

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ ในจังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จังหวัดนครปฐม
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ประกอบการธุรกิจที่ใช้บริการสำนักงานบัญชี จังหวัดนครปฐม ซึ่งจดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ในจังหวัดนครปฐม มีทั้งหมด 7 อำเภอ จำนวน 6,265 ราย ได้ข้อมูลมาจากสำนักงานธุรกิจจังหวัดนครปฐม ณ วันที่ 31 มีนาคม 2552 เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง ของจำนวนผู้ประกอบการ จำนวน 364 ราย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของธุรกิจ รูปแบบของธุรกิจ และระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ จำนวน 6 ข้อ

2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี แบ่งออกเป็น 10 ด้าน คือ ด้านความเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความสุภาพอ่อนโยน ด้านการสื่อสาร ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความมั่นคง ด้านความเข้าใจ ด้านการสร้างสิ่งที่ยั่งยืน จำนวน 40 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 1 - 31 สิงหาคม 2552 ได้รับแบบสอบถามคืนมา จำนวน 364 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่และค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ t-test และ F-test
4. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการ จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยวิธีของ Least Significant Difference (LSD)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ ในจังหวัดนครปฐม สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.93 อายุ 30 ปี – 40 ปี ร้อยละ 36.81 รองลงมาอายุ 41 ปี – 50 ปี ร้อยละ 34.62 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 55.77 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 34.34 ประเภทธุรกิจ ธุรกิจบริการ ร้อยละ 39.29 รองลงมา ธุรกิจผลิตและจำหน่าย ร้อยละ 21.43 รูปแบบของธุรกิจ บริษัทจำกัด ร้อยละ 61.81 และน้อยที่สุด ห้างหุ้นส่วน ร้อยละ 38.19 ระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ 15 ปีขึ้นไป ร้อยละ 35.16 รองลงมา 5 – 10 ปี ร้อยละ 31.59

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ ในจังหวัดนครปฐม

ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านความเชื่อถือ

ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77 - 4.13$) ทุกรายการ คือ

1. ความไว้วางใจ บริการต้องมีความถูกต้องแม่นยำ และสม่ำเสมอ
2. ความชำนาญในการให้บริการ
3. การสร้างความเชื่อมั่นและให้ความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอสิ่งที่ดีที่สุดให้ลูกค้า
4. ชื่อเสียงของผู้ประกอบการ
5. การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด เช่น บริการจดทะเบียน รับจัดทำบัญชี เพื่อยื่นต่อกรมทะเบียนพาณิชย์ และกรมสรรพากร
6. ลักษณะการให้บริการเสริม เช่น การให้คำปรึกษาด้านภาษี กว้างแผนภาษี และการวิเคราะห์งบการเงิน

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการเพศชายและเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี, 30 ปี – 40 ปี, 41 ปี – 50 ปี, ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี ประเภทของธุรกิจบริการ ทุกรูปแบบของธุรกิจ ระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ ต่ำกว่า 5 ปี, 5 – 10 ปี, 15 ปีขึ้นไป

ด้านการตอบสนอง

ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85 - 4.10$) ทุกรายการ คือ

1. ความเต็มใจที่จะให้บริการ ต้องให้บริการและแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว
2. ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการอย่างดีและมีมาตรฐาน
3. พนักงานมีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า
4. ความพร้อมที่ให้บริการและการอุทิศเวลา
5. มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการเพศชายและเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี, 30 ปี – 40 ปี, 41 ปี – 50 ปี, ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี ประเภทธุรกิจบริการ, ธุรกิจอุตสาหกรรม, ธุรกิจค้าปลีก/ซื้อมาขายไปสินค้า, ธุรกิจผลิตและจำหน่าย ทุกรูปแบบของธุรกิจ ทุกระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ

ด้านความสามารถ

ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70 - 3.98$) ทุกรายการ คือ

1. ความรวดเร็วในการทำงาน และถูกต้อง

2. ความสามารถในการรู้วิชาการที่ให้บริการ
3. ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน
4. ความสามารถในการสื่อสารของพนักงาน

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการเพศชายและเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี, 30 ปี – 40 ปี, 41 ปี – 50 ปี, ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี ประเภทธุรกิจบริการ, ธุรกิจค้าปลีก/ซื้อ มาขายไปสินค้า, ธุรกิจค้าส่ง/ซื้อ มาขายไปสินค้า ทุกรูปแบบของธุรกิจ ทุกระยะเวลาของการดำเนิน ธุรกิจ

ด้านการเข้าถึงบริการ

ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) เมื่อพิจารณาเป็นราย ข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68 - 3.81$) ทุกรายการ คือ

1. ผู้ใช้บริการสามารถรับบริการได้สะดวก ไม่ซับซ้อน
2. อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
3. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
4. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการเพศชายและเพศหญิง อายุ 30 ปี – 40 ปี, 41 ปี – 50 ปี, ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี ประเภทธุรกิจบริการ, ธุรกิจผลิตและจำหน่าย ทุก รูปแบบของธุรกิจ ระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ 5 – 10 ปี, 11 – 15 ปี, 15 ปีขึ้นไป

ด้านความสุภาพอ่อนโยน

ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) เมื่อพิจารณาเป็นราย ข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69 - 3.94$) ทุกรายการ คือ

1. บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณ
2. การแสดงความสุขภาพต่อผู้ใช้บริการ
3. ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
4. ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการเพศชายและเพศหญิงอายุต่ำกว่า 30 ปี, 30 ปี – 40 ปี, 41 ปี – 50 ปี, ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี ประเภทธุรกิจบริการ ธุรกิจค้าปลีก/ซื้อ มาขายไปสินค้า, ธุรกิจค้าส่ง/ซื้อ มาขายไปสินค้า ทุกรูปแบบของธุรกิจ ทุกระยะเวลาของการดำเนิน ธุรกิจ

ด้านการสื่อสาร

ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) เมื่อพิจารณาเป็นราย ข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76 - 3.84$) ทุกรายการ คือ

1. มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
2. มีการเข้าถึงลูกค้า ลูกค้าได้รับคำปรึกษาคำแนะนำทันทีเมื่อต้องการ
3. มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
4. มีการติดต่อสั่งการ โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการเพศชายและเพศหญิง ทุกกลุ่มอายุ ทุกระดับการศึกษา ประเภทธุรกิจบริการ ธุรกิจค้าปลีก/ซื้อมาขายไปสินค้า ธุรกิจผลิตและจำหน่ายทุกรูปแบบของธุรกิจ ทุกระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ

ด้านความซื่อสัตย์

ผู้ประกอบการมีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13 - 4.20$) ทุกรายการ คือ

1. เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับ
2. การให้บริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการเพศชายและเพศหญิง ทุกกลุ่มอายุ ทุกระดับการศึกษา ทุกประเภทของธุรกิจ ทุกรูปแบบของธุรกิจ ระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจต่ำกว่า 5 ปี, 5-10 ปี, 11-15 ปี

ด้านความมั่นคง

ผู้ประกอบการมีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66 - 4.17$) ทุกรายการ คือ

1. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการจัดทำบัญชีที่มีมาตรฐาน
2. ออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. นำเครื่องมือหรือเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการนำเสนอบริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการเพศชายและเพศหญิง ทุกกลุ่มอายุ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี ประเภทธุรกิจบริการ ธุรกิจค้าปลีก/ซื้อมาขายไปสินค้า ธุรกิจผลิตและจำหน่ายทุกรูปแบบของธุรกิจ ระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ 5-10 ปี, 11-15 ปี, 15 ปีขึ้นไป

ด้านความเข้าใจ

ผู้ประกอบการมีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65 - 3.80$) ทุกรายการ คือ

1. การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการ
2. สร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก
3. การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ
4. การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการเพศชายและเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี, 30 ปี – 40 ปี, 41 ปี – 50 ปี, ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี ประเภทธุรกิจบริการ ธุรกิจค้าปลีก/ซื้อ มาขายไปสินค้า ธุรกิจผลิตและจำหน่าย ทุกรูปแบบของธุรกิจ ทุกระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ

ด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้

ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$) เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) จำนวน 1 รายการ คือ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อม สำหรับบริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการเพศชายและเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี, 30 ปี – 40 ปี, 41 ปี – 50 ปี, ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ประเภทธุรกิจบริการ ธุรกิจค้าปลีก/ซื้อ มาขายไป สินค้า ธุรกิจผลิตและจำหน่าย ธุรกิจค้าส่ง/ซื้อ มาขายไปสินค้า ทุกรูปแบบของธุรกิจ ทุกระยะเวลา ของการดำเนินธุรกิจ

3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ ในจังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ สำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการ ในจังหวัดนครปฐม จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ประกอบการที่มี เพศ ประเภทของธุรกิจ ต่างกันมีความคิดเห็นในภาพรวม แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านความเชื่อถือ

ผู้ประกอบการที่มีอายุต่างกัน และระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. ความชำนาญในการให้บริการ
2. ลักษณะการให้บริการเสริม เช่น การให้คำปรึกษาด้านภาษี การวางแผนภาษี และการ วิเคราะห์งบการเงิน
3. การสร้างความเชื่อมั่นและให้ความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอสิ่งที่ดีที่สุดใน ให้ ลูกค้า

ผู้ประกอบการที่มีอายุต่างกัน ประเภทของธุรกิจต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 รายการ คือ

1. ความไว้วางใจ บริการต้องมีความถูกต้องแม่นยำ และสม่ำเสมอ
2. การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด เช่น บริการจดทะเบียน รับจัดทำบัญชี เพื่อยื่นต่อกรม ทะเบียนพาณิชย์ และกรมสรรพากร

3. การสร้างความเชื่อมั่นและให้ความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอสิ่งที่ดีที่สุดให้ลูกค้า

ผู้ประกอบการที่มีประเภทของธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด เช่น บริการจดทะเบียน รับจัดทำบัญชี เพื่อยื่นต่อกรมทะเบียนพาณิชย์ และกรมสรรพากร

2. ลักษณะการให้บริการเสริม เช่น การให้คำปรึกษาด้านภาษี การวางแผนภาษี และการวิเคราะห์งบการเงิน

ด้านการตอบสนอง

ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ประเภทของธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 5 รายการ คือ

1. ความเต็มใจที่จะให้บริการ ต้องให้บริการและแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว

2. ความพร้อมที่ให้บริการและการอุทิศเวลา

3. มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

4. ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการอย่างดีและมีมาตรฐาน

5. พนักงานมีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า

ผู้ประกอบการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ความเต็มใจที่จะให้บริการ ต้องให้บริการและแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว

2. พนักงานมีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า

ผู้ประกอบการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ความพร้อมที่ให้บริการและการอุทิศเวลา

ด้านความสามารถ

ผู้ประกอบการที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. ความสามารถในการรู้วิชาการที่ให้บริการ

2. ความรวดเร็วในการทำงาน และถูกต้อง

3. ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน

ด้านการเข้าถึงบริการ

ผู้ประกอบการที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ผู้ใช้บริการสามารถรับบริการได้สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน
2. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้บริการ
3. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
4. อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก

ผู้ประกอบการที่มีเพศต่างกัน ระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก

ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้บริการ

ด้านความสุภาพอ่อนโยน

ผู้ประกอบการที่มีอายุต่างกัน ประเภทของธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
2. ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

ผู้ประกอบการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. การแสดงความสุภาพต่อผู้บริการ
2. บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรณญาณ

ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. การแสดงความสุภาพต่อผู้บริการ
2. ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

ด้านการสื่อสาร

ผู้ประกอบการที่มีเพศต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
2. มีการติดต่อสั่งการ โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. มีการเข้าถึงลูกค้า ลูกค้าได้รับคำปรึกษา คำแนะนำทันทีเมื่อต้องการ

ผู้ประกอบการที่มีประเภทของธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
2. มีการติดต่อสั่งการ โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

ด้านความซื่อสัตย์

ผู้ประกอบการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. การให้บริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
2. เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับ

ผู้ประกอบการที่มีอายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน ประเภทของธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ การให้บริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ประเภทของธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. การให้บริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
2. เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับ

ด้านความมั่นคง

ผู้ประกอบการที่มีประเภทของธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการจัดทำบัญชีที่มีมาตรฐาน

2. นำเครื่องมือหรือเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการนำเสนอบริการ

ด้านความเข้าใจ

ผู้ประกอบการที่มีเพศต่างกัน ประเภทของธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
2. การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการ
3. การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ
4. สร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก

ผู้ประกอบการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ

ด้านการสร้างสิ่งจูงใจ

ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และห้องน้ำ
2. มีการใช้เครื่องมือโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารการตลาด

ผู้ประกอบการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับบริการ
2. มีการใช้เครื่องมือโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารการตลาด

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ ในจังหวัดนครปฐม ได้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประกอบการ ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของธุรกิจ รูปแบบของธุรกิจ และระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.93 อายุ 30 ปี – 40 ปี ร้อยละ 36.81 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 55.77 ประเภทธุรกิจบริการ ร้อยละ 39.29 รูปแบบของธุรกิจ บริษัทจำกัด ร้อยละ 61.81 ระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ 15 ปีขึ้นไป ร้อยละ 35.16

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน ยกเว้นด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากค่ามากไปน้อย คือ ด้านความซื่อสัตย์ ($\bar{X} = 4.17$) ด้านการตอบสนอง ($\bar{X} = 3.95$) ด้านความเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.94$) ด้านความสามารถ ($\bar{X} = 3.84$) ด้านความสุภาพอ่อนโยน ($\bar{X} = 3.82$) ด้านการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.80$) ด้านการเข้าถึงบริการ ($\bar{X} = 3.74$) ด้านความเข้าใจ ($\bar{X} = 3.74$) ด้านความมั่นคง ($\bar{X} = 3.70$) และด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ ($\bar{X} = 3.49$)

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชรรมศักดิ์ รัชนีธรรมธัญ (2546) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านราคา และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ซึ่งสำนักงานบัญชีมีการตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีสถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการติดต่อสะดวก มีความมั่นคงและน่าเชื่อถือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ และมีความสุภาพเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นอย่างดี และมีค่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิมา เข้มละมุล (2547) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้สำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจ ในการเลือกใช้บริการของสำนักงานบริการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านการจัดการ ด้านบุคลากร และด้านการเงิน ซึ่งการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีไม่แตกต่างกัน ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของสำนักงานบัญชี โดยทราบถึงข้อมูลที่ผู้ประกอบการใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ซึ่งผู้ประกอบการไม่มีความรู้ด้านการบัญชีเพียงพอ ซึ่งบริษัทต้องมีการจัดทำบัญชีรายงานภาษีพร้อมทั้งนำส่งภาษีทุกประเภทต่อกรมสรรพากร เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการบัญชี

พ.ศ. 2543 และต้องจัดหาผู้สอบบัญชีรับอนุญาตรับรองงบการเงิน ทำให้ผู้ประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี เนื่องจาก การจ้างสำนักงานบัญชีไม่ต้องรับผิดชอบเรื่องการจัดหาบุคคลที่มีความสามารถ การจ้างสำนักงานบัญชีประหยัดกว่าการจ้างพนักงาน สำนักงานบัญชีต้องมีความน่าเชื่อถือและจัดการแทนผู้ประกอบการได้ดีกว่าที่ผู้ประกอบการจะดำเนินการเอง มีความแม่นยำในงานบัญชี นำเสนองานตรงเวลา และข้อมูลที่ได้สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงและวางแผนในการพัฒนาการบริหารงานและสร้างกลยุทธ์การตลาด เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ ในจังหวัดนครปฐม ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อผู้ประกอบการสามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านความเชื่อถือ ควรรักษาชื่อเสียงของกิจการ ความเชี่ยวชาญ และความถูกต้องแม่นยำในเนื้อหาของงานบัญชี ความถูกต้องของรายงานการเงิน การบริการจัดตั้งจดทะเบียนจัดตั้งกิจการ การจัดหาผู้สอบบัญชี บริการด้านภาษี การจัดทำรายงานการเงินที่ถูกต้องและรวดเร็ว และควรมีการให้บริการเสริม นอกจากการรับทำบัญชี เช่น วางระบบงานในส่วนย่อย ๆ ของผู้ใช้บริการ
2. ด้านการตอบสนอง พนักงานควรมีความพร้อมที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา และสามารถแก้ปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ไม่ล่าช้า มีการติดตามงานอย่างต่อเนื่อง
3. ด้านความสามารถ พนักงานควรมีการให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็วและทันเวลา สามารถสื่อสารกับผู้ประกอบการได้เป็นอย่างดี เพื่อการติดต่อประสานงานให้งานมีความถูกต้องที่สุด
4. ด้านการเข้าถึงบริการ ควรมีการปรับปรุงในด้านของการให้ลูกค้ารอคอยให้น้อยที่สุด งานถูกต้องรวดเร็ว และเพิ่มความสะดวกในการติดต่อกับสำนักงาน และทำเลที่ตั้งควรอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อได้สะดวก ปลอดภัย
5. ด้านความสุภาพอ่อนโยน พนักงานควรมีการให้การต้อนรับที่ดี เหมาะสม และพนักงานทุกคนควรมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ เพื่อผู้ประกอบการสามารถใช้เป็นข้อกำหนดในการเลือกใช้บริการได้ด้วย

6. ด้านการสื่อสาร ควรมีการเข้าถึงลูกค้า และลูกค้าสามารถได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับงานทางด้านบัญชีต่าง ๆ และรายงานงบการเงินต่าง ๆ ของบริษัททันทีที่มีปัญหาเกี่ยวกับกรมสรรพากร

7. ด้านความซื่อสัตย์ พนักงานทุกคนในสำนักงานบัญชี ควรมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ และสามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

8. ด้านความมั่นคง ควรมีมีการนำเครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงาน หรือเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการจัดทำบัญชี เพื่อให้งานบัญชีมีคุณภาพ ได้มาตรฐาน สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ

9. ด้านความเข้าใจ ควรมีการให้บริการที่ครบวงจร มีการแจ้งข่าวสารด้านภาษีอากร มีการให้คำแนะนำด้านเอกสาร และควรมีการคิดค่าธรรมเนียมในการให้บริการ โดยพิจารณาจากปริมาณเอกสารที่ลงบัญชี และดูจากประเภทของกิจการ

10. ด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จำเป็นได้ ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ไว้คอยบริการสำหรับผู้ใช้บริการ ในการเดินทางมาติดต่อกับสำนักงาน เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ ห้องน้ำ และบรรยากาศในสำนักงาน พร้อมกับสถานที่จอดรถสำหรับลูกค้าที่มาติดต่อกับสำนักงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบธุรกิจ ในจังหวัดราชบุรี
2. การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีอย่างต่อเนื่องของผู้ประกอบการ ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี ในเขตปริมณฑลและต่างจังหวัด