

## 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 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของ  
ผู้ประกอบการ ในจังหวัดนครปฐม แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของ  
ผู้ประกอบการ ในจังหวัดนครปฐม

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของ  
ผู้ประกอบการ ในจังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

## ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
1. ชาย	124	34.07
2. หญิง	240	65.93
<b>รวม</b>	<b>364</b>	<b>100.00</b>
<b>อายุ</b>		
1. ต่ำกว่า 30 ปี	80	21.98
2. 30 ปี - 40 ปี	134	36.81
3. 41 ปี – 50 ปี	126	34.62
4. 50 ปีขึ้นไป	24	6.59
<b>รวม</b>	<b>364</b>	<b>100.00</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	125	34.34
2. ปริญญาตรี	203	55.77
3. สูงกว่าปริญญาตรี	36	9.89
<b>รวม</b>	<b>364</b>	<b>100.00</b>
<b>ประเภทของธุรกิจ</b>		
1. ธุรกิจบริการ	143	39.29
2. ธุรกิจอุตสาหกรรม	55	15.11
3. ธุรกิจผลิตและจำหน่าย	78	21.43
3. ธุรกิจค้าปลีก/ซื้อมาขายไปสินค้า	52	14.29
5. ธุรกิจค้าส่ง/ซื้อมาขายไปสินค้า	36	9.89
<b>รวม</b>	<b>364</b>	<b>100.00</b>

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>รูปแบบของธุรกิจ</b>		
1. บริษัทจำกัด	225	61.81
2. ห้างหุ้นส่วน	139	38.19
<b>รวม</b>	<b>364</b>	<b>100.00</b>
<b>ระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ</b>		
1. ต่ำกว่า 5 ปี	64	17.58
2. 5 – 10 ปี	115	31.59
3. 11 – 15 ปี	57	15.66
4. 15 ปีขึ้นไป	128	35.16
<b>รวม</b>	<b>364</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.93 อายุ 30 ปี – 40 ปี ร้อยละ 36.81 รองลงมาอายุ 41 ปี – 50 ปี ร้อยละ 34.62 และน้อยที่สุด อายุ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 6.59 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 55.77 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 34.34 และน้อยที่สุดสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 9.89 ประเภทธุรกิจ ธุรกิจบริการ ร้อยละ 39.29 รองลงมา ธุรกิจผลิตและจำหน่าย ร้อยละ 21.43 และน้อยที่สุด ธุรกิจค้า/ซื้อมาขายไปสินค้า ร้อยละ 11.26 รูปแบบของธุรกิจ บริษัทจำกัด ร้อยละ 61.81 และน้อยที่สุด ห้างหุ้นส่วน ร้อยละ 38.19 ระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ 15 ปีขึ้นไป ร้อยละ 35.16 รองลงมา 5 – 10 ปี ร้อยละ 31.59 และน้อยที่สุด 11 -15 ปี ร้อยละ 15.66

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ ในจังหวัดนครปฐม

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จำแนกตามเพศ

รายการ	ชาย		หญิง		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>ด้านความเชื่อถือ</b>						
1. ชื่อเสียงของผู้ประกอบการ	4.02	0.74	3.87	0.72	3.92	0.73
2. ความชำนาญในการให้บริการ	4.07	0.66	4.08	0.72	4.08	0.70
3. ความไว้วางใจ บริการต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ และสม่ำเสมอ	4.08	0.75	4.15	0.73	4.13	0.74
4. การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด เช่น บริการจดทะเบียน รับผิดชอบบัญชี เพื่อยื่นต่อกรม ทะเบียนพาณิชย์ และกรมสรรพากร	3.79	0.94	3.78	1.00	3.79	0.98
5. ลักษณะการให้บริการเสริม เช่น การให้ คำปรึกษาด้านภาษี การวางแผนภาษี และการ วิเคราะห์งบการเงิน	3.69	0.96	3.82	0.83	3.77	0.88
6. การสร้างความเชื่อมั่นและให้ความไว้วางใจ ในการบริการ โดยเสนอสิ่งที่ดีที่สุดให้ลูกค้า	4.01	0.84	3.90	0.83	3.94	0.84
<b>รวม</b>	<b>3.94</b>	<b>0.61</b>	<b>3.93</b>	<b>0.56</b>	<b>3.94</b>	<b>0.58</b>
<b>ด้านการตอบสนอง</b>						
7. ความเต็มใจที่จะให้บริการ ต้องให้บริการและ แก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว	4.19	0.81	4.05	0.74	4.10	0.77
8. ความพร้อมที่ให้บริการและการอุทิศเวลา	3.91	0.84	3.87	0.74	3.88	0.77
9. มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง	3.81	0.78	3.87	0.85	3.85	0.82
10. ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการอย่างดีและมีมาตรฐาน	3.96	0.81	4.00	0.82	3.99	0.81
11. พนักงานมีความเข้าใจถึงความต้องการ ของ ลูกค้า	3.94	0.75	3.90	0.85	3.91	0.82
<b>รวม</b>	<b>3.96</b>	<b>0.68</b>	<b>3.94</b>	<b>0.65</b>	<b>3.95</b>	<b>0.66</b>

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>ด้านความสามารถ</b>						
12. ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน	3.90	0.93	3.72	0.73	3.78	0.81
13. ความสามารถในการสื่อสารของพนักงาน	3.73	0.88	3.68	0.72	3.70	0.78
14. ความสามารถในความรู้วิชาการที่ให้บริการ	4.05	0.71	3.82	0.72	3.90	0.72
15. ความรวดเร็วในการทำงาน และถูกต้อง	4.24	0.62	3.85	0.73	3.98	0.72
<b>รวม</b>	<b>3.98</b>	<b>0.65</b>	<b>3.77</b>	<b>0.63</b>	<b>3.84</b>	<b>0.64</b>
<b>ด้านการเข้าถึงบริการ</b>						
16. ผู้ใช้บริการสามารถรับบริการได้สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน	4.02	0.69	3.70	0.80	3.81	0.78
17. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย	3.77	0.86	3.63	0.73	3.68	0.78
18. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ	3.85	0.86	3.60	0.74	3.69	0.79
19. อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก	3.95	0.96	3.72	0.80	3.80	0.86
<b>รวม</b>	<b>3.90</b>	<b>0.67</b>	<b>3.66</b>	<b>0.58</b>	<b>3.74</b>	<b>0.62</b>
<b>ด้านความสุภาพอ่อนโยน</b>						
20. การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ	3.98	0.95	3.80	0.75	3.86	0.83
21. ให้การต้อนรับที่เหมาะสม	3.90	0.99	3.73	0.73	3.79	0.83
22. ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี	3.67	0.93	3.70	0.78	3.69	0.83
23. บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณ	4.10	0.78	3.85	0.75	3.94	0.77
<b>รวม</b>	<b>3.91</b>	<b>0.84</b>	<b>3.77</b>	<b>0.67</b>	<b>3.82</b>	<b>0.73</b>
<b>ด้านการสื่อสาร</b>						
24. มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ	4.05	0.71	3.73	0.82	3.84	0.79
25. มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	3.86	0.87	3.75	0.81	3.79	0.83
26. มีการเข้าถึงลูกค้า ลูกค้าได้รับคำปรึกษาคำแนะนำทันทีเมื่อต้องการ	3.91	0.90	3.78	0.73	3.83	0.80
27. มีการติดต่อสั่งการ โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย	3.98	0.87	3.65	0.79	3.76	0.83
<b>รวม</b>	<b>3.95</b>	<b>0.69</b>	<b>3.73</b>	<b>0.68</b>	<b>3.80</b>	<b>0.69</b>

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>ด้านความซื่อสัตย์</b>						
28. การให้บริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ	4.36	0.65	4.02	0.67	4.13	0.69
29. เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับ	4.47	0.62	4.07	0.82	4.20	0.78
<b>รวม</b>	<b>4.42</b>	<b>0.55</b>	<b>4.04</b>	<b>0.67</b>	<b>4.17</b>	<b>0.66</b>
<b>ด้านความมั่นคง</b>						
30. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการจัดทำบัญชีที่มีมาตรฐาน	4.42	0.55	4.04	0.67	4.17	0.66
31. ออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.02	0.89	3.70	0.84	3.81	0.87
32. นำเครื่องมือหรือเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการนำเสนอบริการ	3.60	0.90	3.68	0.79	3.66	0.83
<b>รวม</b>	<b>3.77</b>	<b>0.78</b>	<b>3.67</b>	<b>0.71</b>	<b>3.70</b>	<b>0.74</b>
<b>ด้านความเข้าใจ</b>						
33. การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ	3.94	0.94	3.50	0.87	3.65	0.92
34. การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการ	4.02	0.86	3.68	0.81	3.80	0.84
35. การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ	3.88	0.84	3.68	0.85	3.75	0.85
36. สร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	3.87	0.86	3.72	0.84	3.77	0.85
<b>รวม</b>	<b>3.93</b>	<b>0.77</b>	<b>3.65</b>	<b>0.72</b>	<b>3.74</b>	<b>0.75</b>
<b>ด้านการสร้างสิ่งจิปจรั๋องได้</b>						
37. การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับบริการ	3.91	0.65	3.50	0.74	3.64	0.74
38. การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และห้องน้ำ	3.45	0.95	3.52	0.83	3.49	0.87
39. มีการใช้เครื่องมือโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารการตลาด	3.58	0.94	3.27	0.86	3.37	0.90
40. มีสถานที่จอดรถให้แก่ลูกค้าสะดวก และเพียงพอ	3.52	1.09	3.42	1.01	3.45	1.03
<b>รวม</b>	<b>3.62</b>	<b>0.73</b>	<b>3.43</b>	<b>0.69</b>	<b>3.49</b>	<b>0.70</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.80</b>	<b>0.55</b>	<b>3.64</b>	<b>0.51</b>	<b>3.69</b>	<b>0.53</b>

จากตารางที่ 4.2 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 การวางแผนภาษี และการวิเคราะห์งบการเงิน

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการเพศชาย และเพศหญิง

**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

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่ามีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการเพศชาย และเพศหญิง

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

1. ความรวดเร็วในการทำงาน และถูกต้อง
2. ความสามารถในการวิเคราะห์ที่ให้บริการ
3. ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน
4. ความสามารถในการสื่อสารของพนักงาน

เมื่อพิจารณาตามเพศพบว่ามีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการเพศชาย และเพศหญิง



**ด้านการเข้าถึงบริการ** ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.74$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68 - 3.81$ ) ทุกรายการ คือ

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

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่ามีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการ เพศชายและเพศหญิง

**ด้านความสุภาพอ่อนโยน** ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} =$

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

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

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่ามีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการ เพศชายและเพศหญิง

**ด้านการสื่อสาร** ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80$ ) เมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.76 - 3.84$ ) ทุกรายการ คือ

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

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่ามีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการ เพศชายและเพศหญิง

**ด้านความซื่อสัตย์** ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ )

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

1. เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับ
2. การให้บริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่ามีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการ เพศชายและเพศหญิง

**ด้านความมั่นคง** ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ) เมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66 - 4.17$ ) ทุกรายการ คือ

1. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการจัดทำบัญชีที่มีมาตรฐาน
2. ออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. นำเครื่องมือหรือเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการนำเสนอบริการ

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่ามีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการ เพศชายและเพศหญิง

**ด้านความเข้าใจ** ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.74$ ) เมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65 - 3.80$ ) ทุกรายการ คือ

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

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่ามีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการ เพศชายและเพศหญิง

**ด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้** ผู้ประกอบการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

( $\bar{X} = 3.49$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64$ ) จำนวน 1 รายการ คือ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับบริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่ามีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการ เพศชายและเพศหญิง

ผู้ประกอบการเพศชาย มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.62$ ) เมื่อพิจารณา

เป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.52 - 3.91$ ) จำนวน 3 รายการ คือ

1. การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับบริการ
2. มีการใช้เครื่องมือโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารการตลาด
3. มีสถานที่จอดรถให้แก่ลูกค้าสะดวก และเพียงพอ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ประกอบการเพศหญิง มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.43$ ) เมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50 - 3.52$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับบริการ
2. การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โพรทัศน์

และห้องน้ำ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จำแนกตามอายุ

รายการ	ต่ำกว่า 30 ปี		30 ปี – 40 ปี		41 ปี – 50 ปี		50 ปีขึ้นไป		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>ด้านความเชื่อถือ</b>										
1. ชื่อเสียงของผู้ประกอบการ	3.85	0.73	4.03	0.76	3.90	0.68	3.67	0.76	3.92	0.73
2. ความชำนาญในการให้บริการ	3.90	0.70	4.24	0.74	4.10	0.63	3.67	0.48	4.08	0.70
3. ความไว้วางใจ บริการต้องมีความถูกต้องแม่นยำ และสม่ำเสมอ	3.95	0.74	4.22	0.72	4.17	0.71	4.00	0.83	4.13	0.74
4. การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด เช่น บริการจดทะเบียน รับจัดทำบัญชี เพื่อยื่นต่อกรมทะเบียนพาณิชย์ และกรมสรรพากร	3.65	1.02	3.98	1.02	3.72	0.88	3.50	0.98	3.79	0.98
5. ลักษณะการให้บริการเสริม เช่น การให้คำปรึกษาด้านภาษี การวางแผนภาษี และการวิเคราะห์งบการเงิน	3.85	0.66	3.89	0.91	3.75	0.83	3.00	1.18	3.77	0.88
6. การสร้างความเชื่อมั่นและให้ความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอสิ่งที่ดีที่สุดให้ลูกค้า	3.80	0.93	4.04	0.93	4.00	0.67	3.50	0.51	3.94	0.84
<b>รวม</b>	<b>3.83</b>	<b>0.58</b>	<b>4.07</b>	<b>0.63</b>	<b>3.94</b>	<b>0.47</b>	<b>3.56</b>	<b>0.57</b>	<b>3.94</b>	<b>0.58</b>
<b>ด้านการตอบสนอง</b>										
7. ความเต็มใจที่จะให้บริการ ต้องให้บริการและแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว	4.20	0.75	4.18	0.79	4.10	0.67	3.33	0.76	4.10	0.77
8. ความพร้อมที่ให้บริการและการอุทิศเวลา	3.80	0.88	4.03	0.71	3.82	0.79	3.67	0.48	3.88	0.77
9. มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง	3.85	0.97	3.88	0.84	3.88	0.65	3.50	0.98	3.85	0.82
10. ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการอย่างดีและมีมาตรฐาน	4.00	0.90	4.11	0.80	3.84	0.75	4.00	0.83	3.99	0.81
11. พนักงานมีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า	4.00	0.90	4.06	0.73	3.71	0.84	3.83	0.70	3.91	0.82
<b>รวม</b>	<b>3.97</b>	<b>0.73</b>	<b>4.05</b>	<b>0.68</b>	<b>3.87</b>	<b>0.58</b>	<b>3.67</b>	<b>0.61</b>	<b>3.95</b>	<b>0.66</b>

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 30 ปี		30 ปี – 40 ปี		41 ปี – 50 ปี		50 ปีขึ้นไป		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>ด้านความสามารถ</b>										
12. ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน	3.55	0.87	3.93	0.88	3.78	0.70	3.67	0.48	3.78	0.81
13. ความสามารถในการสื่อสารของพนักงาน	3.70	0.91	3.93	0.68	3.52	0.71	3.33	0.76	3.70	0.78
14. ความสามารถในการรู้วิชาการที่ให้บริการ	3.70	0.91	4.17	0.62	3.77	0.65	3.67	0.48	3.90	0.72
15. ความรวดเร็วในการทำงาน และถูกต้อง	3.90	0.77	4.01	0.79	4.03	0.59	3.83	0.70	3.98	0.72
<b>รวม</b>	<b>3.71</b>	<b>0.79</b>	<b>4.01</b>	<b>0.63</b>	<b>3.78</b>	<b>0.54</b>	<b>3.63</b>	<b>0.41</b>	<b>3.84</b>	<b>0.68</b>
<b>ด้านการเข้าถึงบริการ</b>										
16. ผู้ใช้บริการสามารถรับบริการได้สะดวก ไม่ซับซ้อน	3.65	0.73	3.81	0.89	3.94	0.71	3.67	0.48	3.81	0.78
17. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย	3.45	0.93	3.66	0.76	3.94	0.66	3.17	0.38	3.68	0.78
18. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ	3.70	0.85	3.69	0.78	3.68	0.78	3.67	0.76	3.69	0.79
19. อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก	3.95	0.87	3.84	0.88	3.77	0.82	3.17	0.70	3.80	0.86
<b>รวม</b>	<b>3.69</b>	<b>0.68</b>	<b>3.75</b>	<b>0.69</b>	<b>3.83</b>	<b>0.49</b>	<b>3.42</b>	<b>0.43</b>	<b>3.74</b>	<b>0.62</b>
<b>ด้านความสุภาพอ่อนโยน</b>										
20. การแสดงความสุขภาพต่อผู้บริการ	3.90	0.95	3.99	0.35	3.77	0.74	3.50	0.51	3.36	0.33
21. ให้การต้อนรับที่เหมาะสม	3.75	0.89	3.84	0.92	3.87	0.66	3.17	0.70	3.79	0.83
22. ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี	3.85	0.80	3.66	0.93	3.75	0.67	3.00	0.83	3.69	0.83
23. บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรย์ญาณ	3.95	0.87	3.96	0.86	3.99	0.61	3.50	0.51	3.94	0.77
<b>รวม</b>	<b>3.86</b>	<b>0.79</b>	<b>3.86</b>	<b>0.83</b>	<b>3.85</b>	<b>0.57</b>	<b>3.29</b>	<b>0.52</b>	<b>3.82</b>	<b>0.73</b>

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 30 ปี		30 ปี – 40 ปี		41 ปี – 50 ปี		50 ปีขึ้นไป		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>ด้านการสื่อสาร</b>										
24. มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ	3.65	0.92	3.84	0.85	3.96	0.64	3.83	0.70	3.84	0.79
25. มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	3.60	1.03	3.84	0.85	3.90	0.69	3.50	0.51	3.79	0.83
26. มีการเข้าถึงลูกค้า ลูกค้าได้รับคำปรึกษาคำแนะนำทันทีเมื่อต้องการ	3.75	0.95	3.90	0.78	3.83	0.76	3.67	0.48	3.83	0.80
27. มีการติดต่อสั่งการโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย	3.75	0.77	3.69	0.98	3.83	0.71	3.83	0.70	3.76	0.83
<b>รวม</b>	<b>3.69</b>	<b>0.82</b>	<b>3.82</b>	<b>0.75</b>	<b>3.88</b>	<b>0.55</b>	<b>3.71</b>	<b>0.45</b>	<b>3.80</b>	<b>0.69</b>
<b>ด้านความซื่อสัตย์</b>										
28. การให้บริการมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ	3.95	0.81	4.07	0.70	4.31	0.59	4.17	0.38	4.13	0.69
29. เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับ	4.05	0.81	4.31	0.72	4.22	0.83	4.00	0.59	4.20	0.78
<b>รวม</b>	<b>4.00</b>	<b>0.76</b>	<b>4.19</b>	<b>0.64</b>	<b>4.27</b>	<b>0.62</b>	<b>4.08</b>	<b>0.46</b>	<b>4.17</b>	<b>0.66</b>
<b>ด้านความมั่นคง</b>										
30. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการจัดทำบัญชีที่มีมาตรฐาน	3.65	0.86	3.78	0.91	3.90	0.88	4.00	0.59	3.81	0.87
31. ออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.65	0.92	3.61	0.81	3.59	0.71	4.00	0.59	3.64	0.79
32. นำเครื่องมือหรือเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการนำเสนอบริการ	3.80	0.82	3.61	0.81	3.64	0.85	3.50	0.78	3.66	0.83
<b>รวม</b>	<b>3.70</b>	<b>0.78</b>	<b>3.67</b>	<b>0.74</b>	<b>3.71</b>	<b>0.74</b>	<b>3.83</b>	<b>0.51</b>	<b>3.70</b>	<b>0.74</b>
<b>ด้านความเข้าใจ</b>										
33. การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ	3.55	0.36	3.54	0.38	3.55	1.02	3.57	0.76	3.55	0.92
34. การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการ	3.70	1.15	3.87	0.75	3.87	0.70	3.33	0.48	3.80	0.84
35. การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ	3.55	1.08	3.78	0.79	3.90	0.77	3.50	0.51	3.75	0.85
36. สร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	3.75	0.89	3.72	0.89	3.82	0.81	3.83	0.70	3.77	0.85
<b>รวม</b>	<b>3.66</b>	<b>0.91</b>	<b>3.75</b>	<b>0.76</b>	<b>3.81</b>	<b>0.65</b>	<b>3.58</b>	<b>0.46</b>	<b>3.74</b>	<b>0.75</b>

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 30 ปี		30 ปี – 40 ปี		41 ปี – 50 ปี		50 ปีขึ้นไป		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>ด้านการสร้างสิ่งจ้บต้องได้</b>										
37. การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับบริการ	3.55	0.74	3.75	0.72	3.64	0.77	3.33	0.48	3.64	0.74
38. การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และห้องน้ำ	3.65	0.58	3.46	1.02	3.43	0.87	3.50	0.78	3.49	0.87
39. มีการใช้เครื่องมือโฆษณา และประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารการตลาด	3.50	0.75	3.34	0.88	3.30	1.05	3.50	0.51	3.37	0.90
40. มีสถานที่จอดรถให้แก่ลูกค้า สะดวก และเพียงพอ	3.10	1.00	3.55	1.04	3.63	1.02	3.17	0.70	3.45	1.03
<b>รวม</b>	<b>3.45</b>	<b>0.61</b>	<b>3.53</b>	<b>0.72</b>	<b>3.50</b>	<b>0.77</b>	<b>3.38</b>	<b>0.57</b>	<b>3.49</b>	<b>0.70</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.64</b>	<b>0.60</b>	<b>3.74</b>	<b>0.56</b>	<b>3.71</b>	<b>0.45</b>	<b>3.48</b>	<b>0.38</b>	<b>3.69</b>	<b>0.53</b>

จากตารางที่ 4.3 ผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

**ด้านความเชื่อถือ** ผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65 - 3.95$ ) ทุกรายการ คือ

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

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการที่มีอายุ 30 ปี – 40 ปี, 41 ปี – 50 ปี และ 50 ปีขึ้นไป ยกเว้นรายการ ลักษณะการให้บริการเสริม เช่น การให้คำปรึกษาด้านภาษี การวางแผนภาษี และการวิเคราะห์งบการเงิน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.00$ )

**ด้านการตอบสนอง** ผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80 - 4.20$ ) ทุกรายการ คือ

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

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการที่มีอายุ 30 ปี – 40 ปี, 41 ปี – 50 ปี และ 50 ปีขึ้นไป ยกเว้นรายการ ลักษณะการให้บริการเสริม เช่น ความเต็มใจที่จะให้บริการ ต้องให้บริการและแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.33$ )

**ด้านความสามารถ** ผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.71$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55 - 3.90$ ) ทุกรายการ คือ

1. ความรวดเร็วในการทำงาน และถูกต้อง
2. ความสามารถในการสื่อสารของพนักงาน
3. ความสามารถในการความรู้วิชาการที่ให้บริการ
4. ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการที่มีอายุ 30 ปี - 40 ปี, 41 ปี - 50 ปี และ 50 ปีขึ้นไป ยกเว้นรายการ ความสามารถในการสื่อสารของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.33$ )

**ด้านการเข้าถึงบริการ** ผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65 - 3.95$ ) จำนวน 3 รายการ คือ

1. อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
2. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ
3. ผู้ใช้บริการสามารถรับบริการได้สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการที่มีอายุ 30 ปี - 40 ปี, 41 ปี - 50 ปี ยกเว้นรายการ ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66-3.94$ )

ผู้ประกอบการที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.42$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.67$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ผู้ใช้บริการสามารถรับบริการได้สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน
2. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

**ด้านความสุภาพอ่อนโยน** ผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75 - 3.95$ ) ทุกรายการ คือ

1. บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรณญาณ
2. การแสดงความสุขภาพต่อผู้ใช้บริการ
3. ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
4. ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการที่มีอายุ 30 ปี - 40 ปี, 41 ปี - 50 ปี



ผู้ประกอบการที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.29$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
2. บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรณญาณ นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

**ด้านการสื่อสาร** ผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60 - 3.75$ ) ทุกรายการ คือ

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

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการที่มีอายุ 30 ปี – 40 ปี, 41 ปี – 50 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป

**ด้านความซื่อสัตย์** ผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95 - 4.05$ ) ทุกรายการ คือ

1. เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับ
2. การให้บริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการที่มีอายุ 30 ปี – 40 ปี, 41 ปี – 50 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป

**ด้านความมั่นคง** ผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65 - 3.80$ ) ทุกรายการ คือ

1. นำเครื่องมือหรือเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการนำเสนอบริการ
2. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการจัดทำบัญชีที่มีมาตรฐาน
3. ออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการที่มีอายุ 30 ปี – 40 ปี, 41 ปี – 50 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป

**ด้านความเข้าใจ** ผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55 - 3.75$ ) ทุกรายการ คือ

1. สร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก
2. การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการ

3. การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

4. การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการที่มีอายุ 30 ปี – 40 ปี, 41 ปี – 50 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป ยกเว้นรายการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.33$ )

ด้านการสร้างสิ่งจูงใจได้ ผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.45$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50 - 3.65$ ) จำนวน 3 รายการ คือ

1. การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และห้องน้ำ

2. การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับบริการ

3. มีการใช้เครื่องมือโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารการตลาด นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ยกเว้นรายการ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.33$ )

ผู้ประกอบการที่มีอายุ 30 ปี – 40 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50 - 3.75$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับบริการ

2. มีสถานที่จอดรถให้แก่ลูกค้าสะดวก และเพียงพอ นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการที่มีอายุ 41 ปี – 50 ปี

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้  
บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญา ตรี		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>ด้านความเชื่อถือ</b>								
1. ชื่อเสียงของผู้ประกอบการ	3.96	0.73	3.92	0.74	3.78	0.64	3.92	0.73
2. ความชำนาญในการให้บริการ	3.98	0.59	4.20	0.75	3.78	0.64	4.08	0.70
3. ความไว้วางใจ บริการต้องมีความถูกต้องแม่นยำ และ สม่ำเสมอ	4.02	0.66	4.24	0.73	3.89	0.89	4.13	0.74
4. การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด เช่น บริการจดทะเบียน รับจัดทำบัญชี เพื่อยื่นต่อกรมทะเบียนพาณิชย์ และ กรมสรรพากร	3.79	0.79	3.88	1.03	3.22	1.15	3.79	0.98
5. ลักษณะการให้บริการเสริม เช่น การให้คำปรึกษาด้าน ภาษี การวางแผนภาษี และการวิเคราะห์งบการเงิน	3.71	0.72	3.83	0.88	3.67	1.26	3.77	0.88
6. การสร้างความเชื่อมั่นและให้ความไว้วางใจในการ บริการ โดยเสนอสิ่งที่ดีที่สุดให้ลูกค้า	3.87	0.79	4.04	0.84	3.56	0.84	3.94	0.84
<b>รวม</b>	<b>3.89</b>	<b>0.53</b>	<b>4.02</b>	<b>0.58</b>	<b>3.65</b>	<b>0.65</b>	<b>3.94</b>	<b>0.58</b>
<b>ด้านการตอบสนอง</b>								
7. ความเต็มใจที่จะให้บริการ ต้องให้บริการและ แก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว	3.94	0.79	4.26	0.71	3.78	0.80	4.10	0.77
8. ความพร้อมที่ให้บริการและการอุทิศเวลา	3.72	0.87	4.02	0.70	3.67	0.68	3.88	0.77
9. มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง	3.75	0.84	4.00	0.77	3.33	0.83	3.85	0.82
10. ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการอย่างดีและมีมาตรฐาน	3.81	0.81	4.15	0.78	3.67	0.83	3.99	0.81
11. พนักงานมีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า	3.74	0.83	4.16	0.70	3.11	0.75	3.91	0.82
<b>รวม</b>	<b>3.79</b>	<b>0.72</b>	<b>4.12</b>	<b>0.59</b>	<b>3.51</b>	<b>0.46</b>	<b>3.95</b>	<b>0.66</b>
<b>ด้านความสามารถ</b>								
12. ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน	3.65	0.86	3.90	0.77	3.56	0.69	3.78	0.84
13. ความสามารถในการสื่อสารของพนักงาน	3.65	0.70	3.82	0.81	3.22	0.64	3.70	0.78
14. ความสามารถในความรู้วิชาการที่ให้บริการ	3.77	0.65	4.01	0.75	3.67	0.68	3.90	0.72
15. ความรวดเร็วในการทำงาน และถูกต้อง	3.96	0.64	4.00	0.74	4.00	0.83	3.98	0.72
<b>รวม</b>	<b>3.76</b>	<b>0.60</b>	<b>3.93</b>	<b>0.67</b>	<b>3.61</b>	<b>0.54</b>	<b>3.84</b>	<b>0.64</b>

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ  
สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า ปริญญตรี		ปริญญตรี		สูงกว่า ปริญญตรี		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>ด้านการเข้าถึงบริการ</b>								
16. ผู้ใช้บริการสามารถรับบริการได้สะดวก ไม่ ซ้ำซ้อน	3.81	0.64	3.84	0.83	3.67	0.96	3.81	0.78
17. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย	3.50	0.80	3.78	0.72	3.78	0.93	3.68	0.78
18. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับ ผู้ให้บริการ	3.80	0.77	3.62	0.81	3.67	0.68	3.69	0.79
19. อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก	3.95	0.77	3.80	0.91	3.22	0.64	3.80	0.86
<b>รวม</b>	<b>3.76</b>	<b>0.59</b>	<b>3.76</b>	<b>0.64</b>	<b>3.58</b>	<b>0.61</b>	<b>3.74</b>	<b>0.62</b>
<b>ด้านความสุภาพอ่อนโยน</b>								
20. การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ	3.83	0.91	3.96	0.74	3.44	0.84	3.86	0.83
21. ให้การต้อนรับที่เหมาะสม	3.71	0.85	3.94	0.80	3.22	0.64	3.79	0.83
22. ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี	3.71	0.77	3.72	0.89	3.44	0.69	3.69	0.83
23. บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความ เป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณ	4.02	0.81	3.88	0.76	4.00	0.68	3.94	0.77
<b>รวม</b>	<b>3.82</b>	<b>0.75</b>	<b>3.87</b>	<b>0.74</b>	<b>3.53</b>	<b>0.51</b>	<b>3.82</b>	<b>0.73</b>
<b>ด้านการสื่อสาร</b>								
24. มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงาน บริการ	3.90	0.77	3.84	0.78	3.67	0.96	3.84	0.79
25. มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	3.78	0.83	3.84	0.85	3.56	0.69	3.79	0.83
26. มีการเข้าถึงลูกค้า ลูกค้าได้รับคำปรึกษา คำแนะนำทันทีเมื่อต้องการ	3.73	0.83	3.94	0.75	3.56	0.84	3.83	0.80
27. มีการติดต่อสั่งการ โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย	3.73	0.79	3.76	0.88	3.89	0.75	3.76	0.83
<b>รวม</b>	<b>3.78</b>	<b>0.69</b>	<b>3.84</b>	<b>0.70</b>	<b>3.67</b>	<b>0.70</b>	<b>3.80</b>	<b>0.69</b>
<b>ด้านความซื่อสัตย์</b>								
28. การให้บริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ	4.05	0.75	4.13	0.66	4.44	0.50	4.13	0.69
29. เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับ	4.06	0.75	4.29	0.75	4.22	0.93	4.20	0.78
<b>รวม</b>	<b>4.05</b>	<b>0.69</b>	<b>4.21</b>	<b>0.63</b>	<b>4.33</b>	<b>0.68</b>	<b>4.17</b>	<b>0.66</b>

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ  
สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า ปริญญตรี		ปริญญตรี		สูงกว่าปริญญ ตรี		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>ด้านความมั่นคง</b>								
30. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการจัดทำบัญชีที่มีมาตรฐาน	3.92	0.70	3.70	0.96	4.00	0.83	3.81	0.87
31. ออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.68	0.74	3.61	0.82	3.67	0.83	3.64	0.79
32. นำเครื่องมือหรือเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการนำเสนอบริการ	3.83	0.67	3.59	0.94	3.44	0.50	3.66	0.83
<b>รวม</b>	<b>3.81</b>	<b>0.60</b>	<b>3.63</b>	<b>0.82</b>	<b>3.70</b>	<b>0.61</b>	<b>3.70</b>	<b>0.74</b>
<b>ด้านความเข้าใจ</b>								
33. การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ	3.74	0.79	3.59	1.00	3.67	0.83	3.65	0.92
34. การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการ	3.77	0.90	3.82	0.81	3.78	0.80	3.80	0.84
35. การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ	3.79	0.92	3.78	0.80	3.44	0.84	3.75	0.85
36. สร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	3.78	0.70	3.76	0.90	3.78	1.05	3.77	0.85
<b>รวม</b>	<b>3.77</b>	<b>0.71</b>	<b>3.74</b>	<b>0.78</b>	<b>3.67</b>	<b>0.70</b>	<b>3.74</b>	<b>0.75</b>
<b>ด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้</b>								
37. การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับบริการ	3.70	0.75	3.64	0.71	3.44	0.84	3.64	0.74
38. การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และห้องน้ำ	3.68	0.69	3.45	0.94	3.11	0.89	3.49	0.87
39. มีการใช้เครื่องมือโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารการตลาด	3.58	0.86	3.35	0.86	2.78	0.93	3.37	0.90
40. มีสถานที่จอดรถให้แก่ลูกค้าสะดวก และเพียงพอ	3.52	0.92	3.39	1.14	3.56	0.69	3.45	1.03
<b>รวม</b>	<b>3.62</b>	<b>0.68</b>	<b>3.46</b>	<b>0.72</b>	<b>3.22</b>	<b>0.60</b>	<b>3.49</b>	<b>0.70</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.68</b>	<b>0.56</b>	<b>3.74</b>	<b>0.51</b>	<b>3.51</b>	<b>0.49</b>	<b>3.69</b>	<b>0.53</b>

จากตารางที่ 4.4 ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

**ด้านความเชื่อถือ** ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.71 - 4.02$ ) ทุกรายการ คือ

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

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ยกเว้นรายการ การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด เช่น บริการจดทะเบียน รั้งจัดทำบัญชี เพื่อยื่นต่อกรมทะเบียนพาณิชย์ และกรมสรรพากร อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.22$ )

**ด้านการตอบสนอง** ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.79$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.72 - 3.94$ ) ทุกรายการ คือ

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

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ยกเว้น 2 รายการ คือ มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง และพนักงานมีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.11 - 3.33$ )

**ด้านความสามารถ** ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.76$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65 - 3.96$ ) ทุกรายการ คือ

1. ความรวดเร็วในการทำงาน และถูกต้อง
2. ความสามารถในการรู้วิชาการที่ให้บริการ
3. ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน
4. ความสามารถในการสื่อสารของพนักงาน

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ยกเว้นรายการ ความสามารถในการสื่อสารของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.22$ )

**ด้านการเข้าถึงบริการ** ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.76$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50 - 3.95$ ) ทุกรายการ คือ

1. อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
2. ผู้ใช้บริการสามารถรับบริการได้สะดวก ไม่ล่าช้า
3. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
4. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ยกเว้นรายการ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.22$ )

**ด้านความสุภาพอ่อนโยน** ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.71 - 4.02$ ) ทุกรายการ คือ

1. บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ตาม
2. การแสดงความสุขภาพต่อผู้ใช้บริการ
3. ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
4. ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ยกเว้นรายการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.22$ )

**ด้านการสื่อสาร** ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.73 - 3.90$ ) ทุกรายการ คือ

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

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี  
ด้าน**ความซื่อสัตย์** ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็น  
โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05 -$   
4.06) ทุกรายการ คือ

1. เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับ
2. การให้บริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี  
ด้าน**ความมั่นคง** ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็น  
โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.81$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68 -$   
3.92) ทุกรายการ คือ

1. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการจัดทำบัญชีที่มีมาตรฐาน
2. นำเครื่องมือหรือเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการนำเสนอบริการ
3. ออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี  
ด้าน**ความเข้าใจ** ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็น  
โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.74 -$   
3.79) ทุกรายการ คือ

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

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี  
ยกเว้นรายการ การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.44$ )

ด้านการ**สร้างสิ่งที่จะต้องได้** ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความ  
คิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.62$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} =$   
3.52 – 3.70) ทุกรายการ คือ



1. การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับบริการ
2. การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และห้องน้ำ
3. มีการใช้เครื่องมือโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารการตลาด
4. มีสถานที่จอดรถให้แก่ลูกค้าสะดวก และเพียงพอ

ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.46$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64$ ) จำนวน 1 รายการ คือ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับบริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.22$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56$ ) จำนวน 1 รายการ คือ มีสถานที่จอดรถให้แก่ลูกค้าสะดวก และเพียงพอ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ  
สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

รายการ	ธุรกิจบริการ		ธุรกิจ อุตสาหกรรม		ธุรกิจค้าปลีก/ซื้อ มาขายไปสินค้า		ธุรกิจผลิต และจำหน่าย		ธุรกิจค้าส่ง/ซื้อ มาขายไปสินค้า		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>ด้านความเชื่อถือ</b>												
1. ชื่อเสียงของผู้ประกอบการ	3.97	0.69	3.83	0.92	3.64	0.49	3.95	0.75	3.89	0.57	3.92	0.73
2. ความชำนาญในการให้บริการ	4.17	0.60	3.94	0.76	4.00	0.61	4.05	0.75	3.89	0.75	4.08	0.70
3. ความไว้วางใจ บริการต้องมีความ ถูกต้องแม่นยำ และสม่ำเสมอ	4.17	0.60	4.11	0.63	4.18	0.72	4.17	0.80	3.89	0.89	4.13	0.74
4. การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด เช่น บริการจดทะเบียน รับจัดทำบัญชี เพื่อขึ้นต่อกรมทะเบียนพาณิชย์ และกรมสรรพากร	4.03	0.80	3.43	0.97	4.18	0.72	3.55	1.09	3.33	1.17	3.79	0.98
5. ลักษณะการให้บริการเสริม เช่น การให้คำปรึกษาด้านภาษี การ วางแผนภาษี และการวิเคราะห์ห้งบ การเงิน	3.91	0.76	3.68	0.86	3.91	0.68	3.45	1.14	3.67	0.68	3.77	0.88
6. การสร้างความเชื่อมั่นและให้ความ ไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอ สิ่งที่ดีที่สุดให้ลูกค้า	4.03	0.69	3.91	0.65	4.00	0.61	4.01	0.78	3.78	1.15	3.94	0.84
<b>รวม</b>	<b>4.04</b>	<b>0.47</b>	<b>3.82</b>	<b>0.56</b>	<b>3.99</b>	<b>0.41</b>	<b>3.86</b>	<b>0.57</b>	<b>3.74</b>	<b>0.80</b>	<b>3.94</b>	<b>0.58</b>
<b>ด้านการตอบสนอง</b>												
7. ความเต็มใจที่จะให้บริการ ต้อง ให้บริการและแก้ปัญหาอย่าง รวดเร็ว	4.19	0.66	3.77	1.11	4.18	0.58	4.00	0.79	4.00	0.68	4.10	0.77
8. ความพร้อมที่ให้บริการและการ อุทิศเวลา	4.08	0.80	3.53	0.95	3.91	0.52	3.90	0.64	3.56	0.50	3.88	0.77
9. มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง	4.06	0.67	3.77	0.84	4.00	0.61	3.74	0.84	3.33	0.83	3.85	0.82
10. ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการอย่างดีและมี มาตรฐาน	4.08	0.68	3.85	1.00	4.27	0.62	3.88	0.90	3.78	0.80	3.99	0.81
11. พนักงานมีความเข้าใจถึงความ ต้องการของลูกค้า	4.05	0.78	3.85	0.91	4.18	0.58	3.74	0.71	3.78	0.64	3.91	0.82
<b>รวม</b>	<b>4.09</b>	<b>0.58</b>	<b>3.75</b>	<b>0.87</b>	<b>4.11</b>	<b>0.45</b>	<b>3.85</b>	<b>0.62</b>	<b>3.69</b>	<b>0.58</b>	<b>3.95</b>	<b>0.66</b>

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ  
สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ (ต่อ)

รายการ	ธุรกิจบริการ		ธุรกิจอุตสาหกรรม		ธุรกิจค้าปลีก/ค้า มาขายไปสินค้า		ธุรกิจผลิต และจำหน่าย		ธุรกิจค้าส่ง/ค้า มาขายไปสินค้า		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>ด้านความสามารถ</b>												
12. ความสามารถในการให้บริการ ของพนักงาน	3.86	0.63	3.32	1.34	4.09	0.52	3.63	0.79	3.89	0.57	3.78	0.81
13. ความสามารถในการสื่อสารของ พนักงาน	3.78	0.72	3.49	1.06	3.91	0.52	3.47	0.80	3.67	0.48	3.70	0.78
14. ความสามารถในการรู้วิชาการที่ ให้บริการ	3.94	0.57	3.66	1.05	4.18	0.58	3.83	0.65	3.78	0.64	3.90	0.72
15. ความรวดเร็วในการทำงาน และ ถูกต้อง	3.97	0.65	3.83	0.92	3.91	0.80	4.13	0.73	3.78	0.42	3.98	0.72
<b>รวม</b>	<b>3.89</b>	<b>0.56</b>	<b>3.57</b>	<b>0.97</b>	<b>4.02</b>	<b>0.49</b>	<b>3.77</b>	<b>0.62</b>	<b>3.78</b>	<b>0.37</b>	<b>3.84</b>	<b>0.64</b>
<b>ด้านการเข้าถึงบริการ</b>												
16. ผู้ใช้บริการสามารถรับบริการได้ สะดวก ไม่ซับซ้อน	3.86	0.72	3.57	0.77	3.73	0.87	3.99	0.71	3.67	0.96	3.81	0.78
17. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย	3.76	0.72	3.49	0.78	3.64	0.49	3.88	0.77	3.56	0.50	3.68	0.78
18. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลา สะดวกสำหรับผู้ให้บริการ	3.83	0.69	3.66	0.64	3.36	0.89	3.87	0.76	3.33	0.68	3.69	0.79
19. อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อ ได้สะดวก	3.88	0.74	3.74	0.94	3.55	0.66	3.78	0.88	3.44	1.18	3.80	0.86
<b>รวม</b>	<b>3.83</b>	<b>0.53</b>	<b>3.62</b>	<b>0.65</b>	<b>3.57</b>	<b>0.47</b>	<b>3.88</b>	<b>0.62</b>	<b>3.50</b>	<b>0.76</b>	<b>3.74</b>	<b>0.62</b>
<b>ด้านความสุภาพอ่อนโยน</b>												
20. การแสดงความสุภาพต่อ ผู้ให้บริการ	4.05	0.66	3.57	1.14	3.82	0.58	3.88	0.84	3.67	0.83	3.86	0.83
21. ให้การต้อนรับที่เหมาะสม	4.08	0.64	3.57	0.88	3.64	0.49	3.58	0.86	3.89	0.75	3.79	0.83
22. ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี	3.97	0.60	3.40	1.06	3.55	0.66	3.47	0.86	3.67	0.68	3.69	0.83
23. บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่ น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มี วิจารณ์งาน	4.08	0.68	3.74	0.74	3.73	0.62	4.13	0.80	3.78	0.64	3.94	0.77
<b>รวม</b>	<b>4.05</b>	<b>0.57</b>	<b>3.57</b>	<b>0.88</b>	<b>3.68</b>	<b>0.51</b>	<b>3.77</b>	<b>0.76</b>	<b>3.75</b>	<b>0.63</b>	<b>3.82</b>	<b>0.73</b>

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ  
สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ (ต่อ)

รายการ	ธุรกิจบริการ		ธุรกิจ อุตสาหกรรม		ธุรกิจค้าปลีก/ซื้อ มาขายไปสินค้า		ธุรกิจผลิต และจำหน่าย		ธุรกิจค้าส่ง/ซื้อ มาขายไปสินค้า		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>ด้านการสื่อสาร</b>												
24. มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและ ลักษณะงานบริการ	3.91	0.64	3.83	0.82	3.73	0.76	3.94	0.74	3.78	0.93	3.84	0.79
25. มีการอธิบายขั้นตอนการ ให้บริการ	4.00	0.63	3.57	1.21	3.55	0.50	3.78	0.82	3.78	0.80	3.79	0.83
26. มีการเข้าถึงลูกค้า ลูกค้าได้รับ คำปรึกษาคำแนะนำทันทีเมื่อ ต้องการ	3.94	0.57	3.49	1.21	3.82	0.39	3.82	0.85	3.56	0.97	3.83	0.80
27. มีการติดต่อสั่งการ โดยใช้ ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย	3.85	0.67	3.74	0.74	3.55	0.66	3.92	0.98	3.44	1.08	3.76	0.83
<b>รวม</b>	<b>3.92</b>	<b>0.50</b>	<b>3.66</b>	<b>0.92</b>	<b>3.66</b>	<b>0.46</b>	<b>3.87</b>	<b>0.75</b>	<b>3.64</b>	<b>0.85</b>	<b>3.80</b>	<b>0.69</b>
<b>ด้านความซื่อสัตย์</b>												
28. การให้บริการมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ	4.16	0.60	3.83	0.70	4.09	0.52	4.28	0.85	4.11	0.57	4.13	0.69
29. เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็น ความลับ	4.25	0.73	3.91	0.65	4.27	0.62	4.28	0.97	4.11	0.75	4.20	0.78
<b>รวม</b>	<b>4.21</b>	<b>0.57</b>	<b>3.87</b>	<b>0.63</b>	<b>4.18</b>	<b>0.54</b>	<b>4.28</b>	<b>0.80</b>	<b>4.11</b>	<b>0.62</b>	<b>4.17</b>	<b>0.66</b>
<b>ด้านความมั่นคง</b>												
30. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการ จัดทำบัญชีที่มีมาตรฐาน	3.88	0.74	3.49	0.88	4.09	0.80	3.83	0.86	3.89	0.75	3.81	0.87
31. ออกแบบบริการให้มี ประสิทธิภาพมากขึ้น	3.66	0.75	3.74	0.61	3.82	0.72	3.69	0.79	3.56	0.69	3.64	0.79
32. นำเครื่องมือหรือเทคโนโลยีเข้า มาช่วยในการนำเสนอบริการ	3.71	0.80	3.32	0.96	4.09	0.52	3.64	0.74	3.44	0.97	3.66	0.83
<b>รวม</b>	<b>3.75</b>	<b>0.68</b>	<b>3.52</b>	<b>0.75</b>	<b>4.00</b>	<b>0.59</b>	<b>3.72</b>	<b>0.72</b>	<b>3.63</b>	<b>0.72</b>	<b>3.70</b>	<b>0.74</b>
<b>ด้านความเข้าใจ</b>												
33. การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ	3.71	0.80	3.09	1.28	3.73	0.76	3.85	0.81	3.67	0.83	3.65	0.92
34. การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ แก่ผู้ใช้บริการ	3.97	0.65	3.15	1.16	3.73	0.45	3.97	0.90	3.78	0.64	3.80	0.84
35. การให้ความสนใจแก่ ผู้ใช้บริการ	3.97	0.64	3.49	1.06	3.73	0.45	3.77	0.98	3.44	0.69	3.75	0.85
36. สร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	3.94	0.71	3.26	1.03	3.64	0.65	3.99	0.85	3.44	0.84	3.77	0.85
<b>รวม</b>	<b>3.90</b>	<b>0.55</b>	<b>3.24</b>	<b>1.05</b>	<b>3.70</b>	<b>0.46</b>	<b>3.89</b>	<b>0.78</b>	<b>3.58</b>	<b>0.71</b>	<b>3.74</b>	<b>0.75</b>

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ  
สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จำแนก ตามประเภทของธุรกิจ (ต่อ)

รายการ	ธุรกิจบริการ		ธุรกิจ อุตสาหกรรม		ธุรกิจค้าปลีก/ซื้อ มาขายไปสินค้า		ธุรกิจผลิตและ จำหน่าย		ธุรกิจค้าส่ง/ซื้อ มาขายไปสินค้า		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
ด้านการสร้างสิ่งที่ยึดต้องได้												
37. การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับบริการ	3.77	0.71	3.40	0.77	3.55	0.50	3.51	0.85	3.78	0.42	3.54	0.74
38. การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และห้องน้ำ	3.50	0.84	3.66	0.64	3.64	0.99	3.49	0.75	3.22	1.05	3.49	0.87
39. มีการใช้เครื่องมือโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารการตลาด	3.35	0.97	3.68	0.75	3.27	0.62	3.33	0.86	3.56	0.69	3.37	0.90
40. มีสถานที่จอดรถให้แก่ลูกค้าสะดวก และเพียงพอ	3.57	1.06	3.19	1.36	3.09	0.80	3.44	0.86	3.67	0.83	3.45	1.03
<b>รวม</b>	<b>3.55</b>	<b>0.75</b>	<b>3.48</b>	<b>0.77</b>	<b>3.39</b>	<b>0.50</b>	<b>3.44</b>	<b>.70</b>	<b>3.56</b>	<b>0.69</b>	<b>3.49</b>	<b>0.70</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.79</b>	<b>0.44</b>	<b>3.50</b>	<b>0.62</b>	<b>3.69</b>	<b>0.84</b>	<b>3.71</b>	<b>0.57</b>	<b>3.57</b>	<b>0.57</b>	<b>3.69</b>	<b>0.53</b>

จากตารางที่ 4.5 ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจประเภทธุรกิจบริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.79$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

**ด้านความเชื่อถือ** ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจประเภทธุรกิจบริการ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91 - 4.17$ ) ทุกรายการ คือ

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

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจประเภทธุรกิจค้าปลีก/ซื้อมาขายไป สินค้า และธุรกิจผลิตและจำหน่าย ยกเว้นรายการ ลักษณะการให้บริการเสริม เช่น การให้คำปรึกษาด้านภาษี การวางแผนภาษี และการวิเคราะห์งบการเงิน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.45$ ) และผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจประเภทธุรกิจประเภทอุตสาหกรรม และธุรกิจค้าส่ง/ซื้อมาขายไป สินค้า ยกเว้นรายการ การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด เช่น บริการจดทะเบียน รับจัดทำบัญชี เพื่อยื่นต่อกรมทะเบียนพาณิชย์ และกรมสรรพากร อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.33$  และ  $3.43$ )

**ด้านการตอบสนอง** ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจประเภทธุรกิจบริการ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05 - 4.19$ ) ทุกรายการ คือ

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

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจประเภทธุรกิจอุตสาหกรรม ธุรกิจค้าปลีก/ซื้อมาขายไปสินค้า ธุรกิจผลิตและจำหน่าย และธุรกิจค้าส่ง/ซื้อมาขายไปสินค้า ยกเว้นรายการ มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.33$ )

**ด้านความสามารถ** ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจประเภทธุรกิจบริการ มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78 - 3.97$ ) ทุกรายการ คือ

1. ความรวดเร็วในการทำงาน และถูกต้อง
2. ความสามารถในการรู้วิชาการที่ให้บริการ
3. ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน
4. ความสามารถในการสื่อสารของพนักงาน

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจประเภทธุรกิจค้าปลีก/ซื้อมาขายไป สินค้า ธุรกิจค้าส่ง/ซื้อมาขายไปสินค้า และธุรกิจผลิตและจำหน่าย ยกเว้นรายการ ความสามารถในการสื่อสารของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.47$ ) และผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจ ประเภทธุรกิจประเภทอุตสาหกรรม และ ยกเว้น 2 รายการ คือ ความสามารถในการให้บริการ พนักงาน และความสามารถในการสื่อสารของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.32$  และ 3.49)

**ด้านการเข้าถึงบริการ** ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจประเภทธุรกิจบริการ มีความ คิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.76 - 3.88$ ) ทุกรายการ คือ

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

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจประเภทธุรกิจผลิตและจำหน่าย ธุรกิจประเภทอุตสาหกรรม ยกเว้นรายการ ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.49$ ) ธุรกิจค้าปลีก/ซื้อมาขายไปสินค้า ยกเว้นรายการ เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวก สำหรับผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.36$ ) ธุรกิจค้าส่ง/ซื้อมาขายไปสินค้า ยกเว้น 2 รายการ เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ และอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อ ได้สะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.33$  และ 3.44)

**ด้านความสุภาพอ่อนโยน** ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจประเภทธุรกิจบริการ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97 - 4.08$ ) ทุกรายการ คือ

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

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจประเภทธุรกิจค้าปลีก/ซื้อมาขายไป สิ้นค้า ธุรกิจค้าส่ง/ซื้อมาขายไป สิ้นค้า ธุรกิจประเภทอุตสาหกรรม ธุรกิจผลิตและจำหน่าย ยกเว้น รายการ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.40 - 3.47$ )

**ด้านการสื่อสาร** ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจประเภทธุรกิจบริการ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91 - 4.00$ ) ทุกรายการ คือ

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

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจประเภทธุรกิจค้าปลีก/ซื้อมาขายไป สิ้นค้า ธุรกิจผลิตและจำหน่าย ธุรกิจประเภทอุตสาหกรรม ยกเว้นรายการ มีการเข้าถึงลูกค้า ลูกค้า ได้รับคำปรึกษาคำแนะนำทันทีเมื่อต้องการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.49$ ) ธุรกิจค้าส่ง/ซื้อมาขายไป สิ้นค้า ยกเว้นรายการ มีการติดต่อสั่งการ โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.44$ ) ธุรกิจค้าส่งก่อสร้าง ยกเว้น 2 รายการ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ และมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.25$ )

**ด้านความซื่อสัตย์** ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจประเภทธุรกิจบริการ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.21$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.16 - 4.25$ ) ทุกรายการ คือ

1. เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับ
2. การให้บริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจทุกประเภท



**ด้านความมั่นคง** ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจประเภทธุรกิจบริการ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66 - 3.88$ ) ทุกรายการ คือ

1. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการจัดทำบัญชีที่มีมาตรฐาน
2. นำเครื่องมือหรือเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการนำเสนอบริการ
3. ออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจประเภทธุรกิจค้าปลีก/ซื้อมาขายไป สินค้า ธุรกิจผลิตและจำหน่าย ธุรกิจค้าส่ง/ซื้อมาขายไปสินค้า ยกเว้นรายการ นำเครื่องมือหรือเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการนำเสนอบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.44$ ) ธุรกิจประเภทอุตสาหกรรม ยกเว้น 2 รายการ คือ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการจัดทำบัญชีที่มีมาตรฐาน และนำเครื่องมือหรือเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการนำเสนอบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.32 - 3.49$ )

**ด้านความเข้าใจ** ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจประเภทธุรกิจบริการ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.71 - 3.97$ ) ทุกรายการ คือ

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

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจประเภทธุรกิจค้าปลีก/ซื้อมาขายไป สินค้า ธุรกิจผลิตและจำหน่าย และธุรกิจค้าส่ง/ซื้อมาขายไปสินค้า ยกเว้น 2 รายการ คือ การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ และสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.25 - 3.44$ )

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจประเภทธุรกิจอุตสาหกรรม มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.24$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.09 - 3.49$ ) ทุกรายการ

**ด้านการสร้างสิ่งจูงใจ** ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจประเภทธุรกิจบริการ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50 - 3.77$ ) จำนวน 3 รายการ คือ

1. การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับบริการ
2. มีสถานที่จอดรถให้แก่ลูกค้าสะดวก และเพียงพอ

3. การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และห้องน้ำ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจประเภทธุรกิจค้าส่ง/ซื้อมาขายไป สินค้า ยกเว้นรายการ คือ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และห้องน้ำ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.22$ )

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจประเภทธุรกิจอุตสาหกรรม มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.48$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.66 - 3.68$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีการใช้เครื่องมือ โฆษณาและประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารการตลาด

2. การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และห้องน้ำ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจประเภทธุรกิจค้าปลีก/ซื้อมาขายไปสินค้า มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.39$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55 - 3.64$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และห้องน้ำ

2. การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับบริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจประเภทธุรกิจผลิตและจำหน่าย ยกเว้นรายการ คือ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และห้องน้ำ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.49$ )

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จำแนกตามรูปแบบของธุรกิจ

รายการ	บริษัทจำกัด		ห้างหุ้นส่วน		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>ด้านความเชื่อถือ</b>						
1. ชื่อเสียงของผู้ประกอบการ	3.87	0.69	4.01	0.78	3.92	0.73
2. ความชำนาญในการให้บริการ	4.08	0.69	4.07	0.72	4.08	0.70
3. ความไว้วางใจ บริการต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ และสม่ำเสมอ	4.19	0.69	4.03	0.79	4.13	0.74
4. การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด เช่น บริการจดทะเบียน รับผิดชอบบัญชี เพื่อยื่นต่อกรมทะเบียนพาณิชย์ และกรมสรรพากร	3.83	0.99	3.71	0.97	3.79	0.98
5. ลักษณะการให้บริการเสริม เช่น การให้คำปรึกษาด้านภาษี การวางแผนภาษี และการวิเคราะห์ห้วงการเงิน	3.72	0.92	3.86	0.79	3.77	0.88
6. การสร้างความเชื่อมั่นและให้ความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอสิ่งที่ดีที่สุดในราคาถูก	3.98	0.73	3.87	0.98	3.94	0.84
<b>รวม</b>	<b>3.94</b>	<b>0.53</b>	<b>3.93</b>	<b>0.65</b>	<b>3.94</b>	<b>0.58</b>
<b>ด้านการตอบสนอง</b>						
7. ความเต็มใจที่จะให้บริการ ต้องให้บริการและแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว	4.07	0.83	4.14	0.67	4.10	0.77
8. ความพร้อมที่ให้บริการและการอุทิศเวลา	3.94	0.78	3.79	0.77	3.88	0.77
9. มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง	3.90	0.78	3.77	0.90	3.85	0.82
10. ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการอย่างดีและมีมาตรฐาน	4.06	0.80	3.87	0.82	3.99	0.81
11. พนักงานมีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า	3.99	0.76	3.79	0.89	3.91	0.82
<b>รวม</b>	<b>3.99</b>	<b>0.65</b>	<b>3.87</b>	<b>0.68</b>	<b>3.95</b>	<b>0.66</b>

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จำแนกตามรูปแบบของธุรกิจ (ต่อ)

รายการ	บริษัทจำกัด		ห้างหุ้นส่วน		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>ด้านความสามารถ</b>						
12. ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน	3.71	0.88	3.88	0.66	3.78	0.81
13. ความสามารถในการสื่อสารของพนักงาน	3.64	0.84	3.79	0.65	3.70	0.78
14. ความสามารถในการรู้วิชาการที่ให้บริการ	3.89	0.74	3.91	.70	3.90	0.72
15. ความรวดเร็วในการทำงาน และถูกต้อง	3.97	0.78	4.01	0.60	3.98	0.72
<b>รวม</b>	<b>3.80</b>	<b>0.69</b>	<b>3.90</b>	<b>0.54</b>	<b>3.84</b>	<b>0.64</b>
<b>ด้านการเข้าถึงบริการ</b>						
16. ผู้ใช้บริการสามารถรับบริการได้สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน	3.81	0.81	3.81	0.74	3.81	0.78
17. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย	3.72	0.74	3.63	0.85	3.68	0.78
18. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ	3.72	0.74	3.64	0.86	3.69	0.79
19. อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก	3.76	0.84	3.85	0.91	3.80	0.86
<b>รวม</b>	<b>3.75</b>	<b>0.60</b>	<b>3.73</b>	<b>0.65</b>	<b>3.74</b>	<b>0.62</b>
<b>ด้านความสุภาพอ่อนโยน</b>						
20. การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ	3.81	0.87	3.94	0.74	3.86	0.83
21. ให้การต้อนรับที่เหมาะสม	3.78	0.82	3.81	0.86	3.79	0.83
22. ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี	3.68	0.84	3.70	0.82	3.69	0.83
23. บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์คุณ	3.69	0.75	3.95	0.81	3.94	0.77
<b>รวม</b>	<b>3.80</b>	<b>0.74</b>	<b>3.85</b>	<b>0.73</b>	<b>3.82</b>	<b>0.73</b>
<b>ด้านการสื่อสาร</b>						
24. มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ	3.84	0.80	3.84	0.78	3.84	0.79
25. มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	3.81	0.87	3.76	0.77	3.79	0.83
26. มีการเข้าถึงลูกค้า ลูกค้าได้รับคำปรึกษาคำแนะนำทันทีเมื่อต้องการ	3.79	0.86	3.89	0.68	3.83	0.80
27. มีการติดต่อสั่งการ โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย	3.76	0.82	3.76	0.86	3.76	0.83
<b>รวม</b>	<b>3.80</b>	<b>0.72</b>	<b>3.81</b>	<b>0.65</b>	<b>3.80</b>	<b>0.69</b>

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จำแนกตามรูปแบบของธุรกิจ (ต่อ)

รายการ	บริษัทจำกัด		ห้างหุ้นส่วน		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>ด้านความซื่อสัตย์</b>						
28. การให้บริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ	4.13	0.72	4.14	0.63	4.13	0.69
29. เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับ	4.20	0.82	4.21	0.71	4.20	0.78
<b>รวม</b>	<b>4.17</b>	<b>0.69</b>	<b>4.17</b>	<b>0.60</b>	<b>4.17</b>	<b>0.66</b>
<b>ด้านความมั่นคง</b>						
30. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการจัดทำบัญชีที่มีมาตรฐาน	3.77	0.85	3.86	0.91	3.81	0.87
31. ออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.65	0.75	3.61	0.86	3.64	0.79
32. นำเครื่องมือหรือเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการนำเสนอบริการ	3.68	0.82	3.62	0.85	3.66	0.83
<b>รวม</b>	<b>3.70</b>	<b>0.72</b>	<b>3.70</b>	<b>0.76</b>	<b>3.70</b>	<b>0.74</b>
<b>ด้านความเข้าใจ</b>						
33. การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ	3.63	0.98	3.68	0.81	3.65	0.92
34. การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการ	3.76	0.91	3.86	0.71	3.80	0.84
35. การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ	3.79	0.84	3.73	0.87	3.75	0.85
36. สร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	3.77	0.88	3.76	0.80	3.77	0.85
<b>รวม</b>	<b>3.73</b>	<b>0.78</b>	<b>3.76</b>	<b>0.70</b>	<b>3.74</b>	<b>0.75</b>
<b>ด้านการสร้างสิ่งที่จะต้องได้</b>						
37. การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับบริการ	3.61	0.75	3.68	0.71	3.64	0.74
38. การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และห้องน้ำ	3.47	0.85	3.54	0.91	3.49	0.87
39. มีการใช้เครื่องมือโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารการตลาด	3.36	0.94	3.40	0.82	3.37	0.90
40. มีสถานที่จอดรถให้แก่ลูกค้าสะดวก และเพียงพอ	3.36	1.13	3.60	0.84	3.45	1.03
<b>รวม</b>	<b>3.45</b>	<b>0.74</b>	<b>3.56</b>	<b>0.64</b>	<b>3.49</b>	<b>0.70</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.69</b>	<b>0.54</b>	<b>3.70</b>	<b>0.52</b>	<b>3.69</b>	<b>0.53</b>

จากตารางที่ 4.6 ผู้ประกอบการที่มีรูปแบบของธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

**ด้านความเชื่อถือ** ผู้ประกอบการที่มีรูปแบบของธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.72 - 4.19$ ) ทุกรายการ คือ

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

เมื่อพิจารณาตามรูปแบบของธุรกิจพบว่า มีค่าสอดคล้องกับบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วน  
**ด้านการตอบสนอง** ผู้ประกอบการที่มีรูปแบบของธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.99$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90 -$

4.07) ทุกรายการ คือ

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

เมื่อพิจารณาตามรูปแบบของธุรกิจพบว่า มีค่าสอดคล้องกับบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วน  
**ด้านความสามารถ** ผู้ประกอบการที่มีรูปแบบของธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64 -$

3.97) ทุกรายการ คือ

1. ความรวดเร็วในการทำงาน และถูกต้อง
2. ความสามารถในการรู้วิชาการที่ให้บริการ

3. ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน

4. ความสามารถในการสื่อสารของพนักงาน

เมื่อพิจารณาตามรูปแบบของธุรกิจพบว่า มีค่าสอดคล้องกับบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วน  
ด้านการเข้าถึงบริการ ผู้ประกอบการที่มีรูปแบบของธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด มีความ  
คิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} =$   
3.72 – 3.81) ทุกรายการ คือ

1. ผู้ใช้บริการสามารถรับบริการได้สะดวก ไม่ซับซ้อน

2. อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก

3. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

4. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ให้บริการ

เมื่อพิจารณาตามรูปแบบของธุรกิจพบว่า มีค่าสอดคล้องกับบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วน  
ด้านความสุภาพอ่อนโยน ผู้ประกอบการที่มีรูปแบบของธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด มีความ  
คิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} =$   
3.69 – 3.81) ทุกรายการ คือ

1. การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ

2. ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

3. บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณ

4. ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

เมื่อพิจารณาตามรูปแบบของธุรกิจพบว่า มีค่าสอดคล้องกับบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วน  
ด้านการสื่อสาร ผู้ประกอบการที่มีรูปแบบของธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด มีความคิดเห็น  
โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.76 -$   
3.84) ทุกรายการ คือ

1. มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

2. มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

3. มีการเข้าถึงลูกค้า ลูกค้าได้รับคำปรึกษาคำแนะนำทันทีเมื่อต้องการ

4. มีการติดต่อสั่งการ โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

เมื่อพิจารณาตามรูปแบบของธุรกิจพบว่า มีค่าสอดคล้องกับบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วน  
ด้านความซื่อสัตย์ ผู้ประกอบการที่มีรูปแบบของธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด มีความคิดเห็น  
โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.13 -$   
4.20) ทุกรายการ คือ

1. เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับ

2. การให้บริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

เมื่อพิจารณาตามรูปแบบของธุรกิจพบว่า มีค่าสอดคล้องกับบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วน  
ด้านความมั่นคง ผู้ประกอบการที่มีรูปแบบของธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด มีความคิดเห็น  
โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65 -$   
3.77) ทุกรายการ คือ

1. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการจัดทำบัญชีที่มีมาตรฐาน

2. นำเครื่องมือหรือเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการนำเสนอบริการ

3. ออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เมื่อพิจารณาตามรูปแบบของธุรกิจพบว่า มีค่าสอดคล้องกับบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วน  
ด้านความเข้าใจ ผู้ประกอบการที่มีรูปแบบของธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด มีความคิดเห็น  
โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.73$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63 -$   
3.79) ทุกรายการ คือ

1. การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ

2. สร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก

3. การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการ

4. การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

เมื่อพิจารณาตามรูปแบบของธุรกิจพบว่า มีค่าสอดคล้องกับบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วน  
ด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ ผู้ประกอบการที่มีรูปแบบของธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด มี  
ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.45$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ  
มาก ( $\bar{X} = 3.61$ ) จำนวน 1 รายการ คือ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับบริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ประกอบการที่มีรูปแบบของธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วน มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ  
มาก ( $\bar{X} = 3.56$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54 - 3.68$ ) จำนวน 3  
รายการ คือ

1. การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับบริการ

2. มีสถานที่จอดรถให้แก่ลูกค้าสะดวก และเพียงพอ

3. การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์  
และห้องน้ำ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง



ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จำแนกตามระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ

รายการ	ต่ำกว่า 5 ปี		5 - 10 ปี		11 - 15 ปี		15 ปีขึ้นไป		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>ด้านความเชื่อถือ</b>										
1. ชื่อเสียงของผู้ประกอบการ	3.69	0.77	4.03	0.67	3.79	0.67	3.99	0.75	3.92	0.73
2. ความชำนาญในการให้บริการ	3.81	0.81	4.24	0.63	4.00	0.65	4.10	0.67	4.08	0.70
3. ความไว้วางใจ บริการต้องมีความถูกต้องแม่นยำและสม่ำเสมอ	3.88	1.00	4.17	0.60	3.21	0.56	4.17	0.74	4.13	0.74
4. การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด เช่น บริการจดทะเบียน รับจัดทำบัญชี เพื่อยื่นต่อกรมทะเบียนพาณิชย์ และกรมสรรพากร	3.62	1.00	3.79	0.77	3.86	0.91	3.83	1.16	3.79	0.98
5. ลักษณะการให้บริการเสริม เช่น การให้คำปรึกษาด้านภาษี การวางแผนภาษี และการวิเคราะห์งบการเงิน	3.88	0.60	3.73	0.79	3.72	0.96	3.78	1.02	3.77	0.88
6. การสร้างความเชื่อมั่นและให้ความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอสิ่งที่ดีที่สุดให้ลูกค้า	3.88	1.06	4.04	0.77	3.86	0.83	3.91	0.77	3.94	0.84
<b>รวม</b>	<b>3.79</b>	<b>0.75</b>	<b>4.00</b>	<b>0.39</b>	<b>3.91</b>	<b>0.64</b>	<b>3.96</b>	<b>0.59</b>	<b>3.94</b>	<b>0.58</b>
<b>ด้านการตอบสนอง</b>										
7. ความเต็มใจที่จะให้บริการ ต้องให้บริการและแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว	4.13	0.60	4.24	0.57	3.93	0.88	4.03	0.91	4.10	0.77
8. ความพร้อมที่ให้บริการและการอุทิศเวลา	3.88	0.79	3.83	0.70	4.00	0.76	3.88	0.84	3.88	0.77
9. มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง	3.69	1.11	3.86	0.63	4.07	0.88	3.82	0.77	3.85	0.82
10. ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการอย่างดีและมีมาตรฐาน	3.75	0.84	4.06	0.74	4.07	0.70	4.00	0.90	3.99	0.81
11. พนักงานมีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า	3.75	0.98	4.00	0.75	3.93	0.70	3.91	0.84	3.91	0.82
<b>รวม</b>	<b>3.84</b>	<b>0.73</b>	<b>4.00</b>	<b>0.53</b>	<b>4.00</b>	<b>0.68</b>	<b>3.93</b>	<b>0.72</b>	<b>3.95</b>	<b>0.66</b>

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้  
บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จำแนกตามระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ  
(ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 5 ปี		5 – 10 ปี		11 - 15 ปี		15 ปีขึ้นไป		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>ด้านความสามารถ</b>										
12. ความสามารถในการให้บริการของ พนักงาน	3.75	0.67	3.99	0.52	3.86	0.83	3.56	1.00	3.78	0.81
13. ความสามารถในการสื่อสารของ พนักงาน	3.69	0.69	3.82	0.70	3.72	0.80	3.59	0.86	3.70	0.78
14. ความสามารถในการรู้วิชาการ ที่ ให้บริการ	3.94	0.91	3.92	0.58	3.93	0.70	3.84	0.75	3.90	0.72
15. ความรวดเร็วในการทำงาน และ ถูกต้อง	4.00	0.71	3.89	0.66	3.93	0.80	4.09	0.72	3.98	0.72
<b>รวม</b>	<b>3.84</b>	<b>0.67</b>	<b>3.90</b>	<b>0.47</b>	<b>3.86</b>	<b>0.71</b>	<b>3.77</b>	<b>0.72</b>	<b>3.84</b>	<b>0.64</b>
<b>ด้านการเข้าถึงบริการ</b>										
16. ผู้ใช้บริการสามารถรับบริการได้ สะดวก ไม่ซับซ้อน	3.69	0.77	3.89	0.76	3.86	0.83	3.78	0.78	3.84	0.78
17. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย	3.63	1.00	3.64	0.70	3.77	0.78	3.70	0.72	3.68	0.78
18. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสม สำหรับผู้ให้บริการ	3.38	0.79	3.57	0.81	3.65	0.90	3.96	0.63	3.69	0.79
19. อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อ ได้สะดวก	3.62	1.06	3.76	0.73	3.65	0.90	3.98	0.82	3.80	0.86
<b>รวม</b>	<b>3.58</b>	<b>0.77</b>	<b>3.72</b>	<b>0.51</b>	<b>3.73</b>	<b>0.67</b>	<b>3.86</b>	<b>0.59</b>	<b>3.74</b>	<b>0.62</b>
<b>ด้านความสุภาพอ่อนโยน</b>										
20. การแสดงความสุภาพต่อ ผู้ให้บริการ	3.81	0.64	3.92	0.69	3.79	1.01	3.87	0.93	3.86	0.83
21. ให้การต้อนรับที่เหมาะสม	3.62	0.79	3.82	0.79	3.86	0.91	3.81	0.85	3.79	0.83
22. ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี	3.56	0.61	3.75	0.86	3.70	0.96	3.69	0.85	3.69	0.83
23. บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่ น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มี วิจารณ์ญาณ	3.81	0.89	3.82	0.70	4.00	0.85	4.08	0.72	3.94	0.77
<b>รวม</b>	<b>3.70</b>	<b>0.63</b>	<b>3.83</b>	<b>0.70</b>	<b>3.84</b>	<b>0.87</b>	<b>3.86</b>	<b>0.75</b>	<b>3.82</b>	<b>0.73</b>

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จำแนกตามระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 5 ปี		5 - 10 ปี		11 - 15 ปี		15 ปีขึ้นไป		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>ด้านการสื่อสาร</b>										
24. มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ	3.81	0.96	3.82	0.64	3.79	0.77	3.90	0.84	3.84	0.79
25. มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	3.81	0.81	3.68	0.70	4.00	0.76	3.78	0.96	3.79	0.83
26. มีการเข้าถึงลูกค้า ลูกค้าได้รับ คำปรึกษา คำแนะนำทันทีเมื่อต้องการ	3.87	0.70	3.85	0.57	3.75	0.80	3.83	1.00	3.83	0.80
27. มีการติดต่อสั่งการโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย	3.63	1.06	3.68	0.70	3.58	0.82	3.98	0.78	3.76	0.83
<b>รวม</b>	<b>3.78</b>	<b>0.76</b>	<b>3.76</b>	<b>0.49</b>	<b>3.77</b>	<b>0.68</b>	<b>3.87</b>	<b>0.82</b>	<b>3.80</b>	<b>0.69</b>
<b>ด้านความซื่อสัตย์</b>										
28. การให้บริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ	4.19	0.73	3.99	0.64	4.14	0.64	4.23	0.70	4.13	0.69
29. เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับ	4.19	0.73	4.27	0.69	3.93	1.03	4.57	0.72	4.20	0.78
<b>รวม</b>	<b>4.19</b>	<b>0.69</b>	<b>4.13</b>	<b>0.57</b>	<b>4.04</b>	<b>0.79</b>	<b>4.25</b>	<b>0.65</b>	<b>4.17</b>	<b>0.66</b>
<b>ด้านความมั่นคง</b>										
30. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการจัดทำบัญชีที่มีมาตรฐาน	3.75	0.91	3.76	0.82	3.67	0.83	3.95	0.91	3.81	0.87
31. ออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.38	0.93	3.65	0.81	3.72	0.70	3.72	0.72	3.64	0.79
32. นำเครื่องมือหรือเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการนำเสนอบริการ	3.56	0.79	3.69	0.84	3.65	0.81	3.68	0.84	3.66	0.83
<b>รวม</b>	<b>3.56</b>	<b>0.71</b>	<b>3.70</b>	<b>0.75</b>	<b>3.68</b>	<b>0.70</b>	<b>3.78</b>	<b>0.75</b>	<b>3.70</b>	<b>0.74</b>
<b>ด้านความเข้าใจ</b>										
33. การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ	3.75	0.91	3.58	0.86	3.58	0.73	3.69	1.04	3.65	0.92
34. การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการ	3.94	0.91	3.82	0.59	3.72	0.80	3.74	1.00	3.80	0.84
35. การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ	3.63	1.06	3.82	0.52	3.72	0.80	3.77	0.98	3.75	0.85
36. สร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	4.00	0.87	3.68	0.70	3.72	0.80	3.76	0.97	3.77	0.85
<b>รวม</b>	<b>3.83</b>	<b>0.84</b>	<b>3.75</b>	<b>0.48</b>	<b>3.68</b>	<b>0.72</b>	<b>3.74</b>	<b>0.90</b>	<b>3.74</b>	<b>0.75</b>

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จำแนกตามระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 5 ปี		5-10 ปี		11-15 ปี		15 ปีขึ้นไป		รวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
<b>ด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้</b>										
37. การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับบริการ	3.50	0.62	3.68	0.59	3.70	0.80	3.65	0.87	3.64	0.74
38. การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และห้องน้ำ	3.37	0.93	3.51	0.94	3.56	0.98	3.51	0.71	3.49	0.87
39. มีการใช้เครื่องมือโฆษณา และประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารการตลาด	3.31	0.59	3.23	0.86	3.37	0.90	3.53	1.03	3.37	0.90
40. มีสถานที่จอดรถให้แก่ลูกค้า สะดวก และเพียงพอ	3.31	0.85	3.24	0.98	3.56	1.05	3.66	1.12	3.45	1.03
<b>รวม</b>	<b>3.38</b>	<b>0.62</b>	<b>3.42</b>	<b>0.60</b>	<b>3.55</b>	<b>0.84</b>	<b>3.59</b>	<b>0.75</b>	<b>3.49</b>	<b>0.70</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.62</b>	<b>0.58</b>	<b>3.69</b>	<b>0.34</b>	<b>3.68</b>	<b>0.64</b>	<b>3.73</b>	<b>0.59</b>	<b>3.69</b>	<b>0.53</b>

จากตารางที่ 4.7 ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจต่ำกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.62$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

**ด้านความเชื่อถือ** ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจต่ำกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.79$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.62 - 3.88$ ) ทุกรายการ คือ

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

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ 5 - 10 ปี, 11- 15 ปี และ 15 ปีขึ้นไป

**ด้านการตอบสนอง** ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจต่ำกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.84$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69 - 4.13$ ) ทุกรายการ คือ

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

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ 5 - 10 ปี, 11- 15 ปี และ 15 ปีขึ้นไป

**ด้านความสามารถ** ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจต่ำกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.84$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69 - 4.00$ ) ทุกรายการ คือ

1. ความรวดเร็วในการทำงาน และถูกต้อง
2. ความสามารถในการรู้วิชาการที่ให้บริการ
3. ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน
4. ความสามารถในการสื่อสารของพนักงาน

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ 5 - 10 ปี, 11- 15 ปี และ 15 ปีขึ้นไป

**ด้านการเข้าถึงบริการ** ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจต่ำกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.62 - 3.69$ ) จำนวน 3 รายการ คือ

1. ผู้ใช้บริการสามารถรับบริการได้สะดวก ไม่ซับซ้อน
  2. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
  3. อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ 5 - 10 ปี, 11- 15 ปี และ 15 ปีขึ้นไป ยกเว้นรายการ เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57 - 3.96$ )

**ด้านความสุภาพอ่อนโยน** ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจต่ำกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56 - 3.81$ ) ทุกรายการ คือ

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

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ 5 - 10 ปี, 11- 15 ปี และ 15 ปีขึ้นไป

**ด้านการสื่อสาร** ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจต่ำกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63 - 3.87$ ) ทุกรายการ คือ

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

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ 5 - 10 ปี, 11- 15 ปี และ 15 ปีขึ้นไป

**ด้านความซื่อสัตย์** ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจต่ำกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ ) ทุกรายการ คือ

1. การให้บริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
2. เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ 5 - 10 ปี, 11- 15 ปี และ 15 ปีขึ้นไป ยกเว้นรายการ เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$ )

**ด้านความมั่นคง** ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจต่ำกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56 - 3.75$ ) จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการจัดทำบัญชีที่มีมาตรฐาน
2. นำเครื่องมือหรือเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการนำเสนอบริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ 5 - 10 ปี, 11- 15 ปี และ 15 ปีขึ้นไป ยกเว้นรายการ ออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.65 - 3.72$ )

**ด้านความเข้าใจ** ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจต่ำกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63 - 4.00$ ) ทุกรายการ คือ

1. สร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก
2. การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการ

3. การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

4. การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ 5 - 10 ปี, 11- 15 ปี และ 15 ปีขึ้นไป

ด้านการสร้างสิ่งจูงใจได้ ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจต่ำกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.38$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50$ ) จำนวน 1 รายการ คือ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับบริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ 5 - 10 ปี ยกเว้น รายการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และห้องน้ำ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51$ )

ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ 11 - 15 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56 - 3.70$ ) จำนวน 3 รายการ คือ

1. การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับบริการ

2. การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และห้องน้ำ

3. มีสถานที่จอดรถให้แก่ลูกค้าสะดวก และเพียงพอ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ 15 ปีขึ้นไป ยกเว้น รายการ มีการใช้เครื่องมือโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารการตลาด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53$ )



ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ ในจังหวัดนครปฐม จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จำแนกตามเพศ

รายการ	ชาย		หญิง		t
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>ด้านความเชื่อถือ</b>					
1. ชื่อเสียงของผู้ประกอบการ	4.02	0.74	3.87	0.72	1.963*
2. ความชำนาญในการให้บริการ	4.07	0.66	4.08	0.72	0.143
3. ความไว้วางใจ บริการต้องมีความถูกต้องแม่นยำ และสม่ำเสมอ	4.08	0.75	4.15	0.73	0.845
4. การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด เช่น บริการจดทะเบียน รับผิดชอบบัญชี เพื่อยื่นต่อกรมทะเบียนพาณิชย์ และกรมสรรพากร	3.79	0.94	3.78	1.00	0.066
5. ลักษณะการให้บริการเสริม เช่น การให้คำปรึกษาด้านภาษี การวางแผนภาษี และการวิเคราะห์งบการเงิน	3.69	0.96	3.82	0.83	1.296
6. การสร้างความเชื่อมั่นและให้ความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอสิ่งที่ดีที่สุดให้ลูกค้า	4.01	0.84	3.90	0.83	1.166
<b>รวม</b>	<b>3.94</b>	<b>0.61</b>	<b>3.93</b>	<b>0.56</b>	<b>0.160</b>
<b>ด้านการตอบสนอง</b>					
7. ความเต็มใจที่จะให้บริการ ต้องให้บริการและแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว	4.19	0.81	4.05	0.74	1.644
8. ความพร้อมที่ให้บริการและการอุทิศเวลา	3.91	0.84	3.87	0.74	0.501
9. มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง	3.81	0.78	3.87	0.85	0.587
10. ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการอย่างดีและมีมาตรฐาน	3.96	0.81	4.00	0.82	0.448
11. พนักงานมีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า	3.94	0.75	3.90	0.85	0.408
<b>รวม</b>	<b>3.96</b>	<b>0.68</b>	<b>3.94</b>	<b>0.65</b>	<b>0.354</b>

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		t
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>ด้านความสามารถ</b>					
12. ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน	3.90	0.93	3.72	0.73	1.864
13. ความสามารถในการสื่อสารของพนักงาน	3.73	0.88	3.68	0.72	0.553
14. ความสามารถในการรู้วิชาการที่ให้บริการ	4.05	0.71	3.82	0.72	2.941**
15. ความรวดเร็วในการทำงาน และถูกต้อง	4.24	0.62	3.85	0.73	5.398**
<b>รวม</b>	<b>3.98</b>	<b>0.65</b>	<b>3.77</b>	<b>0.63</b>	<b>3.009**</b>
<b>ด้านการเข้าถึงบริการ</b>					
16. ผู้ใช้บริการสามารถรับบริการได้สะดวก ไม่ซับซ้อน	4.02	0.69	3.70	0.80	4.004**
17. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย	3.77	0.86	3.63	0.73	1.552
18. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ	3.85	0.86	3.60	0.74	2.805**
19. อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก	3.95	0.96	3.72	0.80	2.336*
<b>รวม</b>	<b>3.90</b>	<b>0.67</b>	<b>3.66</b>	<b>0.58</b>	<b>3.385**</b>
<b>ด้านความสุภาพอ่อนโยน</b>					
20. การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ	3.98	0.95	3.80	0.75	1.881
21. ให้การต้อนรับที่เหมาะสม	3.90	0.99	3.73	0.73	1.603
22. ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี	3.67	0.93	3.70	0.78	0.315
23. บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรย์ญาณ	4.10	0.78	3.85	0.75	2.981**
<b>รวม</b>	<b>3.91</b>	<b>0.84</b>	<b>3.77</b>	<b>0.67</b>	<b>1.642</b>
<b>ด้านการสื่อสาร</b>					
24. มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ	4.05	0.71	3.73	0.82	3.816**
25. มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	3.86	0.87	3.75	0.81	1.203
26. มีการเข้าถึงลูกค้า ลูกค้าได้รับคำปรึกษาคำแนะนำทันทีเมื่อต้องการ	3.91	0.90	3.78	0.73	1.364
27. มีการติดต่อสั่งการ โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย	3.98	0.87	3.65	0.79	3.489**
<b>รวม</b>	<b>3.95</b>	<b>0.69</b>	<b>3.73</b>	<b>0.68</b>	<b>2.889**</b>

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		t
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>ด้านความซื่อสัตย์</b>					
28. การให้บริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ	4.36	0.65	4.02	0.67	4.740**
29. เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับ	4.47	0.62	4.07	0.82	5.247**
<b>รวม</b>	<b>4.42</b>	<b>0.55</b>	<b>4.04</b>	<b>0.67</b>	<b>5.670**</b>
<b>ด้านความมั่นคง</b>					
30. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการจัดทำบัญชีที่มีมาตรฐาน	4.42	0.55	4.04	0.67	3.262**
31. ออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.02	0.89	3.70	0.84	0.680
32. นำเครื่องมือหรือเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการนำเสนอ บริการ	3.60	0.90	3.68	0.79	0.822
<b>รวม</b>	<b>3.77</b>	<b>0.78</b>	<b>3.67</b>	<b>0.71</b>	<b>1.186</b>
<b>ด้านความเข้าใจ</b>					
33. การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ	3.94	0.94	3.50	0.87	4.288**
34. การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการ	4.02	0.86	3.68	0.81	3.585**
35. การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ	3.88	0.84	3.68	0.85	2.096*
36. สร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	3.87	0.86	3.72	0.84	1.629
<b>รวม</b>	<b>3.93</b>	<b>0.77</b>	<b>3.65</b>	<b>0.72</b>	<b>3.365**</b>
<b>ด้านการสร้างสิ่งที่ยั่งยืน</b>					
37. การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับบริการ	3.91	0.65	3.50	0.74	5.442**
38. การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ ผู้ใช้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และห้องน้ำ	3.45	0.95	3.52	0.83	0.647
39. มีการใช้เครื่องมือโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และการ สื่อสารการตลาด	3.58	0.94	3.27	0.86	3.118**
40. มีสถานที่จอดรถให้แก่ลูกค้าสะดวก และเพียงพอ	3.52	1.09	3.42	1.01	0.918
<b>รวม</b>	<b>3.62</b>	<b>0.73</b>	<b>3.43</b>	<b>0.69</b>	<b>2.437*</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.80</b>	<b>0.55</b>	<b>3.64</b>	<b>0.51</b>	<b>2.838**</b>

\*P  $\geq$  0.05

df =  $\alpha$

t = 1.960

\*\* P  $\geq$  0.01

df =  $\alpha$

t = 2.576

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ ของผู้ประกอบการเพศชาย และเพศหญิง พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

**ด้านความเชื่อถือ** ผู้ประกอบการเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ชื่อเสียงของผู้ประกอบการ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

**ด้านการตอบสนอง** ผู้ประกอบการเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**ด้านความสามารถ** ผู้ประกอบการเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ความสามารถในการรู้วิชาการที่ให้บริการ
2. ความรวดเร็วในการทำงาน และถูกต้อง

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

**ด้านการเข้าถึงบริการ** ผู้ประกอบการเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ผู้ใช้บริการสามารถรับบริการได้สะดวก ไม่ล่าช้า
2. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

**ด้านความสุภาพอ่อนโยน** ผู้ประกอบการเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือมีความเป็นกันเอง มีวิจรรณญาณ

**ด้านการสื่อสาร** ผู้ประกอบการเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
2. มีการติดต่อสั่งการ โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

**ด้านความซื่อสัตย์** ผู้ประกอบการเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกรายการ

**ด้านความมั่นคง** ผู้ประกอบการเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการจัดทำบัญชีที่มีมาตรฐาน

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

**ด้านความเข้าใจ** ผู้ประกอบการเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
2. การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

**ด้านการสร้างสิ่งจูงใจที่จับต้องได้** ผู้ประกอบการเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับบริการ
2. มีการใช้เครื่องมือโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารการตลาด

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จำแนกตามอายุ

รายการ	ต่ำกว่า 30 ปี		30 ปี – 40 ปี		41 ปี – 50 ปี		50 ปีขึ้นไป		F
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>ด้านความเชื่อถือ</b>									
1. ชื่อเสียงของผู้ประกอบการ	3.85	0.73	4.03	0.76	3.90	0.68	3.67	0.76	2.296
2. ความชำนาญในการให้บริการ	3.90	0.70	4.24	0.74	4.10	0.63	3.67	0.48	7.305**
3. ความไว้วางใจ บริการต้องมีความ ถูกต้องแม่นยำ และสม่ำเสมอ	3.95	0.74	4.22	0.72	4.17	0.71	4.00	0.83	2.602*
4. การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด เช่น บริการจดทะเบียน รับจัดทำบัญชี เพื่อขึ้นต่อกรมทะเบียนพาณิชย์ และกรมสรรพากร	3.65	1.02	3.98	1.02	3.72	0.88	3.50	0.98	3.129*
5. ลักษณะการให้บริการเสริม เช่น การให้คำปรึกษาด้านภาษี การวางแผนภาษี และการวิเคราะห์ งบการเงิน	3.85	0.66	3.89	0.91	3.75	0.83	3.00	1.18	7.658**
6. การสร้างความเชื่อมั่นและให้ความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอสิ่งที่ดีที่สุดให้ลูกค้า	3.80	0.93	4.04	0.93	4.00	0.67	3.50	0.51	3.876**
<b>รวม</b>	<b>3.83</b>	<b>0.58</b>	<b>4.07</b>	<b>0.63</b>	<b>3.94</b>	<b>0.47</b>	<b>3.56</b>	<b>0.57</b>	<b>6.829**</b>
<b>ด้านการตอบสนอง</b>									
7. ความเต็มใจที่จะให้บริการ ต้องให้บริการและแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว	4.20	0.75	4.18	0.79	4.10	0.67	3.33	0.76	9.511**
8. ความพร้อมที่ให้บริการและการอุทิศเวลา	3.80	0.88	4.03	0.71	3.82	0.79	3.67	0.48	2.878*
9. มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง	3.85	0.97	3.88	0.84	3.88	0.65	3.50	0.98	1.570
10. ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการอย่างดีและมีมาตรฐาน	4.00	0.90	4.11	0.80	3.84	0.75	4.00	0.83	2.432
11. พนักงานมีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า	4.00	0.90	4.06	0.73	3.71	0.84	3.83	0.70	4.408**
<b>รวม</b>	<b>3.97</b>	<b>0.73</b>	<b>4.05</b>	<b>0.68</b>	<b>3.87</b>	<b>0.58</b>	<b>3.67</b>	<b>0.61</b>	<b>3.241*</b>

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้  
บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 30 ปี		30 ปี – 40 ปี		41 ปี – 50 ปี		50 ปีขึ้นไป		F
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>ด้านความสามารถ</b>									
12. ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน	3.55	0.87	3.93	0.88	3.78	0.70	3.67	0.48	4.013**
13. ความสามารถในการสื่อสารของพนักงาน	3.70	0.91	3.93	0.68	3.52	0.71	3.33	0.76	8.474**
14. ความสามารถในการรู้วิชาการ ที่ให้บริการ	3.70	0.91	4.17	0.62	3.77	0.65	3.67	0.48	11.427**
15. ความรวดเร็วในการทำงาน และถูกต้อง	3.90	0.77	4.01	0.79	4.03	0.59	3.83	0.70	0.992
<b>รวม</b>	<b>3.71</b>	<b>0.79</b>	<b>4.01</b>	<b>0.63</b>	<b>3.78</b>	<b>0.54</b>	<b>3.63</b>	<b>0.41</b>	<b>5.855**</b>
<b>ด้านการเข้าถึงบริการ</b>									
16. ผู้ใช้บริการสามารถรับบริการได้สะดวก ไม่ซับซ้อน	3.65	0.73	3.81	0.89	3.94	0.71	3.67	0.48	2.517
17. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย	3.45	0.93	3.66	0.76	3.94	0.66	3.17	0.38	11.546**
18. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ	3.70	0.85	3.69	0.78	3.68	0.78	3.67	0.76	0.014
19. อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก	3.95	0.87	3.84	0.88	3.77	0.82	3.17	0.70	5.458**
<b>รวม</b>	<b>3.69</b>	<b>0.68</b>	<b>3.75</b>	<b>0.69</b>	<b>3.83</b>	<b>0.49</b>	<b>3.42</b>	<b>0.43</b>	<b>3.415**</b>
<b>ด้านความสุภาพอ่อนโยน</b>									
20. การแสดงความสุขภาพต่อผู้บริการ	3.90	0.95	3.99	0.35	3.77	0.74	3.50	0.51	3.300*
21. ให้การต้อนรับที่เหมาะสม	3.75	0.89	3.84	0.92	3.87	0.66	3.17	0.70	5.350**
22. ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี	3.85	0.80	3.66	0.93	3.75	0.67	3.00	0.83	7.039**
23. บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรณญาณ	3.95	0.87	3.96	0.86	3.99	0.61	3.50	0.51	2.863*
<b>รวม</b>	<b>3.86</b>	<b>0.79</b>	<b>3.86</b>	<b>0.83</b>	<b>3.85</b>	<b>0.57</b>	<b>3.29</b>	<b>0.52</b>	<b>4.593**</b>

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 30 ปี		30 ปี – 40 ปี		41 ปี – 50 ปี		50 ปีขึ้นไป		F
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>ด้านการสื่อสาร</b>									
24. มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ	3.65	0.92	3.84	0.85	3.96	0.64	3.83	0.70	2.525
25. มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	3.60	1.03	3.84	0.85	3.90	0.69	3.50	0.51	3.419*
26. มีการเข้าถึงลูกค้า ลูกค้าได้รับคำปรึกษาคำแนะนำทันทีเมื่อต้องการ	3.75	0.95	3.90	0.78	3.83	0.76	3.67	0.48	0.907
27. มีการติดต่อสั่งการโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย	3.75	0.77	3.69	0.98	3.83	0.71	3.83	0.70	0.736
<b>รวม</b>	<b>3.69</b>	<b>0.82</b>	<b>3.82</b>	<b>0.75</b>	<b>3.88</b>	<b>0.55</b>	<b>3.71</b>	<b>0.45</b>	<b>1.476</b>
<b>ด้านความซื่อสัตย์</b>									
28. การให้บริการมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ	3.95	0.81	4.07	0.70	4.31	0.59	4.17	0.38	5.208**
29. เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับ	4.05	0.81	4.31	0.72	4.22	0.83	4.00	0.59	2.542
<b>รวม</b>	<b>4.00</b>	<b>0.76</b>	<b>4.19</b>	<b>0.64</b>	<b>4.27</b>	<b>0.62</b>	<b>4.08</b>	<b>0.46</b>	<b>2.911*</b>
<b>ด้านความมั่นคง</b>									
30. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการจัดทำบัญชีที่มีมาตรฐาน	3.65	0.86	3.78	0.91	3.90	0.88	4.00	0.59	1.741
31. ออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.65	0.92	3.61	0.81	3.59	0.71	4.00	0.59	1.908
32. นำเครื่องมือหรือเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการนำเสนอบริการ	3.80	0.82	3.61	0.81	3.64	0.85	3.50	0.78	1.234
<b>รวม</b>	<b>3.70</b>	<b>0.78</b>	<b>3.67</b>	<b>0.74</b>	<b>3.71</b>	<b>0.74</b>	<b>3.83</b>	<b>0.51</b>	<b>0.337</b>
<b>ด้านความเข้าใจ</b>									
33. การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ	3.55	0.36	3.54	0.38	3.55	1.02	3.57	0.76	0.006
34. การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการ	3.70	1.15	3.87	0.75	3.87	0.70	3.33	0.48	3.523*
35. การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ	3.55	1.08	3.78	0.79	3.90	0.77	3.50	0.51	3.537*
36. สร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	3.75	0.89	3.72	0.89	3.82	0.81	3.83	0.70	0.319
<b>รวม</b>	<b>3.66</b>	<b>0.91</b>	<b>3.75</b>	<b>0.76</b>	<b>3.81</b>	<b>0.65</b>	<b>3.58</b>	<b>0.46</b>	<b>1.009</b>



ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 30 ปี		30 ปี – 40 ปี		41 ปี – 50 ปี		50 ปีขึ้นไป		F
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>ด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้</b>									
37. การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับบริการ	3.55	0.74	3.75	0.72	3.64	0.77	3.33	0.48	2.742*
38. การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และห้องน้ำ	3.65	0.58	3.46	1.02	3.43	0.87	3.50	0.78	1.154
39. มีการใช้เครื่องมือโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารการตลาด	3.50	0.75	3.34	0.88	3.30	1.05	3.50	0.51	1.013
40. มีสถานที่จอดรถให้แก่ลูกค้า สะดวก และเพียงพอ	3.10	1.00	3.55	1.04	3.63	1.02	3.17	0.70	5.519**
<b>รวม</b>	<b>3.45</b>	<b>0.61</b>	<b>3.53</b>	<b>0.72</b>	<b>3.50</b>	<b>0.77</b>	<b>3.38</b>	<b>0.57</b>	<b>0.423</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.64</b>	<b>0.60</b>	<b>3.74</b>	<b>0.56</b>	<b>3.71</b>	<b>0.45</b>	<b>3.48</b>	<b>0.38</b>	<b>2.133</b>

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

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

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ ของผู้ประกอบการที่มีอายุต่างกัน พบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

**ด้านความเชื่อถือ** ผู้ประกอบการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. ความชำนาญในการให้บริการ
2. ลักษณะการให้บริการเสริม เช่น การให้คำปรึกษาด้านภาษี การวางแผนภาษี และการวิเคราะห์งบการเงิน
3. การสร้างความเชื่อมั่นและให้ความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอสิ่งที่ดีที่สุดให้ลูกค้า

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ความไว้วางใจ บริการต้องมีความถูกต้องแม่นยำ และสม่ำเสมอ
2. การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด เช่น บริการจดทะเบียน รับจัดทำบัญชี เพื่อยื่นต่อกรมทะเบียนพาณิชย์ และกรมสรรพากร

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

**ด้านการตอบสนอง** ผู้ประกอบการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ความเต็มใจที่จะให้บริการ ต้องให้บริการและแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว
2. พนักงานมีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 จำนวน 1 รายการ คือ ความพร้อมที่ให้บริการและการอุทิศเวลา

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

**ด้านความสามารถ** ผู้ประกอบการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน
2. ความสามารถในการสื่อสารของพนักงาน

### 3. ความสามารถในการรู้วิชาการที่ให้บริการ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

**ด้านการเข้าถึงบริการ** ผู้ประกอบการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
  2. อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก
- นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

**ด้านความสุภาพอ่อนโยน** ผู้ประกอบการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
  2. ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
2. บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาติ

**ด้านการสื่อสาร** ผู้ประกอบการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

**ด้านความซื่อสัตย์** ผู้ประกอบการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ การให้บริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

**ด้านความมั่นคง** ผู้ประกอบการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**ด้านความเข้าใจ** ผู้ประกอบการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ให้บริการ
2. การให้ความสนใจแก่ผู้ให้บริการ

นอกจากนี้ไม่แตกต่างกัน

**ด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้** ผู้ประกอบการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับบริการ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีการใช้เครื่องมือโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารการตลาด

นอกจากนี้ไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ ด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ ในจังหวัดนครปฐม มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. ความชำนาญในการให้บริการ ผู้ประกอบการที่มีอายุ 30 – 40 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และ อายุ 50 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และผู้ประกอบการที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และ อายุ 50 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ความไว้วางใจ บริการต้องมีความถูกต้องแม่นยำ และสม่ำเสมอ ผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีอายุ 30 - 40 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีอายุ 41 – 50 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด เช่น บริการจดทะเบียน รับผิดชอบบัญชี เพื่อยื่นต่อกรมทะเบียนพาณิชย์ และกรมสรรพากร ผู้ประกอบการที่มีอายุ 30 – 40 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี อายุ 41 – 50 ปี และ อายุ 50 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. ลักษณะการให้บริการเสริม เช่น การให้คำปรึกษาด้านภาษี การวางแผนภาษี และการวิเคราะห์งบการเงิน ผู้ประกอบการที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี อายุ 30 – 40 ปี และ อายุ 41 - 50 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

5. การสร้างความเชื่อมั่นและให้ความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอสิ่งที่ดีที่สุดให้ลูกค้า ผู้ประกอบการที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีอายุ 30 - 40 ปี

และ อายุ 41 - 50 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีอายุ 30 - 40 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. ความเต็มใจที่จะให้บริการ ต้องให้บริการและแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว ผู้ประกอบการที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี, อายุ 30 - 40 ปี และ อายุ 41 - 50 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

7. ความพร้อมที่ให้บริการและการอุทิศเวลา ผู้ประกอบการที่มีอายุ 30 - 40 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี, อายุ 41 - 50 ปี และ อายุ 50 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

8. พนักงานมีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า ผู้ประกอบการที่มีอายุ 30 - 40 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีอายุ 41 - 50 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

9. ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน ผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีอายุ 30 - 40 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีอายุ 41 - 50 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

10. ความสามารถในการสื่อสารของพนักงาน ผู้ประกอบการที่มีอายุ 30 - 40 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีอายุ 41 - 50 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีอายุ 30 - 40 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

11. ความสามารถในการความรู้วิชาการที่ให้บริการ ผู้ประกอบการที่มีอายุ 30 - 40 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี, อายุ 41 - 50 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

12. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย ผู้ประกอบการที่มีอายุ 41 - 50 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี, อายุ 30 - 40 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีอายุ 30 - 40 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

13. อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก ผู้ประกอบการที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี, อายุ 30 - 40 ปี และอายุ 41 - 50 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

14. การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการที่มีอายุ 30 - 40 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีอายุ 41 - 50 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

15. ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ประกอบการที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี, อายุ 30 - 40 ปี และอายุ 41 - 50 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

16. ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี ผู้ประกอบการที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี, อายุ 30 - 40 ปี และอายุ 41 - 50 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

17. บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจาร์ณญาณ ผู้ประกอบการที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีอายุ 30 - 40 ปี และอายุ 41 - 50 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

18. มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ผู้ประกอบการที่มีต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีอายุ 30 - 40 ปี และอายุ 41 - 50 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

และผู้ประกอบการที่มีอายุ 41 - 50 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

19. การให้บริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ผู้ประกอบการที่มีอายุ 41 - 50 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และอายุ 30 - 40 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

20. การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีอายุ 30 - 40 ปี และอายุ 41 - 50 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

21. การให้ความสนใจแก่ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการที่มีอายุ 41 - 50 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

22. การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับบริการ ผู้ประกอบการที่มีอายุ 30 - 40 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

23. มีสถานที่จอดรถให้แก่ลูกค้าสะดวก และเพียงพอ ผู้ประกอบการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีอายุ 30 – 40 ปี และอายุ 41 - 50 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และผู้ประกอบการที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้  
บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญา ตรี		F
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>ด้านความเชื่อถือ</b>							
1. ชื่อเสียงของผู้ประกอบการ	3.96	0.73	3.92	0.74	3.78	0.64	0.874
2. ความชำนาญในการให้บริการ	3.98	0.59	4.20	0.75	3.78	0.64	7.914**
3. ความไว้วางใจ บริการต้องมีความถูกต้องแม่นยำ และ สม่ำเสมอ	4.02	0.66	4.24	0.73	3.89	0.89	5.707**
4. การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด เช่น บริการจดทะเบียน รับจัดทำบัญชี เพื่อยื่นต่อกรมทะเบียนพาณิชย์ และ กรมสรรพากร	3.79	0.79	3.88	1.03	3.22	1.15	7.150**
5. ลักษณะการให้บริการเสริม เช่น การให้คำปรึกษาด้าน ภาษี การวางแผนภาษี และการวิเคราะห์งบการเงิน	3.71	0.72	3.83	0.88	3.67	1.26	0.964
6. การสร้างความเชื่อมั่นและให้ความไว้วางใจในการ บริการ โดยเสนอสิ่งที่ดีที่สุดให้ลูกค้า	3.87	0.79	4.04	0.84	3.56	0.84	5.960**
<b>รวม</b>	<b>3.89</b>	<b>0.53</b>	<b>4.02</b>	<b>0.58</b>	<b>3.65</b>	<b>0.65</b>	<b>7.186**</b>
<b>ด้านการตอบสนอง</b>							
7. ความเต็มใจที่จะให้บริการ ต้องให้บริการและ แก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว	3.94	0.79	4.26	0.71	3.78	0.80	10.746**
8. ความพร้อมที่ให้บริการและการอุทิศเวลา	3.72	0.87	4.02	0.70	3.67	0.68	7.595**
9. มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง	3.75	0.84	4.00	0.77	3.33	0.83	12.000**
10. ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการอย่างดีและมีมาตรฐาน	3.81	0.81	4.15	0.78	3.67	0.83	10.524**
11. พนักงานมีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า	3.74	0.83	4.16	0.70	3.11	0.75	34.336**
<b>รวม</b>	<b>3.79</b>	<b>0.72</b>	<b>4.12</b>	<b>0.59</b>	<b>3.51</b>	<b>0.46</b>	<b>19.917**</b>
<b>ด้านความสามารถ</b>							
12. ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน	3.65	0.86	3.90	0.77	3.56	0.69	5.2960**
13. ความสามารถในการสื่อสารของพนักงาน	3.65	0.70	3.82	0.81	3.22	0.64	9.914**
14. ความสามารถในความรู้วิชาการที่ให้บริการ	3.77	0.65	4.01	0.75	3.67	0.68	6.704**
15. ความรวดเร็วในการทำงาน และถูกต้อง	3.96	0.64	4.00	0.74	4.00	0.83	0.103
<b>รวม</b>	<b>3.76</b>	<b>0.60</b>	<b>3.93</b>	<b>0.67</b>	<b>3.61</b>	<b>0.54</b>	<b>5.548**</b>



ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		F
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>ด้านการเข้าถึงบริการ</b>							
16. ผู้ใช้บริการสามารถรับบริการได้สะดวก ไม่ ซ้ำซ้อน	3.81	0.64	3.84	0.83	3.67	0.96	0.729
17. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย	3.50	0.80	3.78	0.72	3.78	0.93	5.502**
18. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับ ผู้ให้บริการ	3.80	0.77	3.62	0.81	3.67	0.68	2.019
19. อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก	3.95	0.77	3.80	0.91	3.22	0.64	10.506**
<b>รวม</b>	<b>3.76</b>	<b>0.59</b>	<b>3.76</b>	<b>0.64</b>	<b>3.58</b>	<b>0.61</b>	<b>1.350</b>
<b>ด้านความสุภาพอ่อนโยน</b>							
20. การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ	3.83	0.91	3.96	0.74	3.44	0.84	6.171**
21. ให้การต้อนรับที่เหมาะสม	3.71	0.85	3.94	0.80	3.22	0.64	12.873**
22. ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี	3.71	0.77	3.72	0.89	3.44	0.69	1.739
23. บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความ เป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณ	4.02	0.81	3.88	0.76	4.00	0.68	1.399
<b>รวม</b>	<b>3.82</b>	<b>0.75</b>	<b>3.87</b>	<b>0.74</b>	<b>3.53</b>	<b>0.51</b>	<b>3.419*</b>
<b>ด้านการสื่อสาร</b>							
24. มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงาน บริการ	3.90	0.77	3.84	0.78	3.67	0.96	1.171
25. มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	3.78	0.83	3.84	0.85	3.56	0.69	1.788
26. มีการเข้าถึงลูกค้า ลูกค้าได้รับคำปรึกษา คำแนะนำทันทีเมื่อต้องการ	3.73	0.83	3.94	0.75	3.56	0.84	5.071**
27. มีการติดต่อสั่งการ โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย	3.73	0.79	3.76	0.88	3.89	0.75	0.521
<b>รวม</b>	<b>3.78</b>	<b>0.69</b>	<b>3.84</b>	<b>0.70</b>	<b>3.67</b>	<b>0.70</b>	<b>10.84**</b>
<b>ด้านความซื่อสัตย์</b>							
28. การให้บริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ	4.05	0.75	4.13	0.66	4.44	0.50	4.778**
29. เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับ	4.06	0.75	4.29	0.75	4.22	0.93	3.593*
<b>รวม</b>	<b>4.05</b>	<b>0.69</b>	<b>4.21</b>	<b>0.63</b>	<b>4.33</b>	<b>0.68</b>	<b>3.574*</b>

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญา ตรี		F
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>ด้านความมั่นคง</b>							
30. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการจัดทำบัญชีที่มีมาตรฐาน	3.92	0.70	3.70	0.96	4.00	0.83	3.373*
31. ออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.68	0.74	3.61	0.82	3.67	0.83	0.364
32. นำเครื่องมือหรือเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการนำเสนอบริการ	3.83	0.67	3.59	0.94	3.44	0.50	4.835**
<b>รวม</b>	<b>3.81</b>	<b>0.60</b>	<b>3.63</b>	<b>0.82</b>	<b>3.70</b>	<b>0.61</b>	<b>2.285</b>
<b>ด้านความเข้าใจ</b>							
33. การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ	3.74	0.79	3.59	1.00	3.67	0.83	1.155
34. การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการ	3.77	0.90	3.82	0.81	3.78	0.80	0.146
35. การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ	3.79	0.92	3.78	0.80	3.44	0.84	2.615
36. สร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	3.78	0.70	3.76	0.90	3.78	1.05	0.036
<b>รวม</b>	<b>3.77</b>	<b>0.71</b>	<b>3.74</b>	<b>0.78</b>	<b>3.67</b>	<b>0.70</b>	<b>0.289</b>
<b>ด้านการสร้างสิ่งจ้บต้องได้</b>							
37. การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับบริการ	3.70	0.75	3.64	0.71	3.44	0.84	1.628
38. การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และห้องน้ำ	3.68	0.69	3.45	0.94	3.11	0.89	6.830**
39. มีการใช้เครื่องมือโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารการตลาด	3.58	0.86	3.35	0.86	2.78	0.93	12.196**
40. มีสถานที่จอดรถให้แก่ลูกค้าสะดวก และเพียงพอ	3.52	0.92	3.39	1.14	3.56	0.69	0.768
<b>รวม</b>	<b>3.62</b>	<b>0.68</b>	<b>3.46</b>	<b>0.72</b>	<b>3.22</b>	<b>0.60</b>	<b>5.041**</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.68</b>	<b>0.56</b>	<b>3.74</b>	<b>0.51</b>	<b>3.51</b>	<b>0.49</b>	<b>2.802</b>

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

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

จากตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ ของผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

**ด้านความเชื่อถือ** ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 4 รายการ คือ

1. ความชำนาญในการให้บริการ
2. ความไว้วางใจ บริการต้องมีความถูกต้องแม่นยำ และสม่ำเสมอ
3. การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด เช่น บริการจดทะเบียน รับจัดทำบัญชี เพื่อยื่นต่อกรมทะเบียนพาณิชย์ และกรมสรรพากร
4. การสร้างความเชื่อมั่นและให้ความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอสิ่งที่ดีที่สุดให้ลูกค้า

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

**ด้านการตอบสนอง** ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 5 รายการ คือ

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

**ด้านความสามารถ** ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน
2. ความสามารถในการสื่อสารของพนักงาน
3. ความสามารถในการรู้วิชาการที่ให้บริการ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

**ด้านการเข้าถึงบริการ** ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
2. อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

**ด้านความสุภาพอ่อนโยน** ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
2. ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

**ด้านการสื่อสาร** ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ มีการเข้าถึงลูกค้า ลูกค้าได้รับคำปรึกษา คำแนะนำทันทีเมื่อต้องการ

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

**ด้านความซื่อสัตย์** ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ การให้บริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับ

**ด้านความมั่นคง** ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ นำเครื่องมือหรือเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการนำเสนอ บริการ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการจัดทำบัญชีที่มีมาตรฐาน

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

**ด้านความเข้าใจ** ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**ด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้** ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และห้องน้ำ
2. มีการใช้เครื่องมือโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารการตลาด นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ ด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ ในจังหวัดนครปฐม มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. ความชำนาญในการให้บริการ ผู้ประกอบการที่จบการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01
2. ความไว้วางใจ บริการต้องมีความถูกต้องแม่นยำ และสม่ำเสมอ ผู้ประกอบการที่จบการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01
3. การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด เช่น บริการจดทะเบียน รับผิดชอบบัญชี เพื่อยื่นต่อกรมทะเบียนพาณิชย์ และกรมสรรพากร ผู้ประกอบการที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01
4. การสร้างความเชื่อมั่นและให้ความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอสิ่งที่ดีที่สุดให้ลูกค้า ผู้ประกอบการที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้จบการศึกษาปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้จบการศึกษาปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. ความเต็มใจที่จะให้บริการ ต้องให้บริการและแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว ผู้ประกอบการที่จบการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

6. ความพร้อมที่ให้บริการและการอุทิศเวลา ผู้ประกอบการที่จบการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7. มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ผู้ประกอบการที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

8. ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการอย่างดีและมีมาตรฐาน ผู้ประกอบการที่จบการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

9. พนักงานมีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า ผู้ประกอบการที่จบการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

10. ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน ผู้ประกอบการที่จบการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

11. ความสามารถในการสื่อสารของพนักงาน ผู้ประกอบการที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และผู้ประกอบการที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

12. ความสามารถในการรู้วิชาการที่ให้บริการ ผู้ประกอบการที่จบการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

13. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย ผู้ประกอบการที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ที่จบการศึกษาปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

14. อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก ผู้ประกอบการที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

15. การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ผู้ประกอบการที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ที่จบการศึกษาปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

16. ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ประกอบการที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และผู้ประกอบการที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

17. มีการเข้าถึงลูกค้า ลูกค้าได้รับคำปรึกษาคำแนะนำทันทีเมื่อต้องการ ผู้ประกอบการที่จบการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

18. การให้บริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ผู้ประกอบการที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ที่จบการศึกษาปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

19. เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับ ผู้ประกอบการที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ที่จบการศึกษาปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

20. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการจัดทำบัญชีที่มีมาตรฐาน ผู้ประกอบการที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ที่จบการศึกษาปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

21. นำเครื่องมือหรือเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการนำเสนอบริการ ผู้ประกอบการที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ที่จบการศึกษาปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

22. การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และห้องน้ำ ผู้ประกอบการที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้

ที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้จบการศึกษาปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

23. มีการใช้เครื่องมือโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารการตลาด ผู้ประกอบการที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และผู้ประกอบการที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้จบการศึกษาปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี



ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ  
สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

รายการ	ธุรกิจบริการ		ธุรกิจ อุตสาหกรรม		ธุรกิจค้าปลีก/ซื้อ มาขายไปสินค้า		ธุรกิจผลิต และจำหน่าย		ธุรกิจค้าส่ง/ซื้อ มาขายไปสินค้า		F
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>ด้านความเชื่อถือ</b>											
1. ชื่อเสียงของผู้ประกอบการ	3.97	0.69	3.83	0.92	3.64	0.49	3.95	0.75	3.89	0.57	1.935
2. ความชำนาญในการให้บริการ	4.17	0.60	3.94	0.76	4.00	0.61	4.05	0.75	3.89	0.75	1.036
3. ความไว้วางใจ บริการต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ และสม่ำเสมอ	4.17	0.60	4.11	0.63	4.18	0.72	4.17	0.80	3.89	0.89	1.232
4. การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด เช่น บริการจด ทะเบียน รับจัดทำบัญชี เพื่อยื่นต่อกรม ทะเบียนพาณิชย์ และกรมสรรพากร	4.03	0.80	3.43	0.97	4.18	0.72	3.55	1.09	3.33	1.17	8.910**
5. ลักษณะการให้บริการเสริม เช่น การให้ คำปรึกษาด้านภาษี การวางแผนภาษี และการ วิเคราะห์งบการเงิน	3.91	0.76	3.68	0.86	3.91	0.68	3.45	1.14	3.67	0.68	3.963**
6. การสร้างความเชื่อมั่นและให้ความไว้วางใจใน การบริการ โดยเสนอสิ่งที่ดีที่สุดให้ลูกค้า	4.03	0.69	3.91	0.65	4.00	0.61	4.01	0.78	3.78	1.15	2.576*
<b>รวม</b>	<b>4.04</b>	<b>0.47</b>	<b>3.82</b>	<b>0.56</b>	<b>3.99</b>	<b>0.41</b>	<b>3.86</b>	<b>0.57</b>	<b>3.74</b>	<b>0.80</b>	<b>2.864*</b>
<b>ด้านการตอบสนอง</b>											
7. ความเต็มใจที่จะให้บริการ ต้องให้บริการ และแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว	4.19	0.66	3.77	1.11	4.18	0.58	4.00	0.79	4.00	0.68	1.394
8. ความพร้อมที่ให้บริการและการอุทิศเวลา	4.08	0.80	3.53	0.95	3.91	0.52	3.90	0.64	3.56	0.50	6.532**
9. มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง	4.06	0.67	3.77	0.84	4.00	0.61	3.74	0.84	3.33	0.83	7.686**
10. ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการอย่างดีและมีมาตรฐาน	4.08	0.68	3.85	1.00	4.27	0.62	3.88	0.90	3.78	0.80	3.452**
11. พนักงานมีความเข้าใจถึงความต้องการของ ลูกค้า	4.05	0.78	3.85	0.91	4.18	0.58	3.74	0.71	3.78	0.64	4.501**
<b>รวม</b>	<b>4.09</b>	<b>0.58</b>	<b>3.75</b>	<b>0.87</b>	<b>4.11</b>	<b>0.45</b>	<b>3.85</b>	<b>0.62</b>	<b>3.69</b>	<b>0.58</b>	<b>5.600**</b>
<b>ด้านความสามารถ</b>											
12. ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน	3.86	0.63	3.32	1.34	4.09	0.52	3.63	0.79	3.89	0.57	5.250**
13. ความสามารถในการสื่อสารของพนักงาน	3.78	0.72	3.49	1.06	3.91	0.52	3.47	0.80	3.67	0.48	2.968*
14. ความสามารถในการรู้วิชาการที่ให้บริการ	3.94	0.57	3.66	1.05	4.18	0.58	3.83	0.65	3.78	0.64	3.025*
15. ความรวดเร็วในการทำงาน และถูกต้อง	3.97	0.65	3.83	0.92	3.91	0.80	4.13	0.73	3.78	0.42	1.276
<b>รวม</b>	<b>3.89</b>	<b>0.56</b>	<b>3.57</b>	<b>0.97</b>	<b>4.02</b>	<b>0.49</b>	<b>3.77</b>	<b>0.62</b>	<b>3.78</b>	<b>0.37</b>	<b>2.086</b>

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ  
สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ (ต่อ)

รายการ	ธุรกิจบริการ		ธุรกิจ อุตสาหกรรม		ธุรกิจค้าปลีก/ซื้อ มาขายไปสินค้า		ธุรกิจผลิต และจำหน่าย		ธุรกิจค้าส่ง/ซื้อ มาขายไปสินค้า		F
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>ด้านการเข้าถึงบริการ</b>											
16. ผู้ใช้บริการสามารถรับบริการได้สะดวก ไม่ซ้ำซ้อน	3.86	0.72	3.57	0.77	3.73	0.87	3.99	0.71	3.67	0.96	2.534*
17. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย	3.76	0.72	3.49	0.78	3.64	0.49	3.88	0.77	3.56	0.50	4.313**
18. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสม สำหรับผู้บริการ	3.83	0.69	3.66	0.64	3.36	0.89	3.87	0.76	3.33	0.68	7.625**
19. อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้ สะดวก	3.88	0.74	3.74	0.94	3.55	0.66	3.78	0.88	3.44	1.18	2.372*
<b>รวม</b>	<b>3.83</b>	<b>0.53</b>	<b>3.62</b>	<b>0.65</b>	<b>3.57</b>	<b>0.47</b>	<b>3.88</b>	<b>0.62</b>	<b>3.50</b>	<b>0.76</b>	<b>4.896</b>
<b>ด้านความสุภาพอ่อนโยน</b>											
20. การแสดงความสุภาพต่อผู้บริการ	4.05	0.66	3.57	1.14	3.82	0.58	3.88	0.84	3.67	0.83	4.635**
21. ให้การต้อนรับที่เหมาะสม	4.08	0.64	3.57	0.88	3.64	0.49	3.58	0.86	3.89	0.75	8.430**
22. ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี	3.97	0.60	3.40	1.06	3.55	0.66	3.47	0.86	3.67	0.68	7.360**
23. บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือ มี ความเป็นกันเอง มีวิจรรณญาณ	4.08	0.68	3.74	0.74	3.73	0.62	4.13	0.80	3.78	0.64	6.384**
<b>รวม</b>	<b>4.05</b>	<b>0.57</b>	<b>3.57</b>	<b>0.88</b>	<b>3.68</b>	<b>0.51</b>	<b>3.77</b>	<b>0.76</b>	<b>3.75</b>	<b>0.63</b>	<b>6.617**</b>
<b>ด้านการสื่อสาร</b>											
24. มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะ งานบริการ	3.91	0.64	3.83	0.82	3.73	0.76	3.94	0.74	3.78	0.93	1.408
25. มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	4.00	0.63	3.57	1.21	3.55	0.50	3.78	0.82	3.78	0.80	4.886**
26. มีการเข้าถึงลูกค้า ลูกค้าได้รับคำปรึกษา คำแนะนำทันทีเมื่อต้องการ	3.94	0.57	3.49	1.21	3.82	0.39	3.82	0.85	3.56	0.97	1.586
27. มีการติดต่อสั่งการ โดยใช้ภาษาที่ลูกค้า เข้าใจง่าย	3.85	0.67	3.74	0.74	3.55	0.66	3.92	0.98	3.44	1.08	3.823**
<b>รวม</b>	<b>3.92</b>	<b>0.50</b>	<b>3.66</b>	<b>0.92</b>	<b>3.66</b>	<b>0.46</b>	<b>3.87</b>	<b>0.75</b>	<b>3.64</b>	<b>0.85</b>	<b>3.145*</b>
<b>ด้านความซื่อสัตย์</b>											
28. การให้บริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ	4.16	0.60	3.83	0.70	4.09	0.52	4.28	0.85	4.11	0.57	2.553*
29. เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับ	4.25	0.73	3.91	0.65	4.27	0.62	4.28	0.97	4.11	0.75	1.723
<b>รวม</b>	<b>4.21</b>	<b>0.57</b>	<b>3.87</b>	<b>0.63</b>	<b>4.18</b>	<b>0.54</b>	<b>4.28</b>	<b>0.80</b>	<b>4.11</b>	<b>0.62</b>	<b>2.413*</b>

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ  
สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ (ต่อ)

รายการ	ธุรกิจบริการ		ธุรกิจอุตสาหกรรม		ธุรกิจค้าปลีก/ค้า มาขายไปสินค้า		ธุรกิจผลิตและ จำหน่าย		ธุรกิจค้าส่ง/ค้า มาขายไปสินค้า		F
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>ด้านความมั่นคง</b>											
30. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการจัดทำบัญชี ที่มีมาตรฐาน	3.88	0.74	3.49	0.88	4.09	0.80	3.83	0.86	3.89	0.75	4.163**
31. ออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.66	0.75	3.74	0.61	3.82	0.72	3.69	0.79	3.56	0.69	1.800
32. นำเครื่องมือหรือเทคโนโลยีเข้ามาช่วยใน การนำเสนอบริการ	3.71	0.80	3.32	0.96	4.09	0.52	3.64	0.74	3.44	0.97	6.038**
<b>รวม</b>	<b>3.75</b>	<b>0.68</b>	<b>3.52</b>	<b>0.75</b>	<b>4.00</b>	<b>0.59</b>	<b>3.72</b>	<b>0.72</b>	<b>3.63</b>	<b>0.72</b>	<b>4.599**</b>
<b>ด้านความเข้าใจ</b>											
33. การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ	3.71	0.80	3.09	1.28	3.73	0.76	3.85	0.81	3.67	0.83	4.771**
34. การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ ผู้ใช้บริการ	3.97	0.65	3.15	1.16	3.73	0.45	3.97	0.90	3.78	0.64	9.880**
35. การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ	3.97	0.64	3.49	1.06	3.73	0.45	3.77	0.98	3.44	0.69	6.090**
36. สร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	3.94	0.71	3.26	1.03	3.64	0.65	3.99	0.85	3.44	0.84	8.323**
<b>รวม</b>	<b>3.90</b>	<b>0.55</b>	<b>3.24</b>	<b>1.05</b>	<b>3.70</b>	<b>0.46</b>	<b>3.89</b>	<b>0.78</b>	<b>3.58</b>	<b>0.71</b>	<b>8.326**</b>
<b>ด้านการสร้างสิ่งที่ยั่งยืน</b>											
37. การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับ บริการ	3.77	0.71	3.40	0.77	3.55	0.50	3.51	0.85	3.78	0.42	3.433**
38. การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก แก่ผู้ใช้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และห้องน้ำ	3.50	0.84	3.66	0.64	3.64	0.99	3.49	0.75	3.22	1.05	2.040
39. มีการใช้เครื่องมือโฆษณาและ ประชาสัมพันธ์ และ การสื่อสารการตลาด	3.35	0.97	3.68	0.75	3.27	0.62	3.33	0.86	3.56	0.69	0.692
40. มีสถานที่จอดรถให้แก่ลูกค้าสะดวก และ เพียงพอ	3.57	1.06	3.19	1.36	3.09	0.80	3.44	0.86	3.67	0.83	2.946*
<b>รวม</b>	<b>3.55</b>	<b>0.75</b>	<b>3.48</b>	<b>0.77</b>	<b>3.39</b>	<b>0.50</b>	<b>3.44</b>	<b>0.70</b>	<b>3.56</b>	<b>0.69</b>	<b>0.596</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.79</b>	<b>0.44</b>	<b>3.50</b>	<b>0.62</b>	<b>3.69</b>	<b>0.84</b>	<b>3.71</b>	<b>0.57</b>	<b>3.57</b>	<b>0.57</b>	<b>3.679**</b>

\*P  $\geq$  0.05       $df_1 = 4$        $df_2 = \alpha$       F = 2.370

\*\* P  $\geq$  0.01       $df_1 = 4$        $df_2 = \alpha$       F = 3.320

จากตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ ของผู้ประกอบการที่มีประเภทของธุรกิจต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

**ด้านความเชื่อถือ** 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

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การสร้างความเชื่อมั่นและให้ความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอสิ่งที่ดีที่สุดให้ลูกค้า

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

**ด้านการตอบสนอง** ผู้ประกอบการที่มีประเภทของธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 4 รายการ คือ

1. ความพร้อมที่ให้บริการและการอุทิศเวลา
2. มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
3. ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการอย่างดีและมีมาตรฐาน
4. พนักงานมีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

**ด้านความสามารถ** ผู้ประกอบการที่มีประเภทของธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ความสามารถในการสื่อสารของพนักงาน
2. ความสามารถในการรู้วิชาการที่ให้บริการ

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

**ด้านการเข้าถึงบริการ** ผู้ประกอบการที่มีประเภทของธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
2. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ผู้ใช้บริการสามารถรับบริการได้สะดวก ไม่ซับซ้อน
2. อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก

**ด้านความสุภาพอ่อนโยน** ผู้ประกอบการที่มีประเภทของธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 4 รายการ คือ

1. การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
2. ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
3. ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
4. บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาติ

**ด้านการสื่อสาร** ผู้ประกอบการที่มีประเภทของธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
  2. มีการเข้าถึงลูกค้า ลูกค้าได้รับคำปรึกษาคำแนะนำทันทีเมื่อต้องการ
- นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

**ด้านความซื่อสัตย์** ผู้ประกอบการที่มีประเภทของธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การให้บริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

**ด้านความมั่นคง** ผู้ประกอบการที่มีประเภทของธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการจัดทำบัญชีที่มีมาตรฐาน
  2. นำเครื่องมือหรือเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการนำเสนอบริการ
- นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

**ด้านความเข้าใจ** ผู้ประกอบการที่มีประเภทของธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 4 รายการ คือ

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

**ด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้** ผู้ประกอบการที่มีประเภทของธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ มีการใช้เครื่องมือโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารการตลาด

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีสถานที่จอดรถให้แก่ลูกค้าสะดวก และเพียงพอ

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ ด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ ในจังหวัดนครปฐม มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด เช่น บริการจดทะเบียน รับจัดทำบัญชี เพื่อยื่นต่อกรมทะเบียนพาณิชย์ และกรมสรรพากร ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจบริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่ประกอบ ธุรกิจอุตสาหกรรม ธุรกิจผลิตและจำหน่าย และธุรกิจค้าส่ง/ซื้อมาขายไปสินค้า ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

และผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจค้าปลีก/ซื้อมาขายไปสินค้า มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรม ธุรกิจผลิตและจำหน่าย และธุรกิจค้าส่ง/ซื้อมาขายไปสินค้า ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

2. ลักษณะการให้บริการเสริม เช่น การให้คำปรึกษาด้านภาษี การวางแผนภาษี และการวิเคราะห์งบการเงิน ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจผลิตและจำหน่าย มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่ประกอบ ธุรกิจบริการ และธุรกิจค้าปลีก/ซื้อมาขายไปสินค้า ที่ระดับความ

มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรม ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. การสร้างความเชื่อมั่นและให้ความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอสิ่งที่ดีที่สุดให้ลูกค้า ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจค้าส่ง/ซื้อมาขายไปสินค้า มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจบริการ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ประกอบธุรกิจค้าปลีก/ซื้อมาขายไปสินค้า ธุรกิจผลิตและจำหน่าย ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. ความพร้อมที่ให้บริการและการอุทิศเวลา ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรม มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจบริการ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ประกอบธุรกิจค้าปลีก/ซื้อมาขายไปสินค้า ธุรกิจผลิตและจำหน่าย ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจค้าส่ง/ซื้อมาขายไปสินค้า มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจบริการ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ประกอบธุรกิจค้าปลีก/ซื้อมาขายไปสินค้า ธุรกิจผลิตและจำหน่าย ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจบริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจผลิตและจำหน่าย และธุรกิจค้าส่ง/ซื้อมาขายไปสินค้า ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจค้าส่ง/ซื้อมาขายไปสินค้า มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจค้าปลีก/ซื้อมาขายไปสินค้า ธุรกิจผลิตและจำหน่าย ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และแตกต่างกับผู้ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรม ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการอย่างดีและมีมาตรฐาน ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจค้าปลีก/ซื้อมาขายไปสินค้า มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรม ธุรกิจค้าส่ง/ซื้อมาขายไปสินค้า ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ประกอบธุรกิจผลิตและจำหน่าย ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจบริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจค้าส่ง/ซื้อมาขายไปสินค้า ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7. พนักงานมีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจบริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่ประกอบผลิตและจำหน่าย ที่ระดับความมี







19. มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจบริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรม ธุรกิจค้าปลีก/ซื้อมาขายไปสินค้า ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ประกอบธุรกิจค้าส่ง/ซื้อมาขายไปสินค้า ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

20. มีการติดต่อสั่งการ โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจบริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจค้าส่ง/ซื้อมาขายไปสินค้าที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ประกอบธุรกิจค้าปลีก/ซื้อมาขายไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจผลิตและจำหน่าย มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจค้าส่ง/ซื้อมาขายไปสินค้า ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ประกอบธุรกิจค้าปลีก/ซื้อมาขายไปสินค้า ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

21. การให้บริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรม มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจผลิตและจำหน่าย ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจบริการ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

22. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการจัดทำบัญชีที่มีมาตรฐาน ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรม มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจบริการ ธุรกิจค้าปลีก/ซื้อมาขายไปสินค้า ธุรกิจผลิตและจำหน่าย ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจค้าปลีก/ซื้อมาขายไปสินค้า แตกต่างกับผู้ประกอบธุรกิจค้าส่ง/ซื้อมาขายไปสินค้า ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

23. นำเครื่องมือหรือเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการนำเสนอบริการ ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจบริการ มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรม ธุรกิจค้าปลีก/ซื้อมาขายไปสินค้า ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ประกอบค้าส่ง/ซื้อมาขายไปสินค้า ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจค้าปลีก/ซื้อมาขายไปสินค้า มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรม ธุรกิจผลิตและจำหน่าย และธุรกิจค้าส่ง/ซื้อมาขายไปสินค้าที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

24. การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรม มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจบริการ ธุรกิจค้าปลีก/ซื้อมาขายไปสินค้า ธุรกิจผลิตและ

จำหน่าย ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ประกอบธุรกิจค้าส่ง/ซื้อมาขายไป  
สินค้า ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

25. การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการ ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจ  
อุตสาหกรรม มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจบริการ ธุรกิจค้าปลีก/ซื้อมา  
ขายไปสินค้า ธุรกิจผลิตและจำหน่าย ธุรกิจค้าส่ง/ซื้อมาขายไปสินค้า ที่ระดับความมีนัยสำคัญทาง  
สถิติ 0.01

26. การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจบริการ มีความ  
คิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรม ธุรกิจค้าส่ง/ซื้อมาขายไปสินค้า  
ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจผลิตและจำหน่าย มีความคิดเห็นแตกต่างกับ  
ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรม ธุรกิจค้าส่ง/ซื้อมาขายไปสินค้า ที่ระดับความมี  
นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

27. สร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจบริการ มีความคิดเห็น  
แตกต่างกับผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรม ธุรกิจค้าส่ง/ซื้อมาขายไปสินค้า ที่ระดับ  
ความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ประกอบธุรกิจค้าปลีก/ซื้อมาขายไปสินค้า ที่ระดับ  
ความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจผลิตและจำหน่าย มีความคิดเห็นแตกต่างกับ  
ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรม ธุรกิจค้าส่ง/ซื้อมาขายไปสินค้า ที่ระดับความมี  
นัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ประกอบธุรกิจค้าปลีก/ซื้อมาขายไปสินค้า ที่ระดับความมี  
นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

28. การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับบริการ ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจ  
บริการ อ มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรม ที่ระดับความมี  
นัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ประกอบธุรกิจผลิตและจำหน่าย ที่ระดับความมีนัยสำคัญ  
ทางสถิติ 0.05

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจค้าส่ง/ซื้อมาขายไปสินค้า มีความคิดเห็นแตกต่างกับ  
ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรม ธุรกิจผลิตและจำหน่าย ที่ระดับความมีนัยสำคัญทาง  
สถิติ 0.05

29. มีสถานที่จอดรถให้แก่ลูกค้าสะดวก และเพียงพอ ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจค้า  
ปลีก/ซื้อมาขายไปสินค้า มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจบริการ ที่ระดับ  
ความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจค้าส่ง/ซื้อมาขายไปสินค้า มีความคิดเห็นแตกต่างกับ  
ผู้ประกอบการที่ประกอบ ธุรกิจค้าปลีก/ซื้อมาขายไปสินค้า ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01  
และแตกต่างกับผู้ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรม ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จำแนกตามรูปแบบของธุรกิจ

รายการ	บริษัทจำกัด		ห้างหุ้นส่วน		t
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>ด้านความเชื่อถือ</b>					
1. ชื่อเสียงของผู้ประกอบการ	3.87	0.69	4.01	0.78	1.738
2. ความชำนาญในการให้บริการ	4.08	0.69	4.07	0.72	0.164
3. ความไว้วางใจ บริการต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ และสม่ำเสมอ	4.19	0.69	4.03	0.79	1.940
4. การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด เช่น บริการจดทะเบียน รับผิดชอบบัญชี เพื่อยื่นต่อกรมทะเบียนพาณิชย์ และกรมสรรพากร	3.83	0.99	3.71	0.97	1.127
5. ลักษณะการให้บริการเสริม เช่น การให้คำปรึกษาด้านภาษี การวางแผนภาษี และการวิเคราะห์งบการเงิน	3.72	0.92	3.86	0.79	1.625
6. การสร้างความเชื่อมั่นและให้ความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอสิ่งที่ดีที่สุดให้ลูกค้า	3.98	0.73	3.87	0.98	1.111
<b>รวม</b>	<b>3.94</b>	<b>0.53</b>	<b>3.93</b>	<b>0.65</b>	<b>0.280</b>
<b>ด้านการตอบสนอง</b>					
7. ความเต็มใจที่จะให้บริการ ต้องให้บริการและแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว	4.07	0.83	4.14	0.67	0.923
8. ความพร้อมที่ให้บริการและการอุทิศเวลา	3.94	0.78	3.79	0.77	1.762
9. มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง	3.90	0.78	3.77	0.90	1.393
10. ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการอย่างดีและมีมาตรฐาน	4.06	0.80	3.87	0.82	2.128*
11. พนักงานมีความเข้าใจถึงความต้องการ ของลูกค้า	3.99	0.76	3.79	0.89	2.147*
<b>รวม</b>	<b>3.99</b>	<b>0.65</b>	<b>3.87</b>	<b>0.68</b>	<b>1.627</b>

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จำแนกตามรูปแบบของธุรกิจ (ต่อ)

รายการ	บริษัทจำกัด		ห้างหุ้นส่วน		t
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>ด้านความสามารถ</b>					
12. ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน	3.71	0.88	3.88	0.66	2.140*
13. ความสามารถในการสื่อสารของพนักงาน	3.64	0.84	3.79	0.65	1.866
14. ความสามารถในความรู้วิชาการที่ให้บริการ	3.89	0.74	3.91	.70	0.228
15. ความรวดเร็วในการทำงาน และถูกต้อง	3.97	0.78	4.01	0.60	0.528
<b>รวม</b>	<b>3.80</b>	<b>0.69</b>	<b>3.90</b>	<b>0.54</b>	<b>1.443</b>
<b>ด้านการเข้าถึงบริการ</b>					
16. ผู้ใช้บริการสามารถรับบริการได้สะดวก ไม่ซับซ้อน	3.81	0.81	3.81	0.74	0.049
17. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย	3.72	0.74	3.63	0.85	1.032
18. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ	3.72	0.74	3.64	0.86	0.854
19. อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก	3.76	0.84	3.85	0.91	0.889
<b>รวม</b>	<b>3.75</b>	<b>0.60</b>	<b>3.73</b>	<b>0.65</b>	<b>0.280</b>
<b>ด้านความสุภาพอ่อนโยน</b>					
20. การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ	3.81	0.87	3.94	0.74	1.510
21. ให้การต้อนรับที่เหมาะสม	3.78	0.82	3.81	0.86	0.308
22. ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี	3.68	0.84	3.70	0.82	0.150
23. บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณ	3.69	0.75	3.95	0.81	0.245
<b>รวม</b>	<b>3.80</b>	<b>0.74</b>	<b>3.85</b>	<b>0.73</b>	<b>0.607</b>
<b>ด้านการสื่อสาร</b>					
24. มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ	3.84	0.80	3.84	0.78	0.020
25. มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	3.81	0.87	3.76	0.77	0.613
26. มีการเข้าถึงลูกค้า ลูกค้าได้รับคำปรึกษาคำแนะนำทันทีเมื่อต้องการ	3.79	0.86	3.89	0.68	1.298
27. มีการติดต่อสั่งการ โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย	3.76	0.82	3.76	0.86	0.099
<b>รวม</b>	<b>3.80</b>	<b>0.72</b>	<b>3.81</b>	<b>0.65</b>	<b>0.153</b>

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จำแนกตามรูปแบบของธุรกิจ (ต่อ)

รายการ	บริษัทจำกัด		ห้างหุ้นส่วน		t
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>ด้านความซื่อสัตย์</b>					
28. การให้บริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ	4.13	0.72	4.14	0.63	0.047
29. เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับ	4.20	0.82	4.21	0.71	0.107
<b>รวม</b>	<b>4.17</b>	<b>0.69</b>	<b>4.17</b>	<b>0.60</b>	<b>0.087</b>
<b>ด้านความมั่นคง</b>					
30. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการจัดทำบัญชีที่มีมาตรฐาน	3.77	0.85	3.86	0.91	0.940
31. ออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.65	0.75	3.61	0.86	0.472
32. นำเครื่องมือหรือเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการนำเสนอ บริการ	3.68	0.82	3.62	0.85	0.681
<b>รวม</b>	<b>3.70</b>	<b>0.72</b>	<b>3.70</b>	<b>0.76</b>	<b>0.054</b>
<b>ด้านความเข้าใจ</b>					
33. การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ	3.63	0.98	3.68	0.81	0.600
34. การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการ	3.76	0.91	3.86	0.71	1.260
35. การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ	3.79	0.84	3.73	0.87	0.409
36. สร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	3.77	0.88	3.76	0.80	0.119
<b>รวม</b>	<b>3.73</b>	<b>0.78</b>	<b>3.76</b>	<b>0.70</b>	<b>0.367</b>
<b>ด้านการสร้างสิ่งที่ยั่งยืน</b>					
37. การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับบริการ	3.61	0.75	3.68	0.71	0.892
38. การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ ผู้ใช้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และห้องน้ำ	3.47	0.85	3.54	0.91	0.762
39. มีการใช้เครื่องมือโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และการ สื่อสารการตลาด	3.36	0.94	3.40	0.82	0.505
40. มีสถานที่จอดรถให้แก่ลูกค้าสะดวก และเพียงพอ	3.36	1.13	3.60	0.84	2.243*
<b>รวม</b>	<b>3.45</b>	<b>0.74</b>	<b>3.56</b>	<b>0.64</b>	<b>1.442</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.69</b>	<b>0.54</b>	<b>3.70</b>	<b>0.52</b>	<b>0.191</b>

\*P  $\geq$  0.05

df =  $\alpha$

t = 1.960

\*\* P  $\geq$  0.01

df =  $\alpha$

t = 2.576

จากตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ ของผู้ประกอบการที่มีรูปแบบของธุรกิจต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

**ด้านความเชื่อถือ** ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความสุภาพอ่อนโยน ด้านการสื่อสาร ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความมั่นคง ด้านความเข้าใจ รูปแบบของธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**ด้านการตอบสนอง** ผู้ประกอบการที่มีรูปแบบของธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการอย่างดีและมีมาตรฐาน
  2. พนักงานมีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า
- นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

**ด้านความสามารถ** ผู้ประกอบการที่มีรูปแบบของธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

**ด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่ต้องได้** ผู้ประกอบการที่มีรูปแบบของธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีสถานที่จอดรถให้แก่ลูกค้าสะดวก และเพียงพอ

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน



ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จำแนกตามระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ

รายการ	ต่ำกว่า 5 ปี		5 - 10 ปี		11 - 15 ปี		15 ปีขึ้นไป		F
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>ด้านความเชื่อถือ</b>									
1. ชื่อเสียงของผู้ประกอบการ	3.69	0.77	4.03	0.67	3.79	0.67	3.99	0.75	4.265**
2. ความชำนาญในการให้บริการ	3.81	0.81	4.24	0.63	4.00	0.65	4.10	0.67	5.749**
3. ความไว้วางใจ บริการต้องมีความถูกต้องแม่นยำและสม่ำเสมอ	3.88	1.00	4.17	0.60	3.21	0.56	4.17	0.74	3.121*
4. การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด เช่น บริการจดทะเบียน รับจัดทำบัญชี เพื่อยื่นต่อกรมทะเบียนพาณิชย์ และกรมสรรพากร	3.62	1.00	3.79	0.77	3.86	0.91	3.83	1.16	0.760
5. ลักษณะการให้บริการเสริม เช่น การให้คำปรึกษาด้านภาษี การวางแผนภาษี และการวิเคราะห์ งบการเงิน	3.88	0.60	3.73	0.79	3.72	0.96	3.78	1.02	0.453
6. การสร้างความเชื่อมั่นและให้ความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอสิ่งที่ดีที่สุดให้ลูกค้า	3.88	1.06	4.04	0.77	3.86	0.83	3.91	0.77	0.960
<b>รวม</b>	<b>3.79</b>	<b>0.75</b>	<b>4.00</b>	<b>0.39</b>	<b>3.91</b>	<b>0.64</b>	<b>3.96</b>	<b>0.59</b>	<b>2.016</b>
<b>ด้านการตอบสนอง</b>									
7. ความเต็มใจที่จะให้บริการ ต้องให้บริการและแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว	4.13	0.60	4.24	0.57	3.93	0.88	4.03	0.91	2.667*
8. ความพร้อมที่ให้บริการและการอุทิศเวลา	3.88	0.79	3.83	0.70	4.00	0.76	3.88	0.84	0.640
9. มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง	3.69	1.11	3.86	0.63	4.07	0.88	3.82	0.77	2.270
10. ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการอย่างดีและมีมาตรฐาน	3.75	0.84	4.06	0.74	4.07	0.70	4.00	0.90	2.355
11. พนักงานมีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า	3.75	0.98	4.00	0.75	3.93	0.70	3.91	0.84	1.293
<b>รวม</b>	<b>3.84</b>	<b>0.73</b>	<b>4.00</b>	<b>0.53</b>	<b>4.00</b>	<b>0.68</b>	<b>3.93</b>	<b>0.72</b>	<b>0.974</b>

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จำแนกตามระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 5 ปี		5 – 10 ปี		11 - 15 ปี		15 ปีขึ้นไป		F
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>ด้านความสามารถ</b>									
12. ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน	3.75	0.67	3.99	0.52	3.86	0.83	3.56	1.00	6.180**
13. ความสามารถในการสื่อสารของพนักงาน	3.69	0.69	3.82	0.70	3.72	0.80	3.59	0.86	1.706
14. ความสามารถในการรู้วิชาการ ที่ให้บริการ	3.94	0.91	3.92	0.58	3.93	0.70	3.84	0.75	0.452
15. ความรวดเร็วในการทำงาน และถูกต้อง	4.00	0.71	3.89	0.66	3.93	0.80	4.09	0.72	1.700
<b>รวม</b>	<b>3.84</b>	<b>0.67</b>	<b>3.90</b>	<b>0.47</b>	<b>3.86</b>	<b>0.71</b>	<b>3.77</b>	<b>0.72</b>	<b>0.919</b>
<b>ด้านการเข้าถึงบริการ</b>									
16. ผู้ใช้บริการสามารถรับบริการได้สะดวก ไม่ซับซ้อน	3.69	0.77	3.89	0.76	3.86	0.83	3.78	0.78	1.030
17. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอกคอยน้อย	3.63	1.00	3.64	0.70	3.77	0.78	3.70	0.72	0.489
18. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ	3.38	0.79	3.57	0.81	3.65	0.90	3.96	0.63	9.988**
19. อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก	3.62	1.06	3.76	0.73	3.65	0.90	3.98	0.82	3.567*
<b>รวม</b>	<b>3.58</b>	<b>0.77</b>	<b>3.72</b>	<b>0.51</b>	<b>3.73</b>	<b>0.67</b>	<b>3.86</b>	<b>0.59</b>	<b>3.114*</b>
<b>ด้านความสุภาพอ่อนโยน</b>									
20. การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ	3.81	0.64	3.92	0.69	3.79	1.01	3.87	0.93	0.424
21. ให้การต้อนรับที่เหมาะสม	3.62	0.79	3.82	0.79	3.86	0.91	3.81	0.85	1.047
22. ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี	3.56	0.61	3.75	0.86	3.70	0.96	3.69	0.85	0.707
23. บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณญาณ	3.81	0.89	3.82	0.70	4.00	0.85	4.08	0.72	3.091*
<b>รวม</b>	<b>3.70</b>	<b>0.63</b>	<b>3.83</b>	<b>0.70</b>	<b>3.84</b>	<b>0.87</b>	<b>3.86</b>	<b>0.75</b>	<b>0.697</b>

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จำแนกตามระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 5 ปี		5 - 10 ปี		11 - 15 ปี		15 ปีขึ้นไป		F
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>ด้านการสื่อสาร</b>									
24. มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ	3.81	0.96	3.82	0.64	3.79	0.77	3.90	0.84	0.363
25. มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ	3.81	0.81	3.68	0.70	4.00	0.76	3.78	0.96	1.941
26. มีการเข้าถึงลูกค้า ลูกค้าได้รับ คำปรึกษา คำแนะนำทันทีเมื่อต้องการ	3.87	0.70	3.85	0.57	3.75	0.80	3.83	1.00	0.462
27. มีการติดต่อสั่งการโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย	3.63	1.06	3.68	0.70	3.58	0.82	3.98	0.78	5.082**
<b>รวม</b>	<b>3.78</b>	<b>0.76</b>	<b>3.76</b>	<b>0.49</b>	<b>3.77</b>	<b>0.68</b>	<b>3.87</b>	<b>0.82</b>	<b>0.667</b>
<b>ด้านความซื่อสัตย์</b>									
28. การให้บริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ	4.19	0.73	3.99	0.64	4.14	0.64	4.23	0.70	2.749*
29. เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับ	4.19	0.73	4.27	0.69	3.93	1.03	4.57	0.72	3.042*
<b>รวม</b>	<b>4.19</b>	<b>0.69</b>	<b>4.13</b>	<b>0.57</b>	<b>4.04</b>	<b>0.79</b>	<b>4.25</b>	<b>0.65</b>	<b>1.653</b>
<b>ด้านความมั่นคง</b>									
30. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการจัดทำบัญชีที่มีมาตรฐาน	3.75	0.91	3.76	0.82	3.67	0.83	3.95	0.91	1.793
31. ออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.38	0.93	3.65	0.81	3.72	0.70	3.72	0.72	3.054*
32. นำเครื่องมือหรือเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการนำเสนอบริการ	3.56	0.79	3.69	0.84	3.65	0.81	3.68	0.84	0.361
<b>รวม</b>	<b>3.56</b>	<b>0.71</b>	<b>3.70</b>	<b>0.75</b>	<b>3.68</b>	<b>0.70</b>	<b>3.78</b>	<b>0.75</b>	<b>1.275</b>
<b>ด้านความเข้าใจ</b>									
33. การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ	3.75	0.91	3.58	0.86	3.58	0.73	3.69	1.04	0.644
34. การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการ	3.94	0.91	3.82	0.59	3.72	0.80	3.74	1.00	0.968
35. การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ	3.63	1.06	3.82	0.52	3.72	0.80	3.77	0.98	0.740
36. สร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	4.00	0.87	3.68	0.70	3.72	0.80	3.76	0.97	2.101
<b>รวม</b>	<b>3.83</b>	<b>0.84</b>	<b>3.75</b>	<b>0.48</b>	<b>3.68</b>	<b>0.72</b>	<b>3.74</b>	<b>0.90</b>	<b>0.417</b>

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จำแนกตามระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 5 ปี		5- 10 ปี		11- 15 ปี		15 ปีขึ้นไป		F
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	
<b>ด้านการสร้างสิ่งที่ยั่งยืน</b>									
37. การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับบริการ	3.50	0.62	3.68	0.59	3.70	0.80	3.65	0.87	1.009
38. การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และห้องน้ำ	3.37	0.93	3.51	0.94	3.56	0.98	3.51	0.71	0.540
39. มีการใช้เครื่องมือโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารการตลาด	3.31	0.59	3.23	0.86	3.37	0.90	3.53	1.03	2.369
40. มีสถานที่จอดรถให้แก่ลูกค้า สะดวก และเพียงพอ	3.31	0.85	3.24	0.98	3.56	1.05	3.66	1.12	4.053**
<b>รวม</b>	<b>3.38</b>	<b>0.62</b>	<b>3.42</b>	<b>0.60</b>	<b>3.55</b>	<b>0.84</b>	<b>3.59</b>	<b>0.75</b>	<b>1.942</b>
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>3.62</b>	<b>0.58</b>	<b>3.69</b>	<b>0.34</b>	<b>3.68</b>	<b>0.64</b>	<b>3.73</b>	<b>0.59</b>	<b>0.584</b>

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

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

จากตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ ของผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจต่างกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

**ด้านความเชื่อถือ** ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ชื่อเสียงของผู้ประกอบการ
2. ความชำนาญในการให้บริการ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ความไว้วางใจบริการต้องมีความถูกต้องแม่นยำ และสม่ำเสมอ  
นอกจากนี้ไม่แตกต่างกัน

**ด้านการตอบสนอง** ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ต้องให้บริการและแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว

นอกจากนี้ไม่แตกต่างกัน

**ด้านความสามารถ** ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน

นอกจากนี้ไม่แตกต่างกัน

**ด้านการเข้าถึงบริการ** ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก

นอกจากนี้ไม่แตกต่างกัน

**ด้านความสุภาพอ่อนโยน** ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรณญาณ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

**ด้านการสื่อสาร** ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ มีการติดต่อสั่งการโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

**ด้านความซื่อสัตย์** ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. การให้บริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
2. เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับ

**ด้านความมั่นคง** ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

**ด้านความเข้าใจ** ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**ด้านการสร้างสิ่งจูงใจ** ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ มีสถานที่จอดรถให้แก่ลูกค้าสะดวก และเพียงพอ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ ด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ ในจังหวัดนครปฐม มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. ชื่อเสียงของผู้ประกอบการ ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ ต่ำกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 5 – 10 ปี และ 15 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 5 -10 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 11 -15 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. ความชำนาญในการให้บริการ ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ ต่ำกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 5 – 10 ปี และ 15 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 5 -10 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 11 -15 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ความไว้วางใจ บริการต้องมีความถูกต้องแม่นยำ และสม่ำเสมอ ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ ต่ำกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 5 – 10 ปี และ 15 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 11 -15 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. ความเต็มใจที่จะให้บริการ ต้องให้บริการและแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 5 - 10 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 11 – 15 ปี และ 15 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 15 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 5 – 10 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 11 -15 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 15 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจต่ำกว่า 5 ปี และ 5 - 10 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 11 - 15 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจต่ำกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 11 - 15 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7. อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 15 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจต่ำกว่า 5 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 5 - 10 ปี และ 11 - 15 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

8. บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจาร์ณญาณ ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 15 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 5 - 10 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจต่ำกว่า 5 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

9. มีการติดต่อสั่งการ โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 15 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจต่ำกว่า 5 ปี, 5 - 10 ปี และ 11 - 15 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

10. การให้บริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 5 - 10 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 15 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

11. เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับ ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 11 - 15 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 5 - 10 ปี และ 15 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

12. ออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจต่ำกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 15 ปีขึ้นไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 5 - 10 ปี และ 11 - 15 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

13. มีสถานที่จอดรถให้แก่ลูกค้าสะดวก และเพียงพอ ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 15 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 5 - 10 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินธุรกิจต่ำกว่า 5 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05