร

ผู้ใช้บริการ ที่มีกิจการเกี่ยวกับการให้บริการ มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก
ที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87-4.97$) จำนวน 4
รายการ คือ

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

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาตามประเภทของการประกอบกิจการ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับกิจการประเภท
พาณิชย์กรรม ยกเว้นรายการ พนักงานเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมาก
ที่สุด ($\bar{X} = 4.69$)

ผู้ใช้บริการ ที่มีกิจการผลิต มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$) ทุกรายการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ

ผู้ใช้บริการ ที่มีกิจการเกี่ยวกับการให้บริการ มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก
ที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61-4.97$) จำนวน 4
รายการ คือ

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

เมื่อพิจารณาตามประเภทของกิจการธุรกิจ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับกิจการประเภท พาณิชยกรรม

ผู้ให้บริการ ที่มีกิจการผลิต มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$) ทุกรายการ

ปัจจัยด้านกายภาพ

ผู้ให้บริการ ที่มีกิจการเกี่ยวกับการให้บริการ มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71-4.83$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. บันทึกรายการและจัดทำงบการเงินด้วยคอมพิวเตอร์
 2. เอกสารที่ได้รับกลับคืนมาจัดหมวดหมู่เป็นระเบียบ
- นอกจากนี้ในระดับปานกลาง

ผู้ให้บริการ ที่มีกิจการผลิต มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. เอกสารที่ได้รับกลับคืนมาจัดหมวดหมู่เป็นระเบียบ
 2. บันทึกรายการและจัดทำงบการเงินด้วยคอมพิวเตอร์
- นอกจากนี้ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาตามประเภทของกิจการธุรกิจ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับกิจการประเภท พาณิชยกรรม

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน

รายการ	ไม่เกิน 5 ล้านบาท		5 ล้านบาท – 10 ล้านบาท		เกิน 10 ล้านบาท		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ปัจจัยด้านสินค้าและบริการ (product)								
1. ชื่อเสียงกิจการ	3.03	0.39	2.79	0.41	1.40	0.55	2.93	0.49
2. ความถูกต้องแม่นยำของงานบัญชี	4.96	0.27	5.00	0.00	5.00	0.00	4.97	0.23
3. ความถูกต้องแม่นยำในการให้คำปรึกษาด้านบัญชี	4.99	0.09	5.00	0.00	5.00	0.00	4.99	0.08
4. ความถูกต้องในการจัดทำภาษีทุกประเภท	4.99	0.09	5.00	0.00	5.00	0.00	4.99	0.08
5. การให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ	4.96	0.24	4.64	0.49	4.00	0.00	4.85	0.37
6. ความรู้ความสามารถของผู้บริการสำนักงาน บริการรับทำบัญชี	4.97	0.21	4.97	0.16	5.00	0.00	4.98	0.19
รวม	4.65	0.14	4.57	0.14	4.23	0.09	4.62	0.16
ปัจจัยด้านราคา (price)								
7. อัตราค่าบริการเหมาะสมกับผลงาน	4.90	0.44	4.69	0.47	5.00	0.00	4.85	0.45
8. อัตราค่าบริการถูกกว่าสำนักงานอื่น	4.70	0.85	3.97	0.71	3.20	0.45	4.48	0.89
9. สามารถผ่อนชำระค่าบริการได้	1.95	1.20	1.31	1.08	1.00	0.00	1.77	1.19
10. มีเงื่อนไขการชำระค่าบริการ เช่น รายเดือน, ราย ไตรมาส, รายปี	4.86	0.61	4.00	0.76	3.00	0.00	4.60	0.79
รวม	4.10	0.45	3.49	0.35	3.05	0.11	3.92	0.52
ปัจจัยด้านสถานที่ (place)								
11. สถานที่ตั้งสำนักงานมั่นคง น่าเชื่อถือ	4.77	0.44	4.03	0.28	3.00	0.00	4.54	0.58
12. การเดินทางสะดวก	4.25	0.46	4.03	0.28	3.00	0.00	4.16	0.47
13. มีที่จอดรถสะดวก	4.24	0.47	4.00	0.32	3.00	0.00	4.14	0.48
14. อยู่ใกล้สำนักงานท่าน	3.64	0.65	2.92	0.53	1.60	0.55	3.40	0.76
รวม	4.22	0.41	3.74	0.28	2.65	0.14	4.06	0.49

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน(ต่อ)

รายการ	ไม่เกิน 5 ล้านบาท		5 ล้านบาท – 10 ล้านบาท		เกิน 10 ล้านบาท		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ปัจจัยด้านบุคลากร (people)								
15. พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานบัญชี	4.95	0.22	5.00	0.00	4.40	0.55	4.94	0.23
16. พนักงานมีความรู้ความสามารถในภาษีอากร	4.97	0.16	5.00	0.00	4.60	0.55	4.97	0.17
17. พนักงานเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	4.30	1.09	4.77	0.48	4.00	0.00	4.40	0.98
18. พนักงานสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง	4.88	0.44	4.67	0.48	3.40	0.55	4.78	0.52
19. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการที่จะทำงาน	4.43	0.85	4.44	0.75	3.00	0.00	4.39	0.85
20. พนักงานเอาใจใส่กับลูกค้า	4.90	0.40	4.79	0.47	3.20	0.45	4.82	0.51
รวม	4.74	0.32	4.78	0.28	3.77	0.30	4.72	0.35
ปัจจัยด้านกระบวนการ (process)								
21. การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน	4.91	0.43	4.85	0.49	4.00	0.00	4.86	0.47
22. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.97	0.16	4.97	0.16	4.40	0.55	4.96	0.20
23. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้บริการ	4.65	0.76	4.72	0.56	3.40	0.55	4.63	0.74
24. ความรวดเร็วในการทำงาน	4.15	0.93	4.31	0.80	3.20	0.45	4.16	0.90
25. การนำเสนอตรงต่อเวลา	4.96	0.24	5.00	0.00	4.40	0.55	4.95	0.24
รวม	4.73	0.29	4.77	0.28	3.88	0.30	4.71	0.33
ปัจจัยด้านกายภาพ (physical evidence)								
26. เอกสารที่ได้รับกลับคืนมาจัดหมวดหมู่เป็นระเบียบ	4.75	0.60	4.95	0.22	4.00	0.00	4.77	0.55
27. การจัดเก็บเอกสารใส่แฟ้มอย่างดี	3.31	1.29	3.74	1.07	3.20	0.45	3.41	1.23
28. บันทึกรายการและจัดทำงบการเงินด้วยคอมพิวเตอร์	4.85	0.58	4.97	0.16	4.00	0.00	4.85	0.53
รวม	4.30	0.62	4.56	0.38	3.73	0.15	4.35	0.58
รวมทั้งหมด	4.46	0.22	4.32	0.19	3.55	0.14	4.40	0.26

จากตารางที่ 4.4 ผู้ใช้บริการ ที่มีเงินทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการรับทำบัญชีของสำนักงานบริการรับทำบัญชี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ปัจจัยด้านสินค้าและบริการ

ผู้ให้บริการ ที่มีเงินทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.95-4.99$) จำนวน 5 รายการ คือ

1. ความถูกต้องแม่นยำในการให้คำปรึกษาด้านบัญชี
 2. ความถูกต้องในการจัดทำภาษีทุกประเภท
 3. ความรู้ความสามารถของผู้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี
 4. ความถูกต้องแม่นยำของงานบัญชี
 5. การให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามประเภทของเงินทุนจดทะเบียน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเงินทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท – 10 ล้านบาท

ผู้ให้บริการ ที่มีเงินทุนจดทะเบียนเกิน 10 ล้านบาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$) จำนวน 4 รายการ คือ

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

และอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) จำนวน 1 รายการ คือ การให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ

นอกนั้นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ให้บริการ ที่มีเงินทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70-4.90$) จำนวน 3 รายการ คือ

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

ผู้ใช้บริการ ที่มีเงินทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท-10 ล้านบาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) จำนวน 1 รายการ คือ อัตราค่าบริการเหมาะสมกับผลงาน และอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97-4.00$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีเงื่อนไขการชำระค่าบริการ เช่น รายเดือน, รายไตรมาส, รายปี
 2. อัตราค่าบริการถูกกว่าสำนักงานอื่น
- นอกนั้นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผู้ใช้บริการ ที่มีเงินทุนจดทะเบียนเกิน 10 ล้านบาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$) จำนวน 1 รายการ คือ อัตราค่าบริการเหมาะสมกับผลงาน และอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00-3.20$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. อัตราค่าบริการถูกกว่าสำนักงานอื่น
 2. มีเงื่อนไขการชำระค่าบริการ เช่น รายเดือน, รายไตรมาส, รายปี
- นอกนั้นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ปัจจัยด้านสถานที่

ผู้ใช้บริการ ที่มีเงินทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) จำนวน 1 รายการ คือ สถานที่ตั้งสำนักงานมั่นคง น่าเชื่อถือ

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ผู้ใช้บริการ ที่มีเงินทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท-10 ล้านบาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00-4.03$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. สถานที่ตั้งสำนักงานมั่นคง น่าเชื่อถือ
 2. การเดินทางสะดวก
 3. มีที่จอดรถสะดวก
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ใช้บริการ ที่มีเงินทุนจดทะเบียนเกิน 10 ล้านบาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. สถานที่ตั้งสำนักงานมั่นคง น่าเชื่อถือ

2. การเดินทางสะดวก

3. มีที่จอดรถสะดวก

นอกนั้นอยู่ในระดับน้อย

ปัจจัยด้านบุคลากร

ผู้ใช้บริการ ที่มีเงินทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88-4.97$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. พนักงานมีความรู้ความสามารถในภาษาอังกฤษ

2. พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานบัญชี

3. พนักงานเอาใจใส่กับลูกค้า

4. พนักงานสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาตามประเภทของเงินทุนจดทะเบียน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเงินทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท – 10 ล้านบาท ยกเว้นรายการ พนักงานเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$)

ผู้ใช้บริการ ที่มีเงินทุนจดทะเบียนเกิน 10 ล้านบาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานมีความรู้ความสามารถในภาษาอังกฤษ และอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00-4.40$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานบัญชี

2. พนักงานเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านกระบวนการ

ผู้ใช้บริการ ที่มีเงินทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65-4.97$) จำนวน 4 รายการ คือ

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

เมื่อพิจารณาตามประเภทของเงินทุนจดทะเบียน พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเงินทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท – 10 ล้านบาท

ผู้ให้บริการ ที่มีเงินทุนจดทะเบียนเกิน 10 ล้านบาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00-4.40$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
 2. การนำเสนอตรงต่อเวลา
 3. การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านกายภาพ

ผู้ให้บริการ ที่มีเงินทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75-4.85$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. บันทึกรายการและจัดทำงบการเงินด้วยคอมพิวเตอร์
 2. เอกสารที่ได้รับกลับคืนมาจัดหมวดหมู่เป็นระเบียบ
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ให้บริการ ที่มีเงินทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท- 10 ล้านบาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.95-4.97$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. บันทึกรายการและจัดทำงบการเงินด้วยคอมพิวเตอร์
 2. เอกสารที่ได้รับกลับคืนมาจัดหมวดหมู่เป็นระเบียบ
- นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ผู้ให้บริการ ที่มีเงินทุนจดทะเบียนเกิน 10 ล้านบาท มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. เอกสารที่ได้รับกลับคืนมาจัดหมวดหมู่เป็นระเบียบ

2. บันทึกรายการและจัดทำงานการเงินด้วยคอมพิวเตอร์
นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ

รายการ	ไม่ถึง 3 ปี		3 - 5 ปี		6 - 10 ปี		ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ปัจจัยด้านสินค้าและบริการ (product)										
1. ชื่อเสียงกิจการ	3.33	0.80	2.96	0.20	2.43	0.51	1.00	0.00	2.93	0.49
2. ความถูกต้องแม่นยำของงานบัญชี	4.95	0.22	4.97	0.25	5.00	0.00	5.00	0.00	4.97	0.23
3. ความถูกต้องแม่นยำในการให้คำปรึกษาด้านบัญชี	4.95	0.22	5.00	0.00	5.00	0.00	5.00	0.00	4.99	0.08
4. ความถูกต้องในการจัดทำภาษีทุกประเภท	4.95	0.22	5.00	0.00	5.00	0.00	5.00	0.00	4.99	0.08
5. การให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ	4.86	0.48	4.94	0.23	4.21	0.43	4.00	0.00	4.85	0.37
6. ความรู้ความสามารถของผู้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี	4.95	0.22	4.98	0.20	5.00	0.00	5.00	0.00	4.98	0.19
รวม	4.67	0.29	4.64	0.09	4.44	0.14	4.17	0.00	4.62	0.16
ปัจจัยด้านราคา (price)										
7. อัตราค่าบริการเหมาะสมกับผลงาน	4.81	0.60	4.90	0.39	4.43	0.51	5.00	0.00	4.85	0.45
8. อัตราค่าบริการถูกกว่าสำนักงานอื่น	4.71	0.96	4.52	0.88	4.00	0.68	3.33	0.58	4.48	0.89
9. สามารถผ่อนชำระค่าบริการได้	3.52	0.60	1.54	1.02	1.29	1.07	1.00	0.00	1.77	1.19
10. มีเงื่อนไขการชำระค่าบริการ เช่น รายเดือน, รายไตรมาส, รายปี	4.81	0.60	4.76	0.62	3.21	0.80	3.00	0.00	4.60	0.79
รวม	4.46	0.51	3.93	0.41	3.23	0.42	3.08	0.14	3.92	0.52
ปัจจัยด้านสถานที่ (place)										
11. สถานที่ตั้งสำนักงานมั่นคง น่าเชื่อถือ	4.90	0.44	4.58	0.50	3.93	0.62	3.00	0.00	4.54	0.58
12. การเดินทางสะดวก	4.86	0.48	4.11	0.32	3.79	0.43	3.00	0.00	4.16	0.47
13. มีที่จอดรถสะดวก	4.81	0.60	4.10	0.32	3.79	0.43	3.00	0.00	4.14	0.48
14. อยู่ใกล้สำนักงานท่าน	4.24	0.70	3.42	0.56	2.43	0.51	1.33	0.58	3.40	0.76
รวม	4.70	0.46	4.05	0.32	3.48	0.43	2.58	0.14	4.06	0.49

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ (ต่อ)

รายการ	ไม่ถึง 3 ปี		3 - 5 ปี		6 - 10 ปี		ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ปัจจัยด้านบุคลากร (people)										
15. พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานบัญชี	4.86	0.36	4.98	0.15	5.00	0.00	4.00	0.00	4.94	0.23
16. พนักงานมีความรู้ความสามารถในภาษีอากร	4.95	0.22	4.98	0.13	5.00	0.00	4.33	0.58	4.97	0.17
17. พนักงานเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.76	1.22	4.52	0.95	4.36	0.50	4.00	0.00	4.40	0.98
18. พนักงานสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง	4.86	0.48	4.90	0.38	4.07	0.47	3.00	0.00	4.78	0.52
19. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน	4.00	0.84	4.55	0.81	3.86	0.66	3.00	0.00	4.39	0.85
20. พนักงานเอาใจใส่กับลูกค้า	4.90	0.44	4.92	0.35	4.21	0.70	3.00	0.00	4.82	0.51
รวม	4.56	0.38	4.81	0.28	4.42	0.26	3.56	0.10	4.72	0.35
ปัจจัยด้านกระบวนการ (process)										
21. การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน	4.81	0.68	4.90	0.41	4.79	0.43	4.00	0.00	4.86	0.47
22. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.95	0.22	4.98	0.13	4.93	0.27	4.00	0.00	4.96	0.20
23. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ	4.76	0.62	4.67	0.74	4.43	0.51	3.00	0.00	4.63	0.74
24. ความรวดเร็วในการทำงาน	3.86	0.96	4.27	0.90	3.86	0.66	3.33	0.58	4.16	0.90
25. การนำเสนอตรงต่อเวลา	4.90	0.30	4.98	0.20	5.00	0.00	4.00	0.00	4.95	0.24
รวม	4.66	0.29	4.76	0.29	4.60	0.26	3.67	0.12	4.71	0.33

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ (ต่อ)

รายการ	ไม่ถึง 3 ปี		3 - 5 ปี		6 - 10 ปี		ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ปัจจัยด้านกายภาพ (physical evidence)										
26. เอกสารที่ได้รับกลับคืนมาจัดหมวดหมู่เป็นระเบียบ	4.62	0.74	4.81	0.52	4.86	0.36	4.00	0.00	4.77	0.55
27. การจัดเก็บเอกสารใส่แฟ้มอย่างดี	2.90	0.94	3.47	1.31	3.79	0.70	3.00	0.00	3.41	1.23
28. บันทึกรายการและจัดทำงบการเงินด้วยคอมพิวเตอร์	4.71	0.72	4.92	0.45	4.64	0.63	4.00	0.00	4.85	0.53
รวม	4.08	0.65	4.40	0.57	4.43	0.42	3.67	0.00	4.35	0.58
รวมทั้งหมด	4.52	0.34	4.43	0.18	4.10	0.23	3.45	0.03	4.40	0.26

จากตารางที่ 4.5 ผู้ใช้บริการ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ไม่ถึง 3 ปี มีความคิดเห็น เกี่ยวกับการให้บริการรับทำบัญชีของสำนักงานบริการรับทำบัญชี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ปัจจัยด้านสินค้าและบริการ

ผู้ให้บริการ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ไม่ถึง 3 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ใน ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86-4.95$) จำนวน 5 รายการ คือ

1. ความถูกต้องแม่นยำของงานบัญชี
 2. ความถูกต้องแม่นยำในการให้คำปรึกษาด้านบัญชี
 3. ความถูกต้องในการจัดทำภาษีทุกประเภท
 4. ความรู้ความสามารถของผู้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี
 5. การให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับระยะเวลาใน การดำเนินธุรกิจ 3-5 ปี

ผู้ให้บริการ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 6-10 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$) จำนวน 4 รายการ คือ

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

และอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$) จำนวน 1 รายการ คือ การให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย อย่างสม่ำเสมอ

นอกนั้นอยู่ในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับระยะเวลาใน การดำเนินธุรกิจ ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป ยกเว้นรายการ ชื่อเสียงกิจการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.00$)

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ใช้บริการ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจไม่ถึง 3 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71-4.81$) จำนวน 3 รายการ คือ

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

เมื่อพิจารณาตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 3-5 ปี ขึ้นไป ยกเว้นรายการ สามารถผ่อนชำระค่าบริการได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$)

ผู้ใช้บริการ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 6-10 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00-4.43$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. อัตราค่าบริการเหมาะสมกับผลงาน
 2. อัตราค่าบริการถูกกว่าสำนักงานอื่น
- นอกนั้นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

เมื่อพิจารณาตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป ยกเว้นรายการ ชื่อเสียงกิจการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$)

ปัจจัยด้านสถานที่

ผู้ใช้บริการ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจไม่ถึง 3 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81-4.90$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. สถานที่ตั้งสำนักงานมั่นคง น่าเชื่อถือ
 2. การเดินทางสะดวก
 3. มีที่จอดรถสะดวก
- นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ผู้ใช้บริการ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจไม่ถึง 3 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81-4.90$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. สถานที่ตั้งสำนักงานมั่นคง น่าเชื่อถือ

2. การเดินทางสะดวก

3. มีที่จอดรถสะดวก

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ผู้ให้บริการ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 3-5 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) จำนวน 1 รายการ คือ สถานที่ตั้งสำนักงานมั่นคง น่าเชื่อถือ และอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10-4.11$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. การเดินทางสะดวก

2. มีที่จอดรถสะดวก

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ให้บริการ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 6-10 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79-3.93$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. สถานที่ตั้งสำนักงานมั่นคง น่าเชื่อถือ

2. การเดินทางสะดวก

3. มีที่จอดรถสะดวก

นอกนั้นอยู่ในระดับน้อย

ผู้ให้บริการ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. สถานที่ตั้งสำนักงานมั่นคง น่าเชื่อถือ

2. การเดินทางสะดวก

3. มีที่จอดรถสะดวก

นอกนั้นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ปัจจัยด้านบุคลากร

ผู้ให้บริการ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจไม่ถึง 3 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86-4.95$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. พนักงานมีความรู้ความสามารถในกาบริการ

2. พนักงานเอาใจใส่กับลูกค้า
 3. พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานบัญชี
 4. พนักงานสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง
- นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 3-5 ปี ยกเว้นรายการ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) และพนักงานเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$)

ผู้ให้บริการ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 6-10 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานบัญชี
 2. พนักงานมีความรู้ความสามารถในภาษีอากร
- นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ผู้ให้บริการ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.00-4.33$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. พนักงานมีความรู้ความสามารถในภาษีอากร
 2. พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานบัญชี
 3. พนักงานเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านกระบวนการ

ผู้ให้บริการ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจไม่ถึง 3 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76-4.95$) จำนวน 4 รายการ คือ

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

เมื่อพิจารณาตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 3-5 ปี

ผู้ใช้บริการ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 6-10 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.79-5.00$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. การนำเสนอตรงต่อเวลา
 2. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
 3. การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน
- นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ผู้ใช้บริการ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน
 2. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
 3. การนำเสนอตรงต่อเวลา
- นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยด้านกายภาพ

ผู้ใช้บริการ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจไม่ถึง 3 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62-4.71$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. บันทึกรายการและจัดทำงบการเงินด้วยคอมพิวเตอร์
 2. เอกสารที่ได้รับกลับคืนมาจัดหมวดหมู่เป็นระเบียบ
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 3-5 ปี

ผู้ใช้บริการ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 6-10 ปี มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64-4.86$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. เอกสารที่ได้รับกลับคืนมาจัดหมวดหมู่เป็นระเบียบ
2. บันทึกรายการและจัดทำงบการเงินด้วยคอมพิวเตอร์

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ผู้ใช้บริการ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. เอกสารที่ได้รับกลับคืนมาจัดหมวดหมู่เป็นระเบียบ
2. บันทึกรายการและจัดทำงบการเงินด้วยคอมพิวเตอร์

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ใช้บริการ จำแนกตามจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ

รายการ	ต่ำกว่า 10 คน		10 – 19 คน		20 – 29 คน		30 – 39 คน		40 คน ขึ้นไป		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ปัจจัยด้านสินค้าและบริการ (product)												
1. ชื่อเสียงกิจการ	4.00	1.00	3.01	0.44	2.97	0.17	2.65	0.49	1.00	0.00	2.93	0.49
2. ความถูกต้องแม่นยำของงานบัญชี	5.00	0.00	4.93	0.36	5.00	0.00	5.00	0.00	5.00	0.00	4.97	0.23
3. ความถูกต้องแม่นยำในการให้คำปรึกษาด้านบัญชี	5.00	0.00	4.99	0.12	5.00	0.00	5.00	0.00	5.00	0.00	4.99	0.08
4. ความถูกต้องในการจัดทำภาษีทุกประเภท	5.00	0.00	4.99	0.12	5.00	0.00	5.00	0.00	5.00	0.00	4.99	0.08
5. การให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ	5.00	0.00	4.94	0.30	4.97	0.17	4.35	0.49	4.00	0.00	4.85	0.37
6. ความรู้ความสามารถของผู้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี	5.00	0.00	4.96	0.27	4.98	0.12	5.00	0.00	5.00	0.00	4.98	0.19
รวม	4.83	0.17	4.63	0.18	4.65	0.07	4.50	0.14	4.17	0.00	4.62	0.16
ปัจจัยด้านราคา (price)												
7. อัตราค่าบริการเหมาะสมกับผลงาน	5.00	0.00	4.88	0.48	4.94	0.35	4.48	0.51	5.00	0.00	4.85	0.45
8. อัตราค่าบริการถูกกว่าสำนักงานอื่น	5.00	0.00	4.61	0.98	4.59	0.84	3.87	0.34	3.33	0.58	4.48	0.89
9. สามารถผ่อนชำระค่าบริการได้	3.00	1.73	2.58	1.16	1.06	0.49	1.35	1.15	1.00	0.00	1.77	1.19
10. มีเงื่อนไขการชำระค่าบริการ เช่น รายเดือน, รายไตรมาส, รายปี	4.33	1.15	4.84	0.69	4.83	0.51	3.48	0.51	3.00	0.00	4.60	0.79
รวม	4.33	0.38	4.23	0.51	3.86	0.28	3.29	0.32	3.08	0.14	3.92	0.52

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ใช้บริการ จำแนกตามจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 10 คน		10 – 19 คน		20 – 29 คน		30 – 39 คน		40 คน ขึ้นไป		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ปัจจัยด้านสถานที่ (place)												
11. สถานที่ตั้งสำนักงานมั่นคงน่าเชื่อถือ	5.00	0.00	4.96	0.27	4.39	0.49	3.87	0.34	3.00	0.00	4.54	0.58
12. การเดินทางสะดวก	4.67	0.58	4.42	0.53	4.03	0.17	3.87	0.34	3.00	0.00	4.16	0.47
13. มีที่จอดรถสะดวก	4.67	0.58	4.39	0.55	4.02	0.21	3.87	0.34	3.00	0.00	4.14	0.48
14. อยู่ใกล้สำนักงานท่าน	4.33	1.15	4.03	0.46	3.08	0.36	2.65	0.49	1.33	0.58	3.40	0.76
รวม	4.67	0.58	4.45	0.35	3.88	0.20	3.57	0.34	2.58	0.14	4.06	0.49
ปัจจัยด้านบุคลากร (people)												
15. พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานบัญชี	5.00	0.00	4.91	0.29	5.00	0.00	5.00	0.00	4.00	0.00	4.94	0.23
16. พนักงานมีความรู้ความสามารถในภาษีอากร	5.00	0.00	4.96	0.21	5.00	0.00	5.00	0.00	4.33	0.58	4.97	0.17
17. พนักงานเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.33	1.53	4.25	1.15	4.58	0.86	4.52	0.59	4.00	0.00	4.40	0.98
18. พนักงานสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง	5.00	0.00	4.85	0.47	4.94	0.35	4.35	0.49	3.00	0.00	4.78	0.52
19. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการที่จะทำงาน	3.67	1.15	4.45	0.84	4.50	0.83	4.17	0.78	3.00	0.00	4.39	0.85
20. พนักงานเอาใจใส่กับลูกค้า	5.00	0.00	4.87	0.46	4.92	0.36	4.61	0.58	3.00	0.00	4.82	0.51
รวม	4.50	0.44	4.71	0.33	4.82	0.27	4.61	0.32	3.56	0.10	4.72	0.35

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ใช้บริการ จำแนกตามจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 10 คน		10 – 19 คน		20 – 29 คน		30 – 39 คน		40 คน ขึ้นไป		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ปัจจัยด้านกระบวนการ (process)												
21. การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน	5.00	0.00	4.87	0.52	4.92	0.36	4.78	0.52	4.00	0.00	4.86	0.47
22. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	5.00	0.00	4.96	0.21	5.00	0.00	4.96	0.21	4.00	0.00	4.96	0.20
23. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้บริการ	5.00	0.00	4.55	0.84	4.79	0.60	4.57	0.59	3.00	0.00	4.63	0.74
24. ความรวดเร็วในการทำงาน	3.67	1.15	4.13	0.95	4.29	0.89	4.04	0.77	3.33	0.58	4.16	0.90
25. การนำเสนอตรงต่อเวลา	5.00	0.00	4.96	0.21	4.97	0.25	5.00	0.00	4.00	0.00	4.95	0.24
รวม	4.73	0.23	4.69	0.28	4.79	0.29	4.67	0.32	3.67	0.12	4.71	0.33
ปัจจัยด้านกายภาพ (physical evidence)												
26. เอกสารที่ได้รับกลับคืนมาจัดหมวดหมู่เป็นระเบียบ	5.00	0.00	4.79	0.54	4.74	0.62	4.87	0.34	4.00	0.00	4.77	0.55
27. การจัดเก็บเอกสารใส่แฟ้มอย่างดี	3.00	1.00	3.12	1.23	3.67	1.35	3.65	0.71	3.00	0.00	3.41	1.23
28. บันทึกรายการและจัดทำงานการเงินด้วยคอมพิวเตอร์	5.00	0.00	4.81	0.68	4.92	0.36	4.87	0.34	4.00	0.00	4.85	0.53
รวม	4.33	0.33	4.24	0.61	4.44	0.61	4.46	0.34	3.67	0.00	4.35	0.58
รวมทั้งหมด	4.57	0.16	4.49	0.23	4.41	0.18	4.18	0.22	3.45	0.03	4.40	0.26

จากตารางที่ 4.6 ผู้ใช้บริการ ที่มีจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ ต่ำกว่า 10 คน มีความคิดเห็น เกี่ยวกับการให้บริการรับทำบัญชีของสำนักงานบริการรับทำบัญชี ในภาพรวม อยู่ใน ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ปัจจัยด้านสินค้าและบริการ

ผู้ให้บริการ ที่มีจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ ต่ำกว่า 10 คน มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$) จำนวน 5 รายการ คือ

1. ความถูกต้องแม่นยำของงานบัญชี
2. ความถูกต้องแม่นยำในการให้คำปรึกษาด้านบัญชี
3. ความถูกต้องในการจัดทำภาษีทุกประเภท
4. การให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ
5. ความรู้ความสามารถของผู้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี
นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ผู้ให้บริการ ที่มีจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ 10-19 คน มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93-4.99$) จำนวน 5 รายการ คือ

1. ความถูกต้องแม่นยำในการให้คำปรึกษาด้านบัญชี
2. ความถูกต้องในการจัดทำภาษีทุกประเภท
3. ความรู้ความสามารถของผู้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี
4. การให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ
5. ความถูกต้องแม่นยำของงานบัญชี
นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับจำนวน พนักงานทั้งหมดของธุรกิจ 20-29 คน

ผู้ให้บริการ ที่มีจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ 30-39 คน มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. ความถูกต้องแม่นยำของงานบัญชี
2. ความถูกต้องแม่นยำในการให้คำปรึกษาด้านบัญชี
3. ความถูกต้องในการจัดทำภาษีทุกประเภท

4. ความรู้ความสามารถของผู้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี

และอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$) จำนวน 1 รายการ คือ การให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ 40 คน ขึ้นไป ยกเว้นรายการ ชื่อเสียงกิจการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.00$) และจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ 40 คน ขึ้นไป ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$)

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ใช้บริการ ที่มีจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ ต่ำกว่า 10 คน มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. อัตราค่าบริการเหมาะสมกับผลงาน
2. อัตราค่าบริการถูกกว่าสำนักงานอื่น

และอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$) จำนวน 1 รายการ คือ มีเงื่อนไขการชำระค่าบริการ เช่น รายเดือน, รายไตรมาส, รายปี

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ 10-19 คน ยกเว้นรายการ มีเงื่อนไขการชำระค่าบริการ เช่น รายเดือน, รายไตรมาส, รายปี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$)

ผู้ใช้บริการ ที่มีจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ 20-29 คน มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59-4.94$) จำนวน 3 รายการ คือ

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

นอกจากนี้อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผู้ใช้บริการ ที่มีจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ 30-39 คน มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$) จำนวน 1 รายการ คือ อัตราค่าบริการเหมาะสมกับผลงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) จำนวน 1

รายการ คือ อัตราค่าบริการถูกกว่าสำนักงานอื่น อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$) จำนวน 1 รายการ คือ มีเงื่อนไขการชำระค่าบริการ เช่น รายเดือน, รายไตรมาส, รายปี

นอกนั้นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

เมื่อพิจารณาตามจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ 40 คน ขึ้นไป ยกเว้นรายการ อัตราค่าบริการถูกกว่าสำนักงานอื่น อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$)

ปัจจัยด้านสถานที่

ผู้ใช้บริการ ที่มีจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ ต่ำกว่า 10 คน มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67-5.00$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. สถานที่ตั้งสำนักงานมั่นคง น่าเชื่อถือ
2. การเดินทางสะดวก
3. มีที่จอดรถสะดวก

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ผู้ใช้บริการ ที่มีจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ 10-19 คน มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.96$) จำนวน 1 รายการ คือ สถานที่ตั้งสำนักงานมั่นคง น่าเชื่อถือ

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ผู้ใช้บริการ ที่มีจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ 20-29 คน มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02-4.39$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. สถานที่ตั้งสำนักงานมั่นคง น่าเชื่อถือ
2. การเดินทางสะดวก
3. มีที่จอดรถสะดวก

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ 30-39 คน

ผู้ใช้บริการ ที่มีจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ 40 คน ขึ้นไป มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. สถานที่ตั้งสำนักงานมั่นคง น่าเชื่อถือ

2. การเดินทางสะดวก

3. มีที่จอดรถสะดวก

นอกนั้นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ปัจจัยด้านบุคลากร

ผู้ใช้บริการ ที่มีจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ ต่ำกว่า 10 คน มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานบัญชี

2. พนักงานมีความรู้ความสามารถในภาษีอากร

3. พนักงานสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง

4. พนักงานเอาใจใส่กับลูกค้า

และอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการที่จะทำงาน

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ 10-19 คน ยกเว้นรายการ พนักงานเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$)

ผู้ใช้บริการ ที่มีจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ 20-29 คน มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50-5.00$) ทุกรายการ

เมื่อพิจารณาตามจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ 30-39 คน ยกเว้นรายการ พนักงานสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$) และพนักงานมีความกระตือรือร้นในการที่จะทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$)

ผู้ใช้บริการ ที่มีจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ 40 คน ขึ้นไป มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00-4.33$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานบัญชี

2. พนักงานมีความรู้ความสามารถในภาษีอากร

3. พนักงานเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านกระบวนการ

ผู้ให้บริการ ที่มีจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ ต่ำกว่า 10 คน มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$) จำนวน 4 รายการ คือ

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

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาตามจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับจำนวน พนักงานทั้งหมดของธุรกิจ 10-19 คน จำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ 20-29 คน จำนวน พนักงานทั้งหมดของธุรกิจ 30-39 คน

ผู้ให้บริการ ที่มีจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ 40 คน ขึ้นไป มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน
2. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
3. การนำเสนอตรงต่อเวลา

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านกายภาพ

ผู้ให้บริการ ที่มีจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ ต่ำกว่า 10 คน มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. เอกสารที่ได้รับกลับคืนมาจัดหมวดหมู่เป็นระเบียบ
2. บันทึกรายการและจัดทำงบการเงินด้วยคอมพิวเตอร์

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับจำนวน พนักงานทั้งหมดของธุรกิจ 10-19 คน

ผู้ใช้บริการ ที่มีจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ 20-29 คน มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74-4.92$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. เอกสารที่ได้รับกลับคืนมาจัดหมวดหมู่เป็นระเบียบ
2. บันทึกรายการและจัดทำงบการเงินด้วยคอมพิวเตอร์

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาตามจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ 30-39 คน

ผู้ใช้บริการ ที่มีจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ 40 คน ขึ้นไป มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. เอกสารที่ได้รับกลับคืนมาจัดหมวดหมู่เป็นระเบียบ
2. บันทึกรายการและจัดทำงบการเงินด้วยคอมพิวเตอร์

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ใช้บริการ จำแนกตามจำนวนพนักงานบัญชี

รายการ	1 คน		2 คน		3 คน		4 คน		5 คน ขึ้นไป		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ปัจจัยด้านสินค้าและบริการ (product)												
1. ชื่อเสียงกิจการ	3.00	1.00	3.18	0.64	2.95	0.21	2.65	0.49	1.25	0.50	2.93	0.49
2. ความถูกต้องแม่นยำของงานบัญชี	5.00	0.00	4.97	0.17	4.96	0.27	5.00	0.00	5.00	0.00	4.97	0.23
3. ความถูกต้องแม่นยำในการให้คำปรึกษาด้านบัญชี	5.00	0.00	4.97	0.17	5.00	0.00	5.00	0.00	5.00	0.00	4.99	0.08
4. ความถูกต้องในการจัดทำภาษีทุกประเภท	5.00	0.00	4.97	0.17	5.00	0.00	5.00	0.00	5.00	0.00	4.99	0.08
5. การให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ	4.67	0.58	4.91	0.38	4.97	0.17	4.24	0.44	4.00	0.00	4.85	0.37
6. ความรู้ความสามารถของผู้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี	5.00	0.00	4.91	0.38	4.99	0.10	5.00	0.00	5.00	0.00	4.98	0.19
รวม	4.61	0.25	4.65	0.23	4.65	0.09	4.48	0.13	4.21	0.08	4.62	0.16
ปัจจัยด้านราคา (price)												
7. อัตราค่าบริการเหมาะสมกับผลงาน	4.00	1.00	4.88	0.48	4.94	0.33	4.35	0.49	5.00	0.00	4.85	0.45
8. อัตราค่าบริการถูกกว่าสำนักงานอื่น	3.67	1.53	4.67	0.96	4.59	0.85	3.88	0.33	3.25	0.50	4.48	0.89
9. สามารถผ่อนชำระค่าบริการได้	2.33	1.53	3.39	0.70	1.31	0.79	1.47	1.33	1.00	0.00	1.77	1.19
10. มีเงื่อนไขการชำระค่าบริการ เช่น รายเดือน, รายไตรมาส, รายปี	2.33	1.15	4.88	0.48	4.83	0.53	3.41	0.51	3.00	0.00	4.60	0.79
รวม	3.08	1.13	4.45	0.46	3.92	0.32	3.28	0.34	3.06	0.13	3.92	0.52

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ใช้บริการ จำแนกตามจำนวนพนักงานบัญชี (ต่อ)

รายการ	1 คน		2 คน		3 คน		4 คน		5 คน ขึ้นไป		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ปัจจัยด้านสถานที่ (place)												
11. สถานที่ตั้งสำนักงานมั่นคงน่าเชื่อถือ	4.67	0.58	4.94	0.35	4.57	0.50	3.88	0.33	3.00	0.00	4.54	0.58
12. การเดินทางสะดวก	4.33	0.58	4.88	0.42	4.02	0.14	3.88	0.33	3.00	0.00	4.16	0.47
13. มีที่จอดรถสะดวก	4.33	0.58	4.82	0.53	4.01	0.17	3.88	0.33	3.00	0.00	4.14	0.48
14. อยู่ใกล้สำนักงานท่าน	3.00	1.73	4.15	0.57	3.37	0.52	2.65	0.49	1.50	0.58	3.40	0.76
รวม	4.08	0.80	4.70	0.37	3.99	0.24	3.57	0.33	2.63	0.14	4.06	0.49
ปัจจัยด้านบุคลากร (people)												
15. พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานบัญชี	5.00	0.00	4.88	0.33	4.98	0.14	5.00	0.00	4.25	0.50	4.94	0.23
16. พนักงานมีความรู้ความสามารถในภาษีอากร	5.00	0.00	4.97	0.17	4.98	0.14	5.00	0.00	4.50	0.58	4.97	0.17
17. พนักงานเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	4.67	0.58	3.61	1.34	4.65	0.77	4.47	0.62	4.00	0.00	4.40	0.98
18. พนักงานสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง	4.67	0.58	4.85	0.51	4.91	0.37	4.24	0.44	3.25	0.50	4.78	0.52
19. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการที่จะทำงาน	4.00	1.00	4.06	0.93	4.61	0.75	4.06	0.75	3.00	0.00	4.39	0.85
20. พนักงานเอาใจใส่กับลูกค้า	4.67	0.58	4.82	0.58	4.92	0.33	4.65	0.49	3.00	0.00	4.82	0.51
รวม	4.67	0.33	4.53	0.37	4.84	0.25	4.57	0.28	3.67	0.24	4.72	0.35

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ใช้บริการ จำแนกตามจำนวนพนักงานบัญชี (ต่อ)

รายการ	1 คน		2 คน		3 คน		4 คน		5 คน ขึ้นไป		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ปัจจัยด้านกระบวนการ (process)												
21. การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน	4.33	1.15	4.88	0.55	4.90	0.40	4.88	0.33	4.00	0.00	4.86	0.47
22. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	5.00	0.00	4.97	0.17	4.98	0.14	4.94	0.24	4.25	0.50	4.96	0.20
23. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้บริการ	4.33	1.15	4.64	0.82	4.69	0.70	4.65	0.49	3.25	0.50	4.63	0.74
24. ความรวดเร็วในการทำงาน	4.67	0.58	3.94	0.97	4.25	0.91	4.18	0.73	3.25	0.50	4.16	0.90
25. การนำเสนอตรงต่อเวลา	5.00	0.00	4.94	0.24	4.97	0.22	5.00	0.00	4.25	0.50	4.95	0.24
รวม	4.67	0.42	4.67	0.26	4.76	0.30	4.73	0.25	3.80	0.28	4.71	0.33
ปัจจัยด้านกายภาพ (physical evidence)												
26. เอกสารที่ได้รับกลับคืนมาจัดหมวดหมู่เป็นระเบียบ	5.00	0.00	4.70	0.64	4.80	0.54	4.88	0.33	4.00	0.00	4.77	0.55
27. การจัดเก็บเอกสารใส่แฟ้มอย่างดี	2.33	1.53	2.85	0.97	3.56	1.32	3.88	0.60	3.00	0.00	3.41	1.23
28. บันทึกรายการและจัดทำงบการเงินด้วยคอมพิวเตอร์	4.33	1.15	4.79	0.60	4.91	0.48	4.88	0.33	4.00	0.00	4.85	0.53
รวม	3.89	0.84	4.11	0.58	4.43	0.58	4.55	0.31	3.67	0.00	4.35	0.58
รวมทั้งหมด	4.17	0.49	4.52	0.28	4.43	0.17	4.20	0.21	3.50	0.11	4.40	0.26

จากตารางที่ 4.7 ผู้ใช้บริการ ที่มีจำนวนพนักงานบัญชี 1 คน มีความคิดเห็น เกี่ยวกับการ ให้บริการรับทำบัญชีของสำนักงานบริการรับทำบัญชี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ปัจจัยด้านสินค้าและบริการ

ผู้ให้บริการ ที่มีจำนวนพนักงานบัญชี 1 คน มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67-5.00$) จำนวน 5 รายการ คือ

1. ความถูกต้องแม่นยำของงานบัญชี
 2. ความถูกต้องแม่นยำในการให้คำปรึกษาด้านบัญชี
 3. ความถูกต้องในการจัดทำภาษีทุกประเภท
 4. ความรู้ความสามารถของผู้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี
 5. การให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามจำนวนพนักงานบัญชีพบว่า มีค่าสอดคล้องกับจำนวนพนักงานบัญชี 2 คน และจำนวนพนักงานบัญชี 3 คน

ผู้ให้บริการ ที่มีจำนวนพนักงานบัญชี 4 คน มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$) จำนวน 4 รายการ คือ

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

และอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$) จำนวน 1 รายการ คือ การให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย อย่างสม่ำเสมอ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามจำนวนพนักงานบัญชีพบว่า มีค่าสอดคล้องกับจำนวนพนักงานบัญชี 5 คน ขึ้นไป ยกเว้นรายการ ชื่อเสียงกิจการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.25$)

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ให้บริการ ที่มีจำนวนพนักงานบัญชี 1 คน มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปาน กลาง ($\bar{X} = 3.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67-4.00$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. อัตราค่าบริการเหมาะสมกับผลงาน

2. อัตราค่าบริการถูกกว่าสำนักงานอื่น

นอกจากนี้อยู่ในระดับน้อย

ผู้ให้บริการ ที่มีจำนวนพนักงานบัญชี 2 คน มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67-4.88$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. อัตราค่าบริการเหมาะสมกับผลงาน

2. มีเงื่อนไขการชำระค่าบริการ เช่น รายเดือน, รายไตรมาส, รายปี

3. อัตราค่าบริการถูกกว่าสำนักงานอื่น

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามจำนวนพนักงานบัญชี พบว่า มีค่าสอดคล้องกับจำนวนพนักงานบัญชี 3 คน ยกเว้นรายการ สามารถผ่อนชำระค่าบริการได้ อยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.31$)

ผู้ให้บริการ ที่มีจำนวนพนักงานบัญชี 4 คน มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88-4.35$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. อัตราค่าบริการเหมาะสมกับผลงาน

2. อัตราค่าบริการถูกกว่าสำนักงานอื่น

และอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$) จำนวน 1 รายการ คือ มีเงื่อนไขการชำระค่าบริการ เช่น รายเดือน, รายไตรมาส, รายปี

นอกจากนี้อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผู้ให้บริการ ที่มีจำนวนพนักงานบัญชี 5 คน ขึ้นไป มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$) จำนวน 1 รายการ คือ อัตราค่าบริการเหมาะสมกับผลงาน และอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.00-3.25$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. อัตราค่าบริการถูกกว่าสำนักงานอื่น

2. มีเงื่อนไขการชำระค่าบริการ เช่น รายเดือน, รายไตรมาส, รายปี

นอกจากนี้อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ปัจจัยด้านสถานที่

ผู้ใช้บริการ ที่มีจำนวนพนักงานบัญชี 1 คน มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) จำนวน 1 รายการ คือ สถานที่ตั้งสำนักงานมั่นคง น่าเชื่อถือ และอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. การเดินทางสะดวก
 2. มีที่จอดรถสะดวก
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามจำนวนพนักงานบัญชี พบว่า มีค่าสอดคล้องกับจำนวนพนักงานบัญชี 3 คน และจำนวนพนักงานบัญชี 4 คน ยกเว้นรายการ สถานที่ตั้งสำนักงานมั่นคง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$)

ผู้ใช้บริการ ที่มีจำนวนพนักงานบัญชี 2 คน มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82-4.94$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. สถานที่ตั้งสำนักงานมั่นคง น่าเชื่อถือ
 2. การเดินทางสะดวก
 3. มีที่จอดรถสะดวก
- นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ผู้ใช้บริการ ที่มีจำนวนพนักงานบัญชี 5 คน ขึ้นไป มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. สถานที่ตั้งสำนักงานมั่นคง น่าเชื่อถือ
 2. การเดินทางสะดวก
 3. มีที่จอดรถสะดวก
- นอกนั้นอยู่ในระดับน้อย

ปัจจัยด้านบุคลากร

ผู้ใช้บริการ ที่มีจำนวนพนักงานบัญชี 1 คน มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67-5.00$) จำนวน 5 รายการ คือ

1. พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานบัญชี
2. พนักงานมีความรู้ความสามารถในภาษีอากร

3. พนักงานเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4. พนักงานสุภาพ อิมแอมแจ่มใสเป็นกันเอง

5. พนักงานเอาใจใส่กับลูกค้า

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาตามจำนวนพนักงานบัญชี พบว่า มีค่าสอดคล้องกับจำนวนพนักงานบัญชี

2 คน ยกเว้นรายการ พนักงานเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$)

ผู้ใช้บริการ ที่มีจำนวนพนักงานบัญชี 3 คน มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61-4.98$) ทุกรายการ

ผู้ใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชีที่มีจำนวนพนักงานบัญชี 4 คน มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65-5.00$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานบัญชี
2. พนักงานมีความรู้ความสามารถในภาษีอากร
3. พนักงานเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
4. พนักงานเอาใจใส่กับลูกค้า

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ผู้ใช้บริการ ที่มีจำนวนพนักงานบัญชี 5 คน ขึ้นไป มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานมีความรู้ความสามารถในภาษีอากร และอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00-4.25$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานบัญชี
2. พนักงานเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านกระบวนการ

ผู้ใช้บริการ ที่มีจำนวนพนักงานบัญชี 1 คน มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67-5.00$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
2. การนำเสนอตรงต่อเวลา

3. ความรวดเร็วในการทำงาน

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ผู้ให้บริการ ที่มีจำนวนพนักงานบัญชี 2 คน มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64-4.97$) จำนวน 4 รายการ คือ

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

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาตามจำนวนพนักงานบัญชี พบว่า มีค่าสอดคล้องกับจำนวนพนักงานบัญชี 3 คน และจำนวนพนักงานบัญชี 4 คน

ผู้ให้บริการ ที่มีจำนวนพนักงานบัญชี 5 คน ขึ้นไป มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00-4.25$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
2. การนำเสนอตรงต่อเวลา
3. การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านกายภาพ

ผู้ให้บริการ ที่มีจำนวนพนักงานบัญชี 1 คน มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 5.00$) จำนวน 1 รายการ คือ เอกสารที่ได้รับกลับคืนมาจัดหมวดหมู่เป็นระเบียบ และอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$) จำนวน 1 รายการ คือ บันทึกรายการและจัดทำงบการเงินด้วยคอมพิวเตอร์

นอกนั้นอยู่ในระดับน้อย

ผู้ให้บริการ ที่มีจำนวนพนักงานบัญชี 2 คน มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70-4.79$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. เอกสารที่ได้รับกลับคืนมาจัดหมวดหมู่เป็นระเบียบ
2. บันทึกรายการและจัดทำงบการเงินด้วยคอมพิวเตอร์

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามจำนวนพนักงานบัญชี พบว่า มีค่าสอดคล้องกับจำนวนพนักงานบัญชี 3 คน ยกเว้นรายการ การจัดเก็บเอกสารใส่แฟ้ม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$)

ผู้ให้บริการ ที่มีจำนวนพนักงานบัญชี 4 คน มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. เอกสารที่ได้รับกลับคืนมาจัดหมวดหมู่เป็นระเบียบ
2. บันทึกรายการและจัดทำงบการเงินด้วยคอมพิวเตอร์

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ผู้ให้บริการ ที่มีจำนวนพนักงานบัญชี 5 คน มีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. เอกสารที่ได้รับกลับคืนมาจัดหมวดหมู่เป็นระเบียบ
2. บันทึกรายการและจัดทำงบการเงินด้วยคอมพิวเตอร์

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ
เลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
สำนักงานบัญชีของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทของกิจการธุรกิจ

รายการ	กิจการเจ้า ของคน เดียว		ห้างหุ้นส่วน		บริษัทจำกัด		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ปัจจัยด้านสินค้าและบริการ (product)							
1. ชื่อเสียงกิจการ	4.00	-	3.04	0.46	2.80	0.49	9.977**
2. ความถูกต้องแม่นยำของงานบัญชี	5.00	-	4.94	0.33	5.00	0.00	1.448
3. ความถูกต้องแม่นยำในการให้คำปรึกษาด้านบัญชี	5.00	-	4.99	0.11	5.00	0.00	0.509
4. ความถูกต้องในการจัดทำภาษีทุกประเภท	5.00	-	4.99	0.11	5.00	0.00	0.509
5. การให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ	5.00	-	4.95	0.27	4.75	0.44	6.285**
6. ความรู้ความสามารถของผู้บริการสำนักงาน บริการรับทำบัญชี	5.00	-	4.96	0.25	4.99	0.11	0.355
รวม	4.83	-	4.64	0.17	4.59	0.15	4.130*
ปัจจัยด้านราคา (price)							
7. อัตราค่าบริการเหมาะสมกับผลงาน	5.00	-	4.88	0.48	4.83	0.41	0.356
8. อัตราค่าบริการถูกกว่าสำนักงานอื่น	5.00	-	4.62	0.97	4.34	0.79	2.272
9. สามารถผ่อนชำระค่าบริการได้	4.00	-	2.35	1.22	1.15	0.76	32.113**
10. มีเงื่อนไขการชำระค่าบริการ เช่น รายเดือน, ราย ไตรมาส, รายปี	3.00	-	4.83	0.70	4.39	0.80	7.201**
รวม	4.25	-	4.17	0.52	3.68	0.39	24.075**
ปัจจัยด้านสถานที่ (place)							
11. สถานที่ตั้งสำนักงานมั่นคง น่าเชื่อถือ	5.00	-	4.96	0.25	4.10	0.49	99.642**
12. การเดินทางสะดวก	5.00	-	4.36	0.51	3.95	0.31	22.224**
13. มีที่จอดรถสะดวก	5.00	-	4.33	0.52	3.94	0.33	19.711**
14. อยู่ใกล้สำนักงานท่าน	5.00	-	3.90	0.58	2.88	0.51	78.556**
รวม	5.00	-	4.39	0.36	3.72	0.35	78.182**

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
สำนักงานบัญชีของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทของกิจการธุรกิจ (ต่อ)

รายการ	กิจการเจ้า ของคน เดียว		ห้างหุ้นส่วน		บริษัทจำกัด		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ปัจจัยด้านบุคลากร (people)							
15. พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานบัญชี	5.00	-	4.93	0.26	4.96	0.19	0.589
16. พนักงานมีความรู้ความสามารถในภาษีอากร	5.00	-	4.96	0.19	4.98	0.16	0.134
17. พนักงานเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	5.00	-	4.21	1.14	4.59	0.76	2.972
18. พนักงานสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง	5.00	-	4.83	0.52	4.74	0.52	0.740
19. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการที่จะทำงาน	5.00	-	4.44	0.84	4.33	0.87	0.446
20. พนักงานเอาใจใส่กับลูกค้า	5.00	-	4.89	0.42	4.75	0.58	1.593
รวม	5.00	-	4.71	0.33	4.72	0.38	0.025
ปัจจัยด้านกระบวนการ (process)							
21. การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน	5.00	-	4.86	0.52	4.86	0.41	0.085
22. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	5.00	-	4.96	0.19	4.95	0.22	0.119
23. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้บริการ	5.00	-	4.59	0.80	4.66	0.67	0.458
24. ความรวดเร็วในการทำงาน	5.00	-	4.12	0.93	4.19	0.89	0.092
25. การนำเสนอตรงต่อเวลา	5.00	-	4.96	0.19	4.94	0.29	0.249
รวม	5.00	-	4.70	0.29	4.72	0.36	0.130
ปัจจัยด้านกายภาพ (physical evidence)							
26. เอกสารที่ได้รับกลับคืนมาจัดหมวดหมู่เป็นระเบียบ	5.00	-	4.79	0.52	4.75	0.58	0.266
27. การจัดเก็บเอกสารใส่แฟ้มอย่างดี	2.00	-	3.20	1.20	3.65	1.22	3.333*
28. บันทึกรายการและจัดทำงบการเงินด้วยคอมพิวเตอร์	5.00	-	4.79	0.68	4.91	0.28	1.216
รวม	4.00	-	4.26	0.59	4.44	0.56	2.021
รวมทั้งหมด	4.68	.	4.48	0.23	4.31	0.27	10.010**

$$* P \geq 0.05 \quad df_1 = 2 \quad df_2 = \infty \quad F = 3.00$$

$$** P \geq 0.01 \quad df_1 = 2 \quad df_2 = \infty \quad F = 4.61$$

ตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของประเภทกิจการธุรกิจ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ปัจจัยด้านสินค้าและบริการ

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ตามประเภทกิจการธุรกิจ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ชื่อเสียงกิจการ
 2. การให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ
- นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านราคา

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ตามประเภทกิจการธุรกิจ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. สามารถผ่อนชำระค่าบริการได้
 2. มีเงื่อนไขการชำระค่าบริการ เช่น รายเดือน, รายไตรมาส, รายปี
- นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านสถานที่

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ตามประเภทกิจการธุรกิจ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกรายการ คือ

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

ปัจจัยด้านบุคลากร

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ตามประเภทกิจการธุรกิจ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยด้านกระบวนการ

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ตามประเภทกิจการธุรกิจ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยด้านกายภาพ

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ตามประเภทกิจการธุรกิจ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การจัดเก็บเอกสารใส่แฟ้มอย่างดี นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ ด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. ชื่อเสียงกิจการ ตามประเภทของกิจการธุรกิจ ที่เป็นบริษัทจำกัด แตกต่างกับ กิจการเจ้าของคนเดียว ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกัน ห้างหุ้นส่วน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01
2. การให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ ตามประเภทของกิจการธุรกิจ ที่เป็นบริษัทจำกัด แตกต่างกับ ห้างหุ้นส่วน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกัน กิจการเจ้าของคนเดียว ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
3. สามารถผ่อนชำระค่าบริการได้ ตามประเภทของกิจการธุรกิจ ที่เป็นห้างหุ้นส่วน แตกต่างกับ บริษัทจำกัด ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกัน กิจการเจ้าของคนเดียว ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
4. มีเงื่อนไขการชำระค่าบริการ เช่น รายเดือน, รายไตรมาส, รายปี ตามประเภทของกิจการธุรกิจ ที่เป็นบริษัทจำกัด แตกต่างกับ ห้างหุ้นส่วน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกัน กิจการเจ้าของคนเดียว ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
5. สถานที่ตั้งสำนักงานมั่นคง น่าเชื่อถือ ตามประเภทของกิจการธุรกิจ ที่เป็นห้างหุ้นส่วน แตกต่างกับ บริษัทจำกัด ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกัน กิจการเจ้าของคนเดียว ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. การเดินทางสะดวก อยู่ใกล้สำนักงานท่าน ตามประเภทของกิจการธุรกิจ ที่เป็นห้างหุ้นส่วน แตกต่างกับ บริษัทจำกัด ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ กิจการเจ้าของคนเดียว ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7. มีที่จอดรถสะดวก ตามประเภทของกิจการธุรกิจ ที่เป็นห้างหุ้นส่วน แตกต่างกับ บริษัทจำกัด ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ กิจการเจ้าของคนเดียว ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

8. อยู่ใกล้สำนักงานท่าน ตามประเภทของกิจการธุรกิจ ที่เป็นห้างหุ้นส่วน แตกต่างกับ บริษัทจำกัด ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ กิจการเจ้าของคนเดียว ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

9. การจัดเก็บเอกสารใส่แฟ้มอย่างดี ตามประเภทของกิจการธุรกิจ ที่เป็นห้างหุ้นส่วน แตกต่างกับ บริษัทจำกัด ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และแตกต่างกับ กิจการเจ้าของคนเดียว ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทของการประกอบกิจการ

รายการ	กิจการ เกี่ยวกับการ ให้บริการ		กิจการผลิต		กิจการ ประเภท พาณิชย์ กรรม		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ปัจจัยด้านสินค้าและบริการ (product)							
1. ชื่อเสียงกิจการ	3.04	0.42	3.00	0.00	2.71	0.57	8.854**
2. ความถูกต้องแม่นยำของงานบัญชี	4.95	0.29	5.00	0.00	5.00	0.00	0.781
3. ความถูกต้องแม่นยำในการให้คำปรึกษาด้านบัญชี	4.99	0.10	5.00	0.00	5.00	0.00	0.276
4. ความถูกต้องในการจัดทำภาษีทุกประเภท	4.99	0.10	5.00	0.00	5.00	0.00	0.276
5. การให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ	4.95	0.26	5.00	0.00	4.65	0.48	13.453**
6. ความรู้ความสามารถของผู้บริการสำนักงาน บริการรับทำบัญชี	4.97	0.22	5.00	0.00	4.98	0.13	0.080
รวม	4.65	0.15	4.67	0.00	4.56	0.16	6.471**
ปัจจัยด้านราคา (price)							
7. อัตราค่าบริการเหมาะสมกับผลงาน	4.88	0.47	5.00	0.00	4.78	0.42	1.111
8. อัตราค่าบริการถูกกว่าสำนักงานอื่น	4.66	0.90	5.00	0.00	4.11	0.79	8.101**
9. สามารถผ่อนชำระค่าบริการได้	2.08	1.22	1.00	0.00	1.22	0.92	11.327**
10. มีเงื่อนไขการชำระค่าบริการ เช่น รายเดือน, ราย ไตรมาส, รายปี	4.85	0.65	5.00	0.00	4.11	0.83	19.693**
รวม	4.12	0.48	4.00	0.00	3.55	0.39	28.548**
ปัจจัยด้านสถานที่ (place)							
11. สถานที่ตั้งสำนักงานมั่นคง น่าเชื่อถือ	4.87	0.37	4.00	0.00	3.95	0.40	108.507**
12. การเดินทางสะดวก	4.29	0.48	4.00	0.00	3.93	0.38	12.216**
13. มีที่จอดรถสะดวก	4.27	0.49	4.00	0.00	3.91	0.40	11.387**
14. อยู่ใกล้สำนักงานท่าน	3.72	0.65	3.00	0.00	2.82	0.61	37.579**
รวม	4.29	0.39	3.75	0.00	3.65	0.40	48.177**

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
สำนักงานบัญชีของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทของการประกอบกิจการ(ต่อ)

รายการ	กิจการ เกี่ยวกับการ ให้บริการ		กิจการผลิต		กิจการประเภท พาณิชย์ กรรม		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ปัจจัยด้านบุคลากร (people)							
15. พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานบัญชี	4.94	0.23	5.00	0.00	4.95	0.23	0.092
16. พนักงานมีความรู้ความสามารถในภาษีอากร	4.97	0.17	5.00	0.00	4.96	0.19	0.081
17. พนักงานเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	4.23	1.11	5.00	0.00	4.69	0.60	4.738**
18. พนักงานสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง	4.87	0.46	5.00	0.00	4.62	0.59	4.529*
19. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการที่จะทำงาน	4.38	0.87	5.00	0.00	4.36	0.82	0.798
20. พนักงานเอาใจใส่กับลูกค้า	4.88	0.43	5.00	0.00	4.69	0.63	2.852
รวม	4.71	0.33	5.00	0.00	4.71	0.41	0.971
ปัจจัยด้านกระบวนการ (process)							
21. การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน	4.89	0.46	5.00	0.00	4.80	0.49	0.863
22. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.97	0.17	5.00	0.00	4.93	0.26	0.900
23. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้บริการ	4.61	0.79	5.00	0.00	4.65	0.64	0.460
24. ความรวดเร็วในการทำงาน	4.10	0.93	5.00	0.00	4.24	0.86	1.764
25. การนำเสนอตรงต่อเวลา	4.95	0.26	5.00	0.00	4.95	0.23	0.074
รวม	4.70	0.30	5.00	0.00	4.71	0.38	1.212
ปัจจัยด้านกายภาพ (physical evidence)							
26. เอกสารที่ได้รับกลับคืนมาจัดหมวดหมู่เป็นระเบียบ	4.71	0.63	5.00	0.00	4.87	0.34	1.833
27. การจัดเก็บเอกสารใส่แฟ้มอย่างดี	3.17	1.25	4.33	1.15	3.82	1.07	6.183**
28. บันทึกรายการและจัดทำงบการเงินด้วยคอมพิวเตอร์	4.83	0.61	5.00	0.00	4.89	0.31	0.385
รวม	4.24	0.62	4.78	0.38	4.53	0.45	5.629**
รวมทั้งหมด	4.45	0.23	4.53	0.06	4.29	0.30	8.118**

$$* P \geq 0.05 \quad df_1 = 2 \quad df_2 = \infty \quad F = 3.00$$

$$** P \geq 0.01 \quad df_1 = 2 \quad df_2 = \infty \quad F = 4.61$$

ตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของประเภทการประกอบกิจการ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ปัจจัยด้านสินค้าและบริการ

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของประเภทการประกอบกิจการ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ชื่อเสียงกิจการ
 2. การให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ
- นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านราคา

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของประเภทการประกอบกิจการ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

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

ปัจจัยด้านสถานที่

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของประเภทการประกอบกิจการ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกรายการ คือ

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

ปัจจัยด้านบุคลากร

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของประเภทการประกอบกิจการ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานที่

เกี่ยวข้อง และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ พนักงาน
สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง

ปัจจัยด้านกระบวนการ

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของประเภทการประกอบกิจการ ใน
ภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าไม่แตกต่างกันอย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยด้านกายภาพ

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของประเภทการประกอบกิจการ ใน
ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่าง
กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ การจัดเก็บเอกสารใส่แฟ้มอย่างดี
นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ ด้วยวิธีของ Least Significant Difference
(LSD) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี ที่
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. ชื่อเสียงกิจการ ตามประเภทการประกอบกิจการ ที่เป็นกิจการประเภท พาณิชยกรรม
แตกต่างกับ กิจการเกี่ยวกับการให้บริการ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ
กิจการผลิต ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
2. การให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ ตามประเภทการประกอบกิจการ ที่
เป็นกิจการเกี่ยวกับการให้บริการ แตกต่างกับ กิจการประเภทพาณิชยกรรม ที่ระดับความมีนัยสำคัญ
ทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ กิจการผลิต ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
3. อัตราค่าบริการถูกกว่าสำนักงานอื่น ตามประเภทการประกอบกิจการ ที่เป็นกิจการ
เกี่ยวกับการให้บริการ แตกต่างกับ กิจการประเภทพาณิชยกรรม ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
0.01 และแตกต่างกับ กิจการผลิต ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
4. สามารถผ่อนชำระค่าบริการได้ ตามประเภทการประกอบกิจการ ที่เป็นกิจการ
ประเภทพาณิชยกรรม แตกต่างกับ กิจการเกี่ยวกับการให้บริการ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
0.01 และแตกต่างกับ กิจการผลิต ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
5. มีเงื่อนไขการชำระค่าบริการ เช่น รายเดือน, รายไตรมาส, รายปี ตามประเภทการ
ประกอบกิจการ ที่เป็นกิจการประเภทพาณิชยกรรม แตกต่างกับ กิจการเกี่ยวกับการให้บริการ ที่

ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ กิจกรรมผลิต ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. สถานที่ตั้งสำนักงานมั่นคง น่าเชื่อถือ ตามประเภทการประกอบกิจการ ที่เป็นกิจการเกี่ยวกับการให้บริการ แตกต่างกับ กิจกรรมผลิต ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ กิจกรรมประเภทพาณิชย์กรรม ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

7. การเดินทางสะดวก อยู่ใกล้สำนักงานท่าน ตามประเภทการประกอบกิจการ ที่เป็นกิจกรรมประเภทพาณิชย์กรรม แตกต่างกับ กิจกรรมเกี่ยวกับการให้บริการ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ กิจกรรมผลิต ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

8. มีที่จอดรถสะดวก ตามประเภทการประกอบกิจการ ที่เป็นกิจการเกี่ยวกับการให้บริการ แตกต่างกับ กิจกรรมประเภทพาณิชย์กรรม ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ กิจกรรมผลิต ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

9. อยู่ใกล้สำนักงานท่าน ตามประเภทการประกอบกิจการ ที่เป็นกิจกรรมประเภทพาณิชย์กรรม แตกต่างกับ กิจกรรมเกี่ยวกับการให้บริการ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ กิจกรรมผลิต ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

10. พนักงานเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามประเภทการประกอบกิจการ ที่เป็นกิจการเกี่ยวกับการให้บริการ แตกต่างกับ กิจกรรมประเภทพาณิชย์กรรม ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ กิจกรรมผลิต ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

11. พนักงานสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง ตามประเภทการประกอบกิจการ ที่เป็นกิจการเกี่ยวกับการให้บริการ แตกต่างกับ กิจกรรมประเภทพาณิชย์กรรม ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ กิจกรรมผลิต ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

12. การจัดเก็บเอกสารใส่แฟ้มอย่างดี ตามประเภทการประกอบกิจการ ที่เป็นกิจการเกี่ยวกับการให้บริการ แตกต่างกับ กิจกรรมประเภทพาณิชย์กรรม ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ กิจกรรมผลิต ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทเงินทุนจดทะเบียน

รายการ	ไม่เกิน 5 ล้านบาท		5 ล้านบาท – 10 ล้านบาท		เกิน 10 ล้านบาท		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ปัจจัยด้านสินค้าและบริการ (product)							
1. ชื่อเสียงกิจการ	3.03	0.39	2.79	0.41	1.40	0.55	42.802**
2. ความถูกต้องแม่นยำของงานบัญชี	4.96	0.27	5.00	0.00	5.00	0.00	0.521
3. ความถูกต้องแม่นยำในการให้คำปรึกษาด้านบัญชี	4.99	0.09	5.00	0.00	5.00	0.00	0.185
4. ความถูกต้องในการจัดทำภาษีทุกประเภท	4.99	0.09	5.00	0.00	5.00	0.00	0.185
5. การให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ	4.96	0.24	4.64	0.49	4.00	0.00	33.701**
6. ความรู้ความสามารถของผู้บริการสำนักงาน บริการรับทำบัญชี	4.97	0.21	4.97	0.16	5.00	0.00	0.042
รวม	4.65	0.14	4.57	0.14	4.23	0.09	24.535**
ปัจจัยด้านราคา (price)							
7. อัตราค่าบริการเหมาะสมกับผลงาน	4.90	0.44	4.69	0.47	5.00	0.00	3.471*
8. อัตราค่าบริการถูกกว่าสำนักงานอื่น	4.70	0.85	3.97	0.71	3.20	0.45	18.316**
9. สามารถผ่อนชำระค่าบริการได้	1.95	1.20	1.31	1.08	1.00	0.00	5.656**
10. มีเงื่อนไขการชำระค่าบริการ เช่น รายเดือน, ราย ไตรมาส, รายปี	4.86	0.61	4.00	0.76	3.00	0.00	42.375**
รวม	4.10	0.45	3.49	0.35	3.05	0.11	41.594**
ปัจจัยด้านสถานที่ (place)							
11. สถานที่ตั้งสำนักงานมั่นคง น่าเชื่อถือ	4.77	0.44	4.03	0.28	3.00	0.00	87.775**
12. การเดินทางสะดวก	4.25	0.46	4.03	0.28	3.00	0.00	24.652**
13. มีที่จอดรถสะดวก	4.24	0.47	4.00	0.32	3.00	0.00	22.691**
14. อยู่ใกล้สำนักงานท่าน	3.64	0.65	2.92	0.53	1.60	0.55	41.008**
รวม	4.22	0.41	3.74	0.28	2.65	0.14	60.726**

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
สำนักงานบัญชีของผู้ให้บริการ จำแนกตามประเภทเงินทุนจดทะเบียน (ต่อ)

รายการ	ไม่เกิน 5 ล้านบาท		5 ล้านบาท – 10 ล้านบาท		เกิน 10 ล้านบาท		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ปัจจัยด้านบุคลากร (people)							
15. พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานบัญชี	4.95	0.22	5.00	0.00	4.40	0.55	18.507**
16. พนักงานมีความรู้ความสามารถในภาษีอากร	4.97	0.16	5.00	0.00	4.60	0.55	13.918**
17. พนักงานเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	4.30	1.09	4.77	0.48	4.00	0.00	3.976*
18. พนักงานสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง	4.88	0.44	4.67	0.48	3.40	0.55	27.728**
19. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการที่จะทำงาน	4.43	0.85	4.44	0.75	3.00	0.00	7.426**
20. พนักงานเอาใจใส่กับลูกค้า	4.90	0.40	4.79	0.47	3.20	0.45	39.467**
รวม	4.74	0.32	4.78	0.28	3.77	0.30	24.322**
ปัจจัยด้านกระบวนการ (process)							
21. การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน	4.91	0.43	4.85	0.49	4.00	0.00	10.141**
22. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.97	0.16	4.97	0.16	4.40	0.55	24.942**
23. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้บริการ	4.65	0.76	4.72	0.56	3.40	0.55	7.891**
24. ความรวดเร็วในการทำงาน	4.15	0.93	4.31	0.80	3.20	0.45	3.438*
25. การนำเสนอตรงต่อเวลา	4.96	0.24	5.00	0.00	4.40	0.55	16.091**
รวม	4.73	0.29	4.77	0.28	3.88	0.30	21.469**
ปัจจัยด้านกายภาพ (physical evidence)							
26. เอกสารที่ได้รับกลับคืนมาจัดหมวดหมู่เป็นระเบียบ	4.75	0.60	4.95	0.22	4.00	0.00	7.684**
27. การจัดเก็บเอกสารใส่แฟ้มอย่างดี	3.31	1.29	3.74	1.07	3.20	0.45	1.892
28. บันทึกรายการและจัดทำงบการเงินด้วยคอมพิวเตอร์	4.85	0.58	4.97	0.16	4.00	0.00	8.331**
รวม	4.30	0.62	4.56	0.38	3.73	0.15	5.994**
รวมทั้งหมด	4.46	0.22	4.32	0.19	3.55	0.14	48.399**

$$* P \geq 0.05 \quad df_1 = 2 \quad df_2 = \infty \quad F = 3.00$$

$$** P \geq 0.01 \quad df_1 = 2 \quad df_2 = \infty \quad F = 4.61$$

ตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ตามเงินทุนจดทะเบียน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ปัจจัยด้านสินค้าและบริการ

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ตามเงินทุนจดทะเบียน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ชื่อเสียงกิจการ
 2. การให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ
- นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านราคา

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ตามเงินทุนจดทะเบียน 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

ปัจจัยด้านสถานที่

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ตามเงินทุนจดทะเบียน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกรายการ คือ

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

ปัจจัยด้านบุคลากร

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ตามเงินทุนจดทะเบียน ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 5 รายการ คือ

1. พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานบัญชี
2. พนักงานมีความรู้ความสามารถในภาษีอากร
3. พนักงานสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง
4. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการที่จะทำงาน
5. พนักงานเอาใจใส่กับลูกค้า

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยด้านกระบวนการ

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ตามเงินทุนจดทะเบียน ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 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

ปัจจัยด้านกายภาพ

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ตามเงินทุนจดทะเบียน ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. เอกสารที่ได้รับกลับคืนมาจัดหมวดหมู่เป็นระเบียบ
 2. บันทึกรายการและจัดทำงบการเงินด้วยคอมพิวเตอร์
- นอกจากนี้ ไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ ด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. ชื่อเสียงกิจการ ตามเงินทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท – 10 ล้านบาท แตกต่างกับ เงินทุนจดทะเบียน เกิน 10 ล้านบาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ ไม่เกิน 5 ล้านบาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

2. การให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ ตามเงินทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท – 10 ล้านบาท แตกต่างกับ เงินทุนจดทะเบียน เกิน 10 ล้านบาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ ไม่เกิน 5 ล้านบาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

3. อัตราค่าบริการเหมาะสมกับผลงาน ตามเงินทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท – 10 ล้านบาท แตกต่างกับ เงินทุนจดทะเบียน เกิน 10 ล้านบาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และแตกต่างกับ ไม่เกิน 5 ล้านบาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. อัตราค่าบริการถูกกว่าสำนักงานอื่น ตามเงินทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท – 10 ล้านบาท แตกต่างกับ เงินทุนจดทะเบียน ไม่เกิน 5 ล้านบาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ เกิน 10 ล้านบาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. สามารถผ่อนชำระค่าบริการได้ ตามเงินทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท – 10 ล้านบาท แตกต่างกับ เงินทุนจดทะเบียน ไม่เกิน 5 ล้านบาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และแตกต่างกับ เกิน 10 ล้านบาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. มีเงื่อนไขการชำระค่าบริการ เช่น รายเดือน, รายไตรมาส, รายปี ตามเงินทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท – 10 ล้านบาท แตกต่างกับ เงินทุนจดทะเบียน ไม่เกิน 5 ล้านบาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ เกิน 10 ล้านบาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

7. สถานที่ตั้งสำนักงานมั่นคง น่าเชื่อถือ ตามเงินทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท – 10 ล้านบาท แตกต่างกับ เงินทุนจดทะเบียน ไม่เกิน 5 ล้านบาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ เกิน 10 ล้านบาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

8. การเดินทางสะดวก อยู่ใกล้สำนักงานท่าน ตามเงินทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท – 10 ล้านบาท แตกต่างกับ เงินทุนจดทะเบียน เกิน 10 ล้านบาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ ไม่เกิน 5 ล้านบาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

9. มีที่จอดรถสะดวก ตามเงินทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท – 10 ล้านบาท แตกต่างกับ เงินทุนจดทะเบียน เกิน 10 ล้านบาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ ไม่เกิน 5 ล้านบาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

20. ความรวดเร็วในการทำงาน ตามเงินทุนจดทะเบียน เกิน 10 ล้านบาท แตกต่างกับ
เงินทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท – 10 ล้านบาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ
ไม่เกิน 5 ล้านบาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

21. การนำเสนอตรงต่อเวลา ตามเงินทุนจดทะเบียน เกิน 10 ล้านบาท แตกต่างกับ
เงินทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท – 10 ล้านบาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ
ไม่เกิน 5 ล้านบาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

22. เอกสารที่ได้รับกลับคืนมาจัดหมวดหมู่เป็นระเบียบ ตามเงินทุนจดทะเบียน เกิน 10
ล้านบาท แตกต่างกับ เงินทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท – 10 ล้านบาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
0.01 และแตกต่างกับ ไม่เกิน 5 ล้านบาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

23. บันทึกการขายและจัดทำงบการเงินด้วยคอมพิวเตอร์ ตามเงินทุนจดทะเบียน เกิน 10
ล้านบาท แตกต่างกับ เงินทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท – 10 ล้านบาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
0.01 และแตกต่างกับ ไม่เกิน 5 ล้านบาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
สำนักงานบัญชีของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ

รายการ	ไม่ถึง 3 ปี		3 - 5 ปี		6 - 10 ปี		ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ปัจจัยด้านสินค้าและบริการ (product)									
1. ชื่อเสียงกิจการ	3.33	0.80	2.96	0.20	2.43	0.51	1.00	0.00	45.921**
2. ความถูกต้องแม่นยำของงานบัญชี	4.95	0.22	4.97	0.25	5.00	0.00	5.00	0.00	0.133
3. ความถูกต้องแม่นยำในการให้คำปรึกษาด้านบัญชี	4.95	0.22	5.00	0.00	5.00	0.00	5.00	0.00	2.292
4. ความถูกต้องในการจัดทำภาษีทุกประเภท	4.95	0.22	5.00	0.00	5.00	0.00	5.00	0.00	2.292
5. การให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ	4.86	0.48	4.94	0.23	4.21	0.43	4.00	0.00	34.678**
6. ความรู้ความสามารถของผู้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี	4.95	0.22	4.98	0.20	5.00	0.00	5.00	0.00	0.192
รวม	4.67	0.29	4.64	0.09	4.44	0.14	4.17	0.00	21.037**
ปัจจัยด้านราคา (price)									
7. อัตราค่าบริการเหมาะสมกับผลงาน	4.81	0.60	4.90	0.39	4.43	0.51	5.00	0.00	5.246**
8. อัตราค่าบริการถูกกว่าสำนักงานอื่น	4.71	0.96	4.52	0.88	4.00	0.68	3.33	0.58	3.763*
9. สามารถผ่อนชำระค่าบริการได้	3.52	0.60	1.54	1.02	1.29	1.07	1.00	0.00	26.594**
10. มีเงื่อนไขการชำระค่าบริการ เช่น รายเดือน, รายไตรมาส, รายปี	4.81	0.60	4.76	0.62	3.21	0.80	3.00	0.00	32.597**
รวม	4.46	0.51	3.93	0.41	3.23	0.42	3.08	0.14	27.835**
ปัจจัยด้านสถานที่ (place)									
11. สถานที่ตั้งสำนักงานมั่นคงน่าเชื่อถือ	4.90	0.44	4.58	0.50	3.93	0.62	3.00	0.00	20.760**
12. การเดินทางสะดวก	4.86	0.48	4.11	0.32	3.79	0.43	3.00	0.00	44.858**
13. มีที่จอดรถสะดวก	4.81	0.60	4.10	0.32	3.79	0.43	3.00	0.00	35.920**
14. อยู่ใกล้สำนักงานท่าน	4.24	0.70	3.42	0.56	2.43	0.51	1.33	0.58	41.267**
รวม	4.70	0.46	4.05	0.32	3.48	0.43	2.58	0.14	53.825**

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
สำนักงานบัญชีของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ(ต่อ)

รายการ	ไม่ถึง 3 ปี		3 - 5 ปี		6 - 10 ปี		ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ปัจจัยด้านบุคลากร (people)									
15. พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานบัญชี	4.86	0.36	4.98	0.15	5.00	0.00	4.00	0.00	28.744**
16. พนักงานมีความรู้ความสามารถในภาษีอากร	4.95	0.22	4.98	0.13	5.00	0.00	4.33	0.58	18.485**
17. พนักงานเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.76	1.22	4.52	0.95	4.36	0.50	4.00	0.00	4.013**
18. พนักงานสุภาพ ชุ่มชื้นแจ่มใสเป็นกันเอง	4.86	0.48	4.90	0.38	4.07	0.47	3.00	0.00	38.344**
19. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน	4.00	0.84	4.55	0.81	3.86	0.66	3.00	0.00	8.431**
20. พนักงานเอาใจใส่กับลูกค้า	4.90	0.44	4.92	0.35	4.21	0.70	3.00	0.00	34.159**
รวม	4.56	0.38	4.81	0.28	4.42	0.26	3.56	0.10	27.348**
ปัจจัยด้านกระบวนการ (process)									
21. การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน	4.81	0.68	4.90	0.41	4.79	0.43	4.00	0.00	4.187**
22. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.95	0.22	4.98	0.13	4.93	0.27	4.00	0.00	38.984**
23. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการ	4.76	0.62	4.67	0.74	4.43	0.51	3.00	0.00	6.089**
24. ความรวดเร็วในการทำงาน	3.86	0.96	4.27	0.90	3.86	0.66	3.33	0.58	2.801*
25. การนำเสนอตรงต่อเวลา	4.90	0.30	4.98	0.20	5.00	0.00	4.00	0.00	22.421**
รวม	4.66	0.29	4.76	0.29	4.60	0.26	3.67	0.12	15.115**

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
สำนักงานบัญชีของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ(ต่อ)

รายการ	ไม่ถึง 3 ปี		3 - 5 ปี		6 - 10 ปี		ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ปัจจัยด้านกายภาพ (physical evidence)									
26. เอกสารที่ได้รับกลับคืนมาจัดหมวดหมู่เป็นระเบียบ	4.62	0.74	4.81	0.52	4.86	0.36	4.00	0.00	2.893*
27. การจัดเก็บเอกสารใส่แฟ้มอย่างดี	2.90	0.94	3.47	1.31	3.79	0.70	3.00	0.00	1.849
28. บันทึกรายการและจัดทำงบการเงินด้วยคอมพิวเตอร์	4.71	0.72	4.92	0.45	4.64	0.63	4.00	0.00	4.855**
รวม	4.08	0.65	4.40	0.57	4.43	0.42	3.67	0.00	3.407*
รวมทั้งหมด	4.52	0.34	4.43	0.18	4.10	0.23	3.45	0.03	33.575**

* $P \geq 0.05$ $df_1 = 3$ $df_2 = \infty$ $F = 2.60$

** $P \geq 0.01$ $df_1 = 3$ $df_2 = \infty$ $F = 3.78$

ตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ปัจจัยด้านสินค้าและบริการ

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ชื่อเสียงกิจการ
 2. การให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ
- นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านราคา

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ในภาพรวม 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

ปัจจัยด้านสถานที่

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกรายการ คือ

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

ปัจจัยด้านบุคลากร

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกรายการ คือ

1. พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานบัญชี
2. พนักงานมีความรู้ความสามารถในภาษีอากร
3. พนักงานเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
4. พนักงานสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง
5. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการที่จะทำงาน
6. พนักงานเอาใจใส่กับลูกค้า

ปัจจัยด้านกระบวนการ

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจในภาพรวม 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

ปัจจัยด้านกายภาพ

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ บันทึกรายการและจัดทำงบการเงินด้วยคอมพิวเตอร์ และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ เอกสารที่ได้รับกลับคืนมาจัดหมวดหมู่เป็นระเบียบ

นอกจากนี้ ไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ ด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. ชื่อเสียงกิจการ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป แตกต่างกับระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ไม่ถึง 3 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 แตกต่างกับระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 3-5 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 6-10 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

2. การให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป แตกต่างกับระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ไม่ถึง 3 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 แตกต่างกับระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 3-5 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 6-10 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. อัตราค่าบริการเหมาะสมกับผลงาน ที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 6-10 ปี แตกต่างกับระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 3-5 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 แตกต่างกับระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ไม่ถึง 3 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และแตกต่างกับระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. อัตราค่าบริการถูกกว่าสำนักงานอื่น ที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 6-10 ปี แตกต่างกับระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 3-5 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แตกต่างกับระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ไม่ถึง 3 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และแตกต่างกับระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. สามารถผ่อนชำระค่าบริการได้ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ไม่ถึง 3 ปี แตกต่างกับระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 3-5 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 แตกต่างกับระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 6-10 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

6. มีเงื่อนไขการชำระค่าบริการ เช่น รายเดือน, รายไตรมาส, รายปี ที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 6-10 ปี แตกต่างกับระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 3-5 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 แตกต่างกับระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ไม่ถึง 3 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7. สถานที่ตั้งสำนักงานมั่นคง น่าเชื่อถือ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 3-5 ปี แตกต่างกับระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ไม่ถึง 3 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 แตกต่าง

22. เอกสารที่ได้รับกลับคืนมาจัดหมวดหมู่เป็นระเบียบ ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป แตกต่างกับระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ไม่ถึง 3 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แตกต่างกับระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 3-5 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และแตกต่างกับระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 6-10 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

23. บันทึกรายการและจัดท่างบการเงินด้วยคอมพิวเตอร์ ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป แตกต่างกับระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 3-5 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 แตกต่างกับระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ไม่ถึง 3 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และแตกต่างกับระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 6-10 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
สำนักงานบัญชีของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ

รายการ	ต่ำกว่า 10 คน		10 – 19 คน		20 – 29 คน		30 – 39 คน		40 คน ขึ้นไป		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ปัจจัยด้านสินค้าและบริการ (product)											
1. ชื่อเสียงกิจการ	4.00	1.00	3.01	0.44	2.97	0.17	2.65	0.49	1.00	0.00	30.081**
2. ความถูกต้องแม่นยำของงานบัญชี	5.00	0.00	4.93	0.36	5.00	0.00	5.00	0.00	5.00	0.00	0.996
3. ความถูกต้องแม่นยำในการให้คำปรึกษาด้านบัญชี	5.00	0.00	4.99	0.12	5.00	0.00	5.00	0.00	5.00	0.00	0.349
4. ความถูกต้องในการจัดทำภาษีทุกประเภท	5.00	0.00	4.99	0.12	5.00	0.00	5.00	0.00	5.00	0.00	0.349
5. การให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ	5.00	0.00	4.94	0.30	4.97	0.17	4.35	0.49	4.00	0.00	28.945**
6. ความรู้ความสามารถของผู้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี	5.00	0.00	4.96	0.27	4.98	0.12	5.00	0.00	5.00	0.00	0.340
รวม	4.83	0.17	4.63	0.18	4.65	0.07	4.50	0.14	4.17	0.00	15.784**
ปัจจัยด้านราคา (price)											
7. อัตราค่าบริการเหมาะสมกับผลงาน	5.00	0.00	4.88	0.48	4.94	0.35	4.48	0.51	5.00	0.00	5.367**
8. อัตราค่าบริการถูกกว่าสำนักงานอื่น	5.00	0.00	4.61	0.98	4.59	0.84	3.87	0.34	3.33	0.58	5.309**
9. สามารถผ่อนชำระค่าบริการได้	3.00	1.73	2.58	1.16	1.06	0.49	1.35	1.15	1.00	0.00	24.747**
10. มีเงื่อนไขการชำระค่าบริการ เช่น รายเดือน, รายไตรมาส, รายปี	4.33	1.15	4.84	0.69	4.83	0.51	3.48	0.51	3.00	0.00	30.529**
รวม	4.33	0.38	4.23	0.51	3.86	0.28	3.29	0.32	3.08	0.14	28.632**

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
สำนักงานบัญชีของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ
(ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 10 คน		10 – 19 คน		20 – 29 คน		30 – 39 คน		40 คน ขึ้นไป		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ปัจจัยด้านสถานที่ (place)											
11. สถานที่ตั้งสำนักงานมั่นคง น่าเชื่อถือ	5.00	0.00	4.96	0.27	4.39	0.49	3.87	0.34	3.00	0.00	52.451**
12. การเดินทางสะดวก	4.67	0.58	4.42	0.53	4.03	0.17	3.87	0.34	3.00	0.00	20.555**
13. มีที่จอดรถสะดวก	4.67	0.58	4.39	0.55	4.02	0.21	3.87	0.34	3.00	0.00	17.343**
14. อยู่ใกล้สำนักงานท่าน	4.33	1.15	4.03	0.46	3.08	0.36	2.65	0.49	1.33	0.58	77.974**
รวม	4.67	0.58	4.45	0.35	3.88	0.20	3.57	0.34	2.58	0.14	72.405**
ปัจจัยด้านบุคลากร (people)											
15. พนักงานมีความรู้ ความสามารถในงานบัญชี	5.00	0.00	4.91	0.29	5.00	0.00	5.00	0.00	4.00	0.00	21.823**
16. พนักงานมีความรู้ ความสามารถในภาษีอากร	5.00	0.00	4.96	0.21	5.00	0.00	5.00	0.00	4.33	0.58	14.593**
17. พนักงานเป็นผู้ประสานงาน กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.33	1.53	4.25	1.15	4.58	0.86	4.52	0.59	4.00	0.00	2.055
18. พนักงานสุภาพ ขมีขัย แจ่มใสเป็นกันเอง	5.00	0.00	4.85	0.47	4.94	0.35	4.35	0.49	3.00	0.00	22.788**
19. พนักงานมีความกระตือรือร้น ในการที่จะทำงาน	3.67	1.15	4.45	0.84	4.50	0.83	4.17	0.78	3.00	0.00	3.470**
20. พนักงานเอาใจใส่กับลูกค้า	5.00	0.00	4.87	0.46	4.92	0.36	4.61	0.58	3.00	0.00	15.650**
รวม	4.50	0.44	4.71	0.33	4.82	0.27	4.61	0.32	3.56	0.10	13.685**

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 10 คน		10 – 19 คน		20 – 29 คน		30 – 39 คน		40 คน ขึ้นไป		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ปัจจัยด้านกระบวนการ (process)											
21. การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน	5.00	0.00	4.87	0.52	4.92	0.36	4.78	0.52	4.00	0.00	3.263*
22. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	5.00	0.00	4.96	0.21	5.00	0.00	4.96	0.21	4.00	0.00	29.527**
23. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้บริการ	5.00	0.00	4.55	0.84	4.79	0.60	4.57	0.59	3.00	0.00	5.349**
24. ความรวดเร็วในการทำงาน	3.67	1.15	4.13	0.95	4.29	0.89	4.04	0.77	3.33	0.58	1.297
25. การนำเสนอตรงต่อเวลา	5.00	0.00	4.96	0.21	4.97	0.25	5.00	0.00	4.00	0.00	16.149**
รวม	4.73	0.23	4.69	0.28	4.79	0.29	4.67	0.32	3.67	0.12	11.229**
ปัจจัยด้านกายภาพ (physical evidence)											
26. เอกสารที่ได้รับกลับคืนมาจัดหมวดหมู่เป็นระเบียบ	5.00	0.00	4.79	0.54	4.74	0.62	4.87	0.34	4.00	0.00	1.903
27. การจัดเก็บเอกสารใส่แฟ้มอย่างดี	3.00	1.00	3.12	1.23	3.67	1.35	3.65	0.71	3.00	0.00	2.101
28. บันทึกรายการและจัดทำงบการเงินด้วยคอมพิวเตอร์	5.00	0.00	4.81	0.68	4.92	0.36	4.87	0.34	4.00	0.00	2.576*
รวม	4.33	0.33	4.24	0.61	4.44	0.61	4.46	0.34	3.67	0.00	2.382*
รวมทั้งหมด	4.57	0.16	4.49	0.23	4.41	0.18	4.18	0.22	3.45	0.03	25.475**

* $P \geq 0.05$ $df_1 = 4$ $df_2 = \infty$ $F = 2.37$

** $P \geq 0.01$ $df_1 = 4$ $df_2 = \infty$ $F = 3.32$

ตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ตามจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ปัจจัยด้านสินค้าและบริการ

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีตามจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ชื่อเสียงกิจการ
2. การให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ
นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านราคา

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีตามจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกรายการ คือ

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

ปัจจัยด้านสถานที่

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีตามจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกรายการ คือ

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

ปัจจัยด้านบุคลากร

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีตามจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 5 รายการ คือ

1. พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานบัญชี
2. พนักงานมีความรู้ความสามารถในภาษีอากร
3. พนักงานสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง
4. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการที่จะทำงาน
5. พนักงานเอาใจใส่กับลูกค้า

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านกระบวนการ

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานตามจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ 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

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านกายภาพ

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

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ ด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. ชื่อเสียงกิจการ ที่มีจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ ต่ำกว่า 10 คน แตกต่างกับพนักงาน 10-19 คน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 แตกต่างกับ พนักงาน 20-29 คน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 แตกต่างกับ พนักงาน 30-39 คน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ พนักงาน 40 คน ขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
สำนักงานบัญชีของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทจำนวนพนักงานบัญชี

รายการ	1 คน		2 คน		3 คน		4 คน		5 คน ขึ้นไป		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ปัจจัยด้านสินค้าและบริการ (product)											
1. ชื่อเสียงกิจการ	3.00	1.00	3.18	0.64	2.95	0.21	2.65	0.49	1.25	0.50	23.915**
2. ความถูกต้องแม่นยำของงานบัญชี	5.00	0.00	4.97	0.17	4.96	0.27	5.00	0.00	5.00	0.00	0.126
3. ความถูกต้องแม่นยำในการให้คำปรึกษาด้านบัญชี	5.00	0.00	4.97	0.17	5.00	0.00	5.00	0.00	5.00	0.00	0.977
4. ความถูกต้องในการจัดทำภาษีทุกประเภท	5.00	0.00	4.97	0.17	5.00	0.00	5.00	0.00	5.00	0.00	0.977
5. การให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ	4.67	0.58	4.91	0.38	4.97	0.17	4.24	0.44	4.00	0.00	38.250**
6. ความรู้ความสามารถของผู้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี	5.00	0.00	4.91	0.38	4.99	0.10	5.00	0.00	5.00	0.00	1.260
รวม	4.61	0.25	4.65	0.23	4.65	0.09	4.48	0.13	4.21	0.08	14.656**
ปัจจัยด้านราคา (price)											
7. อัตราค่าบริการเหมาะสมกับผลงาน	4.00	1.00	4.88	0.48	4.94	0.33	4.35	0.49	5.00	0.00	11.577**
8. อัตราค่าบริการถูกกว่าสำนักงานอื่น	3.67	1.53	4.67	0.96	4.59	0.85	3.88	0.33	3.25	0.50	5.801**
9. สามารถผ่อนชำระค่าบริการได้	2.33	1.53	3.39	0.70	1.31	0.79	1.47	1.33	1.00	0.00	39.343**
10. มีเงื่อนไขการชำระค่าบริการ เช่น รายเดือน, รายไตรมาส, รายปี	2.33	1.15	4.88	0.48	4.83	0.53	3.41	0.51	3.00	0.00	52.413**
รวม	3.08	1.13	4.45	0.46	3.92	0.32	3.28	0.34	3.06	0.13	38.577**

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
สำนักงานบัญชีของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทจำนวนพนักงานบัญชี(ต่อ)

รายการ	1 คน		2 คน		3 คน		4 คน		5 คน ขึ้น ไป		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ปัจจัยด้านสถานที่ (place)											
11. สถานที่ตั้งสำนักงานมั่นคง น่าเชื่อถือ	4.67	0.58	4.94	0.35	4.57	0.50	3.88	0.33	3.00	0.00	27.274**
12. การเดินทางสะดวก	4.33	0.58	4.88	0.42	4.02	0.14	3.88	0.33	3.00	0.00	102.671**
13. มีที่จอดรถสะดวก	4.33	0.58	4.82	0.53	4.01	0.17	3.88	0.33	3.00	0.00	64.099**
14. อยู่ใกล้สำนักงานท่าน	3.00	1.73	4.15	0.57	3.37	0.52	2.65	0.49	1.50	0.58	34.222**
รวม	4.08	0.80	4.70	0.37	3.99	0.24	3.57	0.33	2.63	0.14	77.523**
ปัจจัยด้านบุคลากร (people)											
15. พนักงานมีความรู้ ความสามารถในงานบัญชี	5.00	0.00	4.88	0.33	4.98	0.14	5.00	0.00	4.25	0.50	14.327**
16. พนักงานมีความรู้ ความสามารถในภาษีอากร	5.00	0.00	4.97	0.17	4.98	0.14	5.00	0.00	4.50	0.58	9.125**
17. พนักงานเป็นผู้ประสานงาน กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	4.67	0.58	3.61	1.34	4.65	0.77	4.47	0.62	4.00	0.00	8.726**
18. พนักงานสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นกันเอง	4.67	0.58	4.85	0.51	4.91	0.37	4.24	0.44	3.25	0.50	24.022**
19. พนักงานมีความกระตือรือร้น ในการที่จะทำงาน	4.00	1.00	4.06	0.93	4.61	0.75	4.06	0.75	3.00	0.00	7.500**
20. พนักงานเอาใจใส่กับลูกค้า	4.67	0.58	4.82	0.58	4.92	0.33	4.65	0.49	3.00	0.00	21.870**
รวม	4.67	0.33	4.53	0.37	4.84	0.25	4.57	0.28	3.67	0.24	23.853**

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
สำนักงานบัญชีของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทจำนวนพนักงานบัญชี(ต่อ)

รายการ	1 คน		2 คน		3 คน		4 คน		5 คน ขึ้น ไป		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ปัจจัยด้านกระบวนการ (process)											
21. การกำหนดหน้าที่ความ รับผิดชอบของพนักงานอย่าง ชัดเจน	4.33	1.15	4.88	0.55	4.90	0.40	4.88	0.33	4.00	0.00	5.089**
22. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	5.00	0.00	4.97	0.17	4.98	0.14	4.94	0.24	4.25	0.50	17.616**
23. นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ บริการ	4.33	1.15	4.64	0.82	4.69	0.70	4.65	0.49	3.25	0.50	4.052**
24. ความรวดเร็วในการทำงาน	4.67	0.58	3.94	0.97	4.25	0.91	4.18	0.73	3.25	0.50	2.035
25. การนำเสนอตรงต่อเวลา	5.00	0.00	4.94	0.24	4.97	0.22	5.00	0.00	4.25	0.50	10.729**
รวม	4.67	0.42	4.67	0.26	4.76	0.30	4.73	0.25	3.80	0.28	10.563**
ปัจจัยด้านกายภาพ (physical evidence)											
26. เอกสารที่ได้รับกลับคืนมาจัด หมวดหมู่เป็นระเบียบ	5.00	0.00	4.70	0.64	4.80	0.54	4.88	0.33	4.00	0.00	2.599*
27. การจัดเก็บเอกสารใส่แฟ้ม อย่างดี	2.33	1.53	2.85	0.97	3.56	1.32	3.88	0.60	3.00	0.00	3.663**
28. บันทึกรายการและจัดทำงบ การเงินด้วยคอมพิวเตอร์	4.33	1.15	4.79	0.60	4.91	0.48	4.88	0.33	4.00	0.00	4.171**
รวม	3.89	0.84	4.11	0.58	4.43	0.58	4.55	0.31	3.67	0.00	4.553**
รวมทั้งหมด	4.17	0.49	4.52	0.28	4.43	0.17	4.20	0.21	3.50	0.11	27.584**

$$* P \geq 0.05 \quad df_1 = 4 \quad df_2 = \infty \quad F = 2.37$$

$$** P \geq 0.01 \quad df_1 = 4 \quad df_2 = \infty \quad F = 3.32$$

ตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ตามจำนวนพนักงานบัญชี ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ปัจจัยด้านสินค้าและบริการ

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ตามจำนวนพนักงานบัญชี ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ชื่อเสียงกิจการ
2. การให้ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ
นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านราคา

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ตามจำนวนพนักงานบัญชี ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกรายการ คือ

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

ปัจจัยด้านสถานที่

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ตามจำนวนพนักงานบัญชี ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกรายการ คือ

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

ปัจจัยด้านบุคลากร

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ตามจำนวนพนักงานบัญชี ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกรายการ คือ

1. พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานบัญชี
2. พนักงานมีความรู้ความสามารถในภาษีอากร
3. พนักงานเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
4. พนักงานสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง
5. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการที่จะทำงาน
6. พนักงานเอาใจใส่กับลูกค้า

ปัจจัยด้านกระบวนการ

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานตามจำนวนพนักงานบัญชี ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 4 รายการ คือ

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

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านกายภาพ

การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานตามจำนวนพนักงานบัญชี ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. การจัดเก็บเอกสารใส่แฟ้มอย่างดี
2. บันทึกรายการและจัดทำงบการเงินด้วยคอมพิวเตอร์

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ เอกสารที่ได้รับคืนมาจัดหมวดหมู่เป็นระเบียบ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ ด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. ชื่อเสียงกิจการ ที่มีจำนวนพนักงานบัญชี 5 คน ขึ้นไป แตกต่างกับ พนักงานบัญชี 1 คน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 แตกต่างกับ พนักงานบัญชี 2 คน ที่ระดับความมีนัยสำคัญ

23. บันทึกรายการและจัดทำงบการเงินด้วยคอมพิวเตอร์ ที่มีจำนวนพนักงานบัญชี 5 คน ขึ้นไป แตกต่างกับ พนักงานบัญชี 2 คน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 แตกต่างกับ พนักงานบัญชี 3 คน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 แตกต่างกับ พนักงานบัญชี 4 คน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับ พนักงานบัญชี 1 คน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี