

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของสำนักงานบัญชี

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี จำแนกตามระยะเวลาดำเนินธุรกิจ และ จำแนกตามสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการแบ่งเป็น นอกกรุงเทพมหานคร กับ ในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

#### 4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ธุรกิจขายส่ง / ขายปลีก	50	12.5
ธุรกิจบริการ	104	26.0
อุตสาหกรรมการผลิต	30	7.5
ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง	17	4.2
ธุรกิจผลิตและจัดจำหน่ายเอง	36	9.0
ธุรกิจสิ่งพิมพ์	163	40.8
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเภทธุรกิจเป็นธุรกิจสิ่งพิมพ์ ร้อยละ 40.8 รองลงมาธุรกิจบริการ ร้อยละ 26.0 ธุรกิจขายส่ง / ขายปลีก ร้อยละ 12.5 ธุรกิจผลิตและจัดจำหน่ายเอง ร้อยละ 9.0 อุตสาหกรรมการผลิต ร้อยละ 7.5 และ ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ร้อยละ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการจดทะเบียนของสถานประกอบการ

ประเภทการจดทะเบียนของสถานประกอบการ	จำนวน	ร้อยละ
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	48	12.0
ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล	7	1.8
บริษัทจำกัด	341	85.2
บริษัทมหาชนจำกัด	2	0.5
อื่นๆ เจ้าของคนเดียว	2	0.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเภทการจดทะเบียนของสถานประกอบการคือ บริษัทจำกัด ร้อยละ 85.2 รองลงมา ห้างหุ้นส่วนจำกัด ร้อยละ 12.0 ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ร้อยละ 1.8 และบริษัทมหาชนจำกัด และ ใดๆ เจ้าของคนเดียว เท่ากัน ร้อยละ 0.5

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงานประจำทั้งหมดของธุรกิจ

จำนวนพนักงานประจำทั้งหมดของธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 50 คน	77	19.3
51 – 100 คน	273	68.2
101 - 200 คน	30	7.5
201 – 300 คน	12	3.0
301 - 400 คน	3	0.8
มากกว่า 500 คน	5	1.3
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำนวนพนักงานประจำทั้งหมดของธุรกิจ 51 – 100 คน ร้อยละ 68.2 รองลงมา ไม่เกิน 50 คน ร้อยละ 19.3 101 - 200 คน ร้อยละ 7.5 201 – 300 คน ร้อยละ 3.0 มากกว่า 500 คน ร้อยละ 1.3 และ 301 - 400 คน ร้อยละ 0.8

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามทุนจดทะเบียนของธุรกิจ

ทุนจดทะเบียนของธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 1 ล้านบาท	38	9.5
1 - 5 ล้านบาท	238	59.5
5 - 10 ล้านบาท	79	19.8
10 - 15 ล้านบาท	26	6.4
15 - 20 ล้านบาท	8	2.0
20 ล้านบาท ขึ้นไป	11	2.8
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทุนจดทะเบียนของธุรกิจ 1 - 5 ล้านบาท ร้อยละ 59.5 รองลงมา 5 - 10 ล้านบาท ร้อยละ 19.8 ไม่เกิน 1 ล้านบาท ร้อยละ 9.5 10 - 15 ล้านบาท ร้อยละ 6.4 20 ล้านบาท ขึ้นไป ร้อยละ 2.8 และ 15 - 20 ล้านบาท ร้อยละ 2.0

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาดำเนินธุรกิจ

ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
0 - 1 ปี	19	4.8
มากกว่า 1 ปี ถึง 5ปี	116	29.0
มากกว่า 5 ปี ถึง 10 ปี	105	26.3
10 ปี ขึ้นไป	160	40.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 10 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 40.0 รองลงมา มากกว่า 1 ปี ถึง 5 ปี ร้อยละ 29.0 มากกว่า 5 ปี ถึง 10 ปี ร้อยละ 26.3 และ 0 - 1 ปี ร้อยละ 4.8

#### 4.2 ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของสำนักงานบัญชี

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่ใช้จากสำนักงานบัญชี

บริการที่ใช้จากสำนักงานบัญชี	จำนวน	ร้อยละ
จัดทำบัญชีและภาษี	316	79.0
ตรวจสอบบัญชี	347	86.8
วางระบบบัญชี	152	38.0
ปรึกษาปัญหาบัญชีและภาษี	128	32.0
จดทะเบียนธุรกิจต่างๆ	86	21.5
ไม่เคยใช้บริการสำนักงานบัญชี	21	5.3

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 400 ราย

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่บริการที่ใช้จากสำนักงานบัญชี คือ ตรวจสอบบัญชี ร้อยละ 86.8 รองลงมา จัดทำบัญชีและภาษี ร้อยละ 79.0 วางระบบบัญชี ร้อยละ 38.0 ปรึกษาปัญหาบัญชีและภาษี ร้อยละ 32.0 จดทะเบียนธุรกิจต่างๆ ร้อยละ 21.5 และไม่เคยใช้บริการสำนักงานบัญชี ร้อยละ 5.3

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าธรรมเนียมแก่สำนักงานบัญชีเฉลี่ยเดือน

ค่าธรรมเนียมแก่สำนักงานบัญชีเฉลี่ยเดือน	จำนวน	ร้อยละ
1,500- ถึง 3,000.- บาท	27	7.1
3,000- ถึง 5,000.- บาท	77	20.3
5,000- ถึง 8,000.- บาท	45	11.9
8,000- ถึง 10,000.- บาท	66	17.4
มากกว่า 10,000.- บาท	164	43.3
<b>รวม</b>	<b>379</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามค่าธรรมเนียมแก่สำนักงานบัญชีเฉลี่ยเดือนมากกว่า 10,000.- บาท ร้อยละ 43.3 รองลงมา 3,000- ถึง 5,000.- บาท ร้อยละ 20.3 8,000- ถึง 10,000.- บาท ร้อยละ 17.4 5,000- ถึง 8,000.- บาท ร้อยละ 11.9 และ 1,500- ถึง 3,000.- บาท ร้อยละ 7.1

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการ

สำนักงานบัญชีที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักงานบัญชีในจังหวัดสมุทรสาคร	52	13.7
สำนักงานบัญชีที่มีสาขาให้บริการในจังหวัดสมุทรสาคร	6	1.6
สำนักงานบัญชีที่ตั้งสถานประกอบการในกรุงเทพมหานคร	274	72.3
สำนักงานบัญชีที่ตั้งสถานประกอบการในจังหวัดอื่น	47	12.4
<b>รวม</b>	<b>379</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำนักงานบัญชีที่ใช้บริการ คือสำนักงานบัญชีที่ตั้งสถานประกอบการในกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 72.3 รองลงมาคือ สำนักงานบัญชีในจังหวัดสมุทรสาคร ร้อยละ 13.7 สำนักงานบัญชีที่ตั้งสถานประกอบการในจังหวัดอื่น ร้อยละ 12.4 และสำนักงานบัญชีที่มีสาขาให้บริการในจังหวัดสมุทรสาคร ร้อยละ 1.6

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

แหล่งข้อมูลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	จำนวน	ร้อยละ
เลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีด้วยตนเอง	111	29.3
บริษัทในเครือเดียวกันกำหนดให้เลือกใช้บริการ	54	14.2
สำนักงานบัญชีมาเสนอแนะบริการด้วยตนเอง	48	12.7
จากการแนะนำของสถานประกอบการอื่นที่คุ้นเคยกับท่าน	97	25.6
จากการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ	46	12.1
หน่วยงานราชการแนะนำให้	23	6.1
<b>รวม</b>	<b>379</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่แหล่งข้อมูลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคือ เลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีด้วยตนเอง ร้อยละ 29.3 รองลงมาจากการแนะนำของสถานประกอบการอื่นที่คุ้นเคยกับท่าน ร้อยละ 25.6 บริษัทในเครือเดียวกันกำหนดให้เลือกใช้บริการ ร้อยละ 12.7 จากการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ ร้อยละ 12.1 และหน่วยงานราชการแนะนำให้ ร้อยละ 6.1

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่ใช้บริการ สำนักงานบัญชี

สาเหตุที่ใช้บริการสำนักงานบัญชี	จำนวน	ร้อยละ
ประหยัดค่าใช้จ่าย	27	7.1
ต้องการความถูกต้องแม่นยำของงาน	118	31.1
ต้องการผู้มีความชำนาญมากกว่า	235	62.0
มีบริการที่หลากหลาย	21	5.5
ความเข้าใจของระเบียบกฎหมายที่ดี	192	50.7
ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี	93	24.5
ความมีชื่อเสียงของบุคลากรในสำนักงาน	24	6.3

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบ 379 ราย

จากตารางที่ 4.10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สาเหตุที่ใช้บริการสำนักงานบัญชี คือ ต้องการผู้มีความชำนาญมากกว่า ร้อยละ 62.0 รองลงมา ความเข้าใจของระเบียบกฎหมายที่ดี ร้อยละ 50.7 ต้องการความถูกต้องแม่นยำของงาน ร้อยละ 31.1 ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี ร้อยละ 24.5 ประหยัดค่าใช้จ่าย ร้อยละ 7.1 และความมีชื่อเสียงของบุคลากรในสำนักงาน ร้อยละ 6.3

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

#### 4.3 ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (ระดับที่มีผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
มีบริการจัดทำบัญชีและภาษี	32 (8.0)	320 (80.0)	48 (12.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.96 (มาก)
มีบริการตรวจสอบบัญชี	83 (20.8)	317 (79.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.21 (มาก)
มีบริการวางระบบบัญชี	27 (6.8)	312 (78.0)	56 (14.0)	5 (1.3)	0 (0.0)	3.90 (มาก)
มีบริการปรึกษาปัญหาบัญชีและภาษี	32 (8.0)	362 (90.5)	6 (1.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.07 (มาก)
มีบริการจดทะเบียนธุรกิจต่างๆ	7 (1.8)	268 (67.0)	100 (25.0)	25 (6.3)	0 (0.0)	3.64 (มาก)
มีบริการจัดทำบัญชี และ งบการเงินเป็นภาษาอังกฤษ	25 (6.2)	128 (32.0)	215 (53.8)	25 (6.2)	7 (1.8)	3.35 (ปานกลาง)
มีบริการจัดทำบัญชีสำหรับกิจการที่ได้รับการส่งเสริม BOI ( สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนซึ่งมีหน้าที่ส่งเสริมผู้ลงทุน)	25 (6.3)	150 (37.5)	218 (54.5)	0 (0.0)	7 (1.8)	3.47 (ปานกลาง)
มีบริการจัดทำและยื่นแบบประจำปี ภงด.51 (แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลครึ่งปี) และ ภงด.50 (แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลประจำปี)	7 (1.8)	126 (31.5)	267 (66.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.35 (ปานกลาง)



ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจของ ผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี (ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (ระดับที่มี ผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
มีบริการส่งหนังสือนัดเชิญ ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นเพื่อ รับรองงบการเงิน และ ลง โฆษณาในหนังสือพิมพ์ (ตามประมวลกฎหมายแพ่ง และพาณิชย์ ว่าด้วยหุ้นส่วน บริษัท ประกาศโดยกรม พัฒนาธุรกิจการค้า)	0 (0.0)	133 (33.2)	267 (66.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.33 (ปานกลาง)
มีบริการจัดทำและยื่นแบบ นำส่งงบการเงิน(สบข.3) ต่อ กระทรวงพาณิชย์ และนำส่ง งบการเงินต่อกรมสรรพากร	57 (14.2)	107 (26.8)	236 (59.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.55 (มาก)
มีบริการจัดทำและยื่นแบบ ภาษีหัก ณ ที่จ่ายประจำปีภ งค.1ก (แบบยื่นรายการภาษี เงินได้หัก ณ ที่จ่าย สำหรับ เงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40(1),(2) ประเภทเงินเดือน โดยสรุปรายชื่อและจำนวน เงินที่ได้มีการจ่ายไปทั้งปี โดยไม่สนใจว่าจะมีชื่อแสดง อยู่ในการยื่นแบบ ภงค.1 ใน แต่ละเดือนหรือไม่ก็ตาม)	32 (8.0)	101 (25.3)	267 (66.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.41 (ปานกลาง)
มีบริการจัดทำบัญชีเงินเดือน และนำส่งประกันสังคม	25 (6.3)	88 (22.0)	262 (65.5)	25 (6.3)	0 (0.0)	3.28 (ปานกลาง)
มีบริการเป็นตัวแทนเข้าพบ สรรพากรเมื่อมีหมายเรียก	25 (6.3)	88 (22.0)	262 (65.5)	25 (6.2)	0 (0.0)	3.52 (มาก)
เป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ ได้รับ การรับรองจาก กรมสรรพากร	26 (6.5)	269 (67.3)	105 (26.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.80 (มาก)

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี (ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (ระดับที่มี ผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ได้รับการยอมรับด้านการจัดทำบัญชีจากสถานประกอบการทั่วไป	0 (0.0)	158 (39.5)	242 (60.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.40 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.63 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมากเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ มีบริการตรวจสอบบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.21) มีบริการปรึกษาปัญหาบัญชีและภาษี (ค่าเฉลี่ย 4.07) มีบริการจัดทำบัญชีและภาษี (ค่าเฉลี่ย 3.96) มีบริการวางระบบบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.90) เป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ ได้รับการรับรองจากกรมสรรพากร (ค่าเฉลี่ย 3.80) มีบริการจดทะเบียนธุรกิจต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.64) มีบริการจัดทำและยื่นแบบนำส่งงบการเงิน(สบช.3) ต่อกระทรวงพาณิชย์ และนำส่งงบการเงินต่อกรมสรรพากร (ค่าเฉลี่ย 3.55) มีบริการเป็นตัวแทนเข้าพบสรรพากรเมื่อมีหมายเรียก (ค่าเฉลี่ย 3.52)

สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลางได้แก่ มีบริการจัดทำและยื่นแบบภาษีหัก ณ ที่จ่ายประจำปี ภงด.1ก (แบบยื่นรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย สำหรับเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40(1),(2) ประเภทเงินเดือน โดยสรุปรายชื่อและจำนวนเงินที่ได้มีการจ่ายไปทั้งปี โดยไม่สนใจว่าจะมีชื่อแสดงอยู่ในการยื่นแบบ ภงด.1 ในแต่ละเดือนหรือไม่ก็ตาม) (ค่าเฉลี่ย 3.41) มีบริการจัดทำบัญชีสำหรับกิจการที่ได้รับการส่งเสริม BOI (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนซึ่งมีหน้าที่ส่งเสริมผู้ลงทุน) (ค่าเฉลี่ย 3.47) ได้รับการยอมรับด้านการจัดทำบัญชีจากสถานประกอบการทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.40) มีบริการจัดทำบัญชี และ งบการเงินเป็นภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 3.35) มีบริการจัดทำและยื่นแบบประจำปี ภงด.51 (แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลครึ่งปี) และ ภงด.50 (แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลประจำปี) (ค่าเฉลี่ย 3.35) มีบริการส่งหนังสือนัดเชิญประชุมสามัญผู้ถือหุ้นเพื่อรับรองงบการเงิน และ ลงโฆษณาในหนังสือพิมพ์ (ตามประมวลกฎหมาย

แพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยหุ้นส่วนบริษัท ประกาศโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า) (ค่าเฉลี่ย 3.33) มีบริการจัดทำบัญชีเงินเดือน และนำส่งประกันสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.28)

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี

ด้านราคา	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (ระดับที่มีผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
อัตราค่าธรรมเนียมกำหนดจากปริมาณงานที่ลูกค้าจะใช้บริการ	5 (1.3)	172 (43.0)	223 (55.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.46 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมประเมินจากปริมาณเอกสารทางบัญชี	5 (1.3)	388 (97.0)	7 (1.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.00 (มาก)
ค่าธรรมเนียมประเมินจากเงินทุนจดทะเบียน	0 (0.0)	222 (55.5)	178 (44.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.56 (มาก)
ค่าธรรมเนียมประเมินจากประเภทธุรกิจ	0 (0.0)	108 (27.0)	292 (73.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.27 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมลักษณะเหมาจ่าย	0 (0.0)	134 (33.5)	266 (66.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.34 (ปานกลาง)
มีรูปแบบการชำระค่าธรรมเนียมให้เลือก	0 (0.0)	202 (50.5)	198 (49.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.51 (มาก)
สามารถจ่ายค่าธรรมเนียมเป็นรายครั้งที่เข้ามาให้บริการ	0 (0.0)	269 (67.3)	106 (26.5)	25 (6.3)	0 (0.0)	3.61 (มาก)
สามารถแบ่งชำระเป็นงวดๆได้	0 (0.0)	301 (75.3)	74 (18.5)	25 (6.3)	0 (0.0)	3.69 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.55 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่าปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ค่าธรรมเนียมประเมินจากปริมาณ

เอกสารทางบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.00) สามารถแบ่งชำระเป็นงวด ๆ ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.69) สามารถจ่ายค่าธรรมเนียมเป็นรายครั้งที่เข้ามาให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.61) ค่าธรรมเนียมประเมินจากเงินทุนจดทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 3.56) มีรูปแบบการชำระค่าธรรมเนียมให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.51)

สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง ได้แก่ อัตราค่าธรรมเนียมกำหนดจากปริมาณงานที่ลูกค้าจะใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.46) ค่าธรรมเนียมลักษณะเหมาจ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.37) ค่าธรรมเนียมประเมินจากประเภทธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.27)

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (ระดับที่มีผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
สำนักงานบัญชีที่มีสถานทำการตั้งอยู่ใกล้บริษัทท่าน	25 (6.2)	75 (18.8)	275 (68.8)	25 (6.2)	0 (0.0)	3.19 (ปานกลาง)
สถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชีตั้งอยู่ในย่านธุรกิจหรือใจกลางเมือง	0 (0.0)	75 (18.8)	325 (81.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.19 (ปานกลาง)
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	0 (0.0)	107 (26.8)	287 (71.8)	1 (0.3)	5 (1.3)	3.24 (ปานกลาง)
มีการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการของลูกค้า	25 (6.3)	299 (74.8)	51 (12.8)	25 (6.3)	0 (0.0)	3.81 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.31 (ปานกลาง)</b>

จากตารางที่ 4.13 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.81)

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

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี

ด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (ระดับที่มี ผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อ เพื่อให้ธุรกิจทั่วไปรู้จักอย่าง สม่ำเสมอ	0 (0.0)	81 (20.3)	263 (65.8)	51 (12.8)	5 (1.3)	3.05 (ปานกลาง)
มีส่วนลดให้เมื่อใช้บริการ ต่อเนื่องไประยะหนึ่ง	25 (6.3)	268 (67.0)	107 (26.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.80 (มาก)
มีส่วนลดพิเศษกรณีลูกค้าขอ ใช้บริการหลายบริการ	25 (6.3)	268 (67.0)	107 (26.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.80 (มาก)
ให้บริการปรึกษาเพิ่มเติม โดยไม่คิดมูลค่า	25 (6.3)	105 (26.3)	270 (67.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.39 (ปานกลาง)
การจัดอบรมสัมมนาให้ ความรู้กับลูกค้าโดยไม่คิด ค่าใช้จ่าย	25 (6.3)	104 (26.0)	215 (53.8)	51 (12.8)	5 (1.3)	3.23 (ปานกลาง)
มีเว็บไซต์เป็นของสำนัก บัญชี ให้ข้อมูลความรู้และ กฎหมายทางบัญชี และตอบ คำถามปัญหาทางบัญชี	0 (0.0)	51 (12.8)	344 (86.0)	5 (1.3)	0 (0.0)	3.10 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.46 (ปานกลาง)</b>

จากตารางที่ 4.14 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.46) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่มีส่วนลดให้เมื่อใช้บริการต่อเนื่องไประยะหนึ่ง (ค่าเฉลี่ย 3.80) มีส่วนลดพิเศษกรณีลูกค้าขอใช้บริการหลายบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80)

สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ให้บริการปรึกษาเพิ่มเติมโดยไม่คิดมูลค่า (ค่าเฉลี่ย 3.39) การจัดอบรมสัมมนาให้ความรู้กับลูกค้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

(ค่าเฉลี่ย 3.23) มีเว็บไซต์เป็นของสำนักบัญชี ให้ข้อมูลความรู้และกฎหมายทางบัญชี และตอบคำถามปัญหาทางบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.10) มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อเพื่อให้ธุรกิจทั่วไปรู้จักอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.05)

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของปัจจัยด้านคุณภาพของพนักงานสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี

ด้านคุณภาพของ พนักงานสำนักงานบัญชี	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (ระดับที่มี ผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการเรียกใช้บริการในกรณีต้องการความช่วยเหลือเร่งด่วน	0 (0.0)	106 (26.5)	294 (73.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.27 (ปานกลาง)
พนักงานมีคุณภาพด้านการบริการ ตลอดจนสามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้า	0 (0.0)	296 (74.0)	104 (26.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.74 (มาก)
พนักงานมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านเป็นอย่างดี	50 (12.5)	250 (62.5)	100 (25.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.88 (มาก)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	50 (12.5)	222 (55.5)	128 (32.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.81 (มาก)
พนักงานจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้อง ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับสรรพากร	25 (6.3)	319 (79.8)	56 (14.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.92 (มาก)
พนักงานสามารถอธิบายงานหรือชี้แจงรายละเอียดเพื่อเสนอบริการได้ชัดเจนตรงประเด็น	1 (0.3)	368 (92.0)	31 (7.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.93 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.75 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.15 พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพของพนักงานสำนักงานบัญชี ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานสามารถอธิบายงานหรือชี้แจงรายละเอียดเพื่อเสนอบริการได้ชัดเจนตรงประเด็น (ค่าเฉลี่ย 3.93) พนักงานจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้อง ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับสรรพากร (ค่าเฉลี่ย 3.92) พนักงานมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.81) พนักงานมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.88) พนักงานมีคุณภาพด้านการบริการ ตลอดจนสามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.74)

สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการเรียกใช้บริการในกรณีต้องการความช่วยเหลือเร่งด่วน (ค่าเฉลี่ย 3.27)

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี

ด้านลักษณะทางกายภาพ ของสำนักงานบัญชี	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (ระดับที่มีผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
รูปแบบอาคารมีเอกลักษณ์ เป็นของตนเอง	0 (0.0)	106 (26.5)	288 (72.0)	6 (1.5)	0 (0.0)	3.25 (ปานกลาง)
สถานที่ภายในสำนักงาน บัญชี มีความ โอ่ โถง กว้างขวาง	0 (0.0)	76 (19.0)	319 (79.8)	5 (1.2)	0 (0.0)	3.17 (ปานกลาง)
สถานที่มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย	0 (0.0)	150 (37.5)	245 (61.3)	5 (1.3)	0 (0.0)	3.36 (ปานกลาง)
มีการจัดสถานที่สวยงาม มี ความน่าเชื่อถือ	0 (0.0)	322 (80.5)	78 (19.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.81 (มาก)
ใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ	26 (6.5)	338 (84.5)	31 (7.8)	5 (1.3)	0 (0.0)	3.96 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.51 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.16 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของสำนักงานบัญชี ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี โดยรวมอยู่ใน

ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.96) มีการจัดสถานที่สวยงาม มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.81)

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

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของสำนักงานบัญชี ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี

ด้านกระบวนการให้บริการ ของสำนักงานบัญชี	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (ระดับที่มี ผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
มีระบบงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า	0 (0.0)	394 (98.5)	6 (1.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.99 (มาก)
มีการสามารถสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้าด้านการเก็บรักษาความลับทางธุรกิจ และรักษาเอกสารทางบัญชีของลูกค้าเป็นอย่างดี เมื่อลูกค้าร้องขอสามารถจัดส่งให้ลูกค้าได้	50 (12.5)	316 (79.0)	34 (8.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.04 (มาก)
มีความเข้าใจระบบของธุรกิจที่หลากหลาย	25 (6.3)	180 (45.0)	195 (48.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.58 (มาก)
การส่งงานตรงตามเวลาที่กำหนด	27 (6.8)	367 (91.8)	6 (1.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.05 (มาก)
ส่งมอบเอกสารสำคัญทางภาษีให้ลูกค้าเก็บไว้ที่สถานประกอบการของลูกค้า อาทิ แบบและใบเสร็จ ภงด.1, ภงด.3, ภงด.53, ภพ.30, ภงด.50, ภงด.51 เป็นต้น	25 (6.3)	185 (46.3)	190 (47.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.59 (มาก)



ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของสำนักงาน บัญชี ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี (ต่อ)

ด้านกระบวนการให้บริการ ของสำนักงานบัญชี	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (ระดับที่มี ผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ให้คำแนะนำวิธีทางบัญชีเพื่อ ผลด้านภาษีอากรที่ดีและ ถูกต้อง มีความสามารถในการ แก้ไขปัญหาด้านภาษี อากร	27 (6.8)	344 (86.0)	29 (7.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.00 (มาก)
ให้คำแนะนำระบบบัญชี ผัง ทางเดินเอกสาร รวมถึง เอกสารเบื้องต้นที่จำเป็นใน การบันทึกบัญชี	2 (0.5)	243 (60.8)	155 (38.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.62 (มาก)
การติดต่อสื่อสารสามารถ ติดต่อได้สะดวก รวดเร็ว	26 (6.5)	343 (85.8)	31 (7.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.99 (มาก)
ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทาง บัญชีที่ได้รับความนิยม Program Express ใน การ จัดทำบัญชี	0 (0.0)	122 (30.5)	278 (69.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.31 (ปานกลาง)
มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น จาก Program Express โดย การ Remote เข้าไปวิเคราะห์ ปัญหา และแนะนำวิธีการ แก้ไข	0 (0.0)	122 (30.5)	278 (69.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	3.31 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>						<b>3.74 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.17 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของสำนักงานบัญชี ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่การส่งงานตรงตาม

เวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.05) สามารถสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้าด้านการเก็บรักษาความลับทางธุรกิจ และ รักษาเอกสารทางบัญชีของลูกค้าเป็นอย่างดี เมื่อลูกค้าร้องขอสามารถจัดส่งให้ลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.04) มีระบบงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.99) การติดต่อสื่อสาร สามารถติดต่อได้สะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.99) เข้าใจความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.89) ให้คำแนะนำระบบบัญชี ผังทางเดินเอกสาร รวมถึงเอกสารเบื้องต้นที่จำเป็นในการบันทึกบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.62) มีความเข้าใจระบบของธุรกิจที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.58) ส่งมอบเอกสารสำคัญทางภาษีให้ลูกค้าเก็บไว้ที่ สถานประกอบการของลูกค้า อาทิ แบบและใบเสร็จ ภงด.1,ภงด.3, ภงด.53, ภพ.30, ภงด.50, ภงด.51 เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.59)

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

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของส่วนประสมการบริการของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ลำดับที่
ด้านผลิตภัณฑ์	3.63	มาก	3
ด้านราคา	3.55	มาก	4
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.31	ปานกลาง	7
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.46	ปานกลาง	6
ด้านคุณภาพของพนักงานสำนักงานบัญชี	3.75	มาก	1
ด้านลักษณะทางกายภาพของสำนักงานบัญชี	3.51	มาก	5
ด้านกระบวนการให้บริการของสำนักงานบัญชี	3.74	มาก	2

จากตารางที่ 4.18 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชีให้ระดับที่มีผลมาก คือ ด้านคุณภาพของพนักงานสำนักงานบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.75) ด้านกระบวนการให้บริการของสำนักงานบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.74) ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.63) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.55) ด้านลักษณะทางกายภาพของสำนักงานบัญชี (ค่าเฉลี่ย

3.51) ส่วนปัจจัยที่ให้ระดับที่มีผลปานกลางได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.46) และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.31)

4.4 ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี จำแนกตามระยะเวลาดำเนินธุรกิจ และจำแนกตามสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการแบ่งเป็น นอกกรุงเทพมหานคร กับ ในกรุงเทพมหานคร

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี จำแนกตามระยะเวลาดำเนินธุรกิจ

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี จำแนกตามระยะเวลาดำเนินธุรกิจ

ด้านผลิตภัณฑ์	ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ		
	ไม่เกิน 5 ปี	5-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
	n=135	n=105	n=160
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีบริการจัดทำบัญชีและภาษี	3.95 (มาก)	3.97 (มาก)	3.96 (มาก)
มีบริการตรวจสอบบัญชี	4.22 (มาก)	4.20 (มาก)	4.20 (มาก)
มีบริการวางระบบบัญชี	3.93 (มาก)	3.90 (มาก)	3.88 (มาก)
มีบริการปรึกษาปัญหาบัญชีและภาษี	4.07 (มาก)	4.07 (มาก)	4.06 (มาก)
มีบริการจดทะเบียนธุรกิจต่างๆ	3.63 (มาก)	3.68 (มาก)	3.63 (มาก)
มีบริการจัดทำบัญชี และ งบการเงินเป็นภาษาอังกฤษ	3.27 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
มีบริการจัดทำบัญชีสำหรับกิจการที่ได้รับการส่งเสริม BOI (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนซึ่งมีหน้าที่ส่งเสริมผู้ลงทุน)	3.42 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี จำแนกตามระยะเวลาดำเนินธุรกิจ (ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์	ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ		
	ไม่เกิน 5 ปี	5-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
	n=135	n=105	n=160
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีบริการจัดทำและยื่นแบบประจำปี ภงด.51 (แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลครึ่งปี) และ ภงด.50 (แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลประจำปี)	3.35 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
มีบริการส่งหนังสือนัดเชิญประชุมสามัญผู้ถือหุ้นเพื่อรับรองงบการเงิน และ ลงโฆษณาในหนังสือพิมพ์ (ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยหุ้นส่วนบริษัท ประกาศโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า)	3.33 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
มีบริการจัดทำและยื่นแบบนำส่งงบการเงิน(สบข.3) ต่อกระทรวงพาณิชย์ และนำส่งงบการเงินต่อกรมสรรพากร	3.53 (มาก)	3.54 (มาก)	3.58 (มาก)
มีบริการจัดทำและยื่นแบบภาษีหัก ณ ที่จ่ายประจำปีภงด.1ก (แบบยื่นรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย สำหรับเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40(1),(2) ประเภทเงินเดือน โดยสรุปรายชื่อและจำนวนเงินที่ได้มีการจ่ายไปทั้งปี โดยไม่สนใจว่าจะมีข้อแสดงอยู่ในการยื่นแบบ ภงด.1 ในแต่ละเดือนหรือไม่ก็ตาม)	3.41 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
มีบริการจัดทำบัญชีเงินเดือน และนำส่งประกันสังคม	3.27 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
มีบริการเป็นตัวแทนเข้าพบสรรพากรเมื่อมีหมายเรียก	3.56 (มาก)	3.51 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)
เป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ ได้รับการรับรองจากกรมสรรพากร	3.79 (มาก)	3.82 (มาก)	3.81 (มาก)
ได้รับการยอมรับด้านการจัดทำบัญชีจากสถานประกอบการทั่วไป	3.40 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.63 (มาก)</b>	<b>3.64 (มาก)</b>	<b>3.63 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.19 พบว่าปัจจัยผลิตภัณฑ์ มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ ไม่เกิน 5 ปี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือมีบริการตรวจสอบบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.22) มีบริการปรึกษาปัญหาบัญชี และภาษี (ค่าเฉลี่ย 4.07) มีบริการจัดทำบัญชีและภาษี (ค่าเฉลี่ย 3.95) มีบริการจัดทำบัญชี และ งบการเงินเป็นภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 3.95) มีบริการวางระบบบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.93) เป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ ได้รับการรับรองจากกรมสรรพากร (ค่าเฉลี่ย 3.79) มีบริการจดทะเบียนธุรกิจต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.63) มีบริการเป็นตัวแทนเข้าพบสรรพากรเมื่อมีหมายเรียก (ค่าเฉลี่ย 3.56) มีบริการจัดทำและยื่นแบบ นำส่งงบการเงิน(สบข.3) ต่อกระทรวงพาณิชย์ และนำส่งงบการเงินต่อกรมสรรพากร(ค่าเฉลี่ย 3.53) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับปานกลางได้แก่ มีบริการจัดทำบัญชีสำหรับกิจการที่ได้รับการส่งเสริม BOI ( สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนซึ่งมีหน้าที่ส่งเสริมผู้ลงทุน) (ค่าเฉลี่ย 3.42) มีบริการจัดทำและยื่นแบบภาษีหัก ณ ที่จ่ายประจำปีภงด.1ก ( แบบยื่นรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย สำหรับเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40(1),(2) ประเภทเงินเดือน โดยสรุปรายชื่อและจำนวนเงิน ที่ได้มีการจ่ายไปทั้งปี โดยไม่สนใจว่าจะมีชื่อแสดงอยู่ในการยื่นแบบ ภงด.1 ในแต่ละเดือนหรือไม่ก็ตาม) (ค่าเฉลี่ย 3.41) ได้รับการยอมรับด้านการจัดทำบัญชีจากสถานประกอบการทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.40) มีบริการจัดทำและยื่นแบบประจำปี ภงด.51 (แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลครึ่งปี) และ ภงด.50 (แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลประจำปี) (ค่าเฉลี่ย 3.35) มีบริการส่งหนังสือนัดเชิญ ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นเพื่อรับรองงบการเงิน และ ลงโฆษณาในหนังสือพิมพ์ (ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยหุ้นส่วนบริษัท ประกาศโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า) (ค่าเฉลี่ย 3.33) และมีบริการจัดทำบัญชีเงินเดือน และนำส่งประกันสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 5-10 ปี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ มีบริการตรวจสอบบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.20) มีบริการปรึกษาปัญหาบัญชีและภาษี (ค่าเฉลี่ย 4.07) มีบริการจัดทำบัญชีและภาษี (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีบริการวางระบบบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.90) เป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ ได้รับการรับรองจาก กรมสรรพากร (ค่าเฉลี่ย 3.82) มีบริการจดทะเบียนธุรกิจต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.68) มีบริการจัดทำและยื่น แบบนำส่งงบการเงิน(สบข.3) ต่อกระทรวงพาณิชย์ และนำส่งงบการเงินต่อกรมสรรพากร (ค่าเฉลี่ย 3.54) มีบริการจัดทำบัญชีสำหรับกิจการที่ได้รับการส่งเสริม BOI ( สำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมการลงทุนซึ่งมีหน้าที่ส่งเสริมผู้ลงทุน) (ค่าเฉลี่ย 3.52) มีบริการเป็นตัวแทนเข้าพบสรรพากรเมื่อ มีหมายเรียก (ค่าเฉลี่ย 3.51) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับปานกลางได้แก่ ได้รับการยอมรับด้าน การจัดทำบัญชีจากสถานประกอบการทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.42) มีบริการจัดทำและยื่นแบบภาษีหัก ณ ที่ จ่ายประจำปีภงด.1ก ( แบบยื่นรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย สำหรับเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40(1),(2) ประเภทเงินเดือน โดยสรุปรายชื่อและจำนวนเงินที่ได้มีการจ่ายไปทั้งปี โดยไม่สนใจว่าจะมี

ชื่อแสดงอยู่ในการยื่นแบบ ภงด.1 ในแต่ละเดือนหรือไม่ก็ตาม) (ค่าเฉลี่ย 3.40) มีบริการจัดทำบัญชี และ งบการเงินเป็นภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 3.40) มีบริการจัดทำและยื่นแบบประจำปี ภงด.51 (แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลครึ่งปี) และ ภงด.50 (แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลประจำปี) (ค่าเฉลี่ย 3.33) มีบริการส่งหนังสือนัดเชิญประชุมสามัญผู้ถือหุ้นเพื่อรับรองงบการเงิน และ ลงโฆษณาในหนังสือพิมพ์ (ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยหุ้นส่วนบริษัท ประกาศ โดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ) (ค่าเฉลี่ย 3.32) และมีบริการจัดทำบัญชีเงินเดือน และนำส่ง ประกันสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือมีบริการตรวจสอบบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.20) มีบริการปรึกษาปัญหาบัญชีและภาษี (ค่าเฉลี่ย 4.06) มีบริการจัดทำบัญชีและภาษี (ค่าเฉลี่ย 3.96) มีบริการวางระบบบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.88) เป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ ได้รับการรับรองจาก กรมสรรพากร (ค่าเฉลี่ย 3.81) มีบริการจดทะเบียนธุรกิจต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.63) มีบริการจัดทำและยื่น แบบนำส่งงบการเงิน(สบข.3) ต่อกระทรวงพาณิชย์ และนำส่งงบการเงินต่อกรมสรรพากร (ค่าเฉลี่ย 3.58) สำหรับปัจจัยย่อยที่ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลางได้แก่ มีบริการเป็น ตัวแทนเข้าพบสรรพากรเมื่อมีหมายเรียก (ค่าเฉลี่ย 3.48) มีบริการจัดทำบัญชีสำหรับกิจการที่ได้รับการ ส่งเสริม BOI ( สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนซึ่งมีหน้าที่ส่งเสริมผู้ลงทุน) (ค่าเฉลี่ย 3.46) มีบริการจัดทำและยื่นแบบภาษีหัก ณ ที่จ่ายประจำปีภงด.1ก ( แบบยื่นรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย สำหรับเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40(1),(2) ประเภทเงินเดือน โดยสรุปรายชื่อและจำนวนเงิน ที่ได้มีการจ่ายไปทั้งปี โดยไม่สนใจว่าจะมีชื่อแสดงอยู่ในการยื่นแบบ ภงด.1 ในแต่ละเดือนหรือไม่ก็ ตาม) (ค่าเฉลี่ย 3.43) มีบริการจัดทำบัญชี และ งบการเงินเป็นภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 3.38) ได้รับการ ยอมรับด้านการจัดทำบัญชีจากสถานประกอบการทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.38) มีบริการจัดทำและยื่นแบบ ประจำปี ภงด.51 (แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลครึ่งปี) และ ภงด.50 (แบบแสดงรายการ ภาษีเงินได้นิติบุคคลประจำปี) (ค่าเฉลี่ย 3.36) มีบริการส่งหนังสือนัดเชิญประชุมสามัญผู้ถือหุ้นเพื่อ รับรองงบการเงิน และ ลงโฆษณาในหนังสือพิมพ์ (ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วย หุ้นส่วนบริษัท ประกาศโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ) (ค่าเฉลี่ย 3.34) มีบริการจัดทำบัญชีเงินเดือน และ นำส่งประกันสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.30)

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของปัจจัยด้านราคาต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี จำแนกตามระยะเวลาดำเนินธุรกิจ

ด้านราคา	ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ		
	ไม่เกิน 5 ปี	5-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
	n=135	n=105	n=160
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราค่าธรรมเนียมกำหนดจากปริมาณงานที่ลูกค้าจะใช้บริการ	3.42 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมประเมินจากปริมาณเอกสารทางบัญชี	3.99 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าธรรมเนียมประเมินจากเงินทุนจดทะเบียน	3.57 (มาก)	3.51 (มาก)	3.57 (มาก)
ค่าธรรมเนียมประเมินจากประเภทธุรกิจ	3.27 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมลักษณะเหมาจ่าย	3.35 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
มีรูปแบบการชำระค่าธรรมเนียมให้เลือก	3.51 (มาก)	3.56 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
สามารถจ่ายค่าธรรมเนียมเป็นรายครั้งที่เข้ามาให้บริการ	3.61 (มาก)	3.64 (มาก)	3.59 (มาก)
สามารถแบ่งชำระเป็นงวด ๆ ได้	3.70 (มาก)	3.70 (มาก)	3.68 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.55 (มาก)</b>	<b>3.56 (มาก)</b>	<b>3.55 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.20 พบว่าปัจจัยด้านราคา มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ ไม่เกิน 5 ปี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือค่าธรรมเนียมประเมินจากปริมาณเอกสารทางบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.99) สามารถแบ่งชำระเป็นงวด ๆ ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.70) สามารถจ่ายค่าธรรมเนียมเป็นรายครั้งที่เข้ามาให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.61) ค่าธรรมเนียมประเมินจากเงินทุนจดทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 3.57) มีรูปแบบการชำระค่าธรรมเนียมให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.51) สำหรับปัจจัยย่อยที่ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจใน

ระดับปานกลางได้แก่ อัตราค่าธรรมเนียมกำหนดจากปริมาณงานที่ลูกค้าจะใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.42) ค่าธรรมเนียมลักษณะเหมาจ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.35) ค่าธรรมเนียมประเมินจากประเภทธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.27)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 5-10 ปี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ ค่าธรรมเนียมประเมินจากปริมาณเอกสารทางบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.00) สามารถแบ่งชำระเป็นงวด ๆ ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.70) สามารถจ่ายค่าธรรมเนียมเป็นรายครั้งที่เข้ามาให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.64) มีรูปแบบการชำระค่าธรรมเนียมให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.56) สำหรับปัจจัยย่อยที่ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลางได้แก่ ค่าธรรมเนียมประเมินจากเงินทุนจดทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 3.51) อัตราค่าธรรมเนียมกำหนดจากปริมาณงานที่ลูกค้าจะใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.50) สำหรับปัจจัยย่อยที่ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลางได้แก่ ค่าธรรมเนียมลักษณะเหมาจ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.30) และค่าธรรมเนียมประเมินจากประเภทธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.26)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ ค่าธรรมเนียมประเมินจากปริมาณเอกสารทางบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.00) สามารถแบ่งชำระเป็นงวด ๆ ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.68) สามารถจ่ายค่าธรรมเนียมเป็นรายครั้งที่เข้ามาให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.59) ค่าธรรมเนียมประเมินจากเงินทุนจดทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 3.57) สำหรับปัจจัยย่อยที่ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลางได้แก่ มีรูปแบบการชำระค่าธรรมเนียมให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.46) อัตราค่าธรรมเนียมกำหนดจากปริมาณงานที่ลูกค้าจะใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.46) ค่าธรรมเนียมลักษณะเหมาจ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.34) และค่าธรรมเนียมประเมินจากประเภทธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.28)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี จำแนกตามระยะเวลาดำเนินธุรกิจ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ		
	ไม่เกิน 5 ปี	5-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
	n=135	n=105	n=160
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สำนักงานบัญชีที่มีสถานทำการตั้งอยู่ใกล้บริษัทท่าน	3.24 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
สถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชีตั้งอยู่ในย่านธุรกิจหรือใจกลางเมือง	3.16 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	3.24 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
มีการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการของลูกค้า	3.80 (มาก)	3.79 (มาก)	3.83 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.31 (ปานกลาง)</b>	<b>3.30 (ปานกลาง)</b>	<b>3.31 (ปานกลาง)</b>

จากตารางที่ 4.21 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ ไม่เกิน 5 ปี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุดคือ มีการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.80) สำหรับปัจจัยย่อยที่ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลางได้แก่ สำนักงานบัญชีที่มีสถานทำการตั้งอยู่ใกล้บริษัทท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.24) สถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชีตั้งอยู่ในย่านธุรกิจหรือใจกลางเมือง (ค่าเฉลี่ย 3.16) และมีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.24)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 5-10 ปี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.30) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุดคือ มีการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.79) สำหรับปัจจัยย่อยที่ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลางได้แก่มีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.24) สถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชีตั้งอยู่ในย่าน

ธุรกิจหรือใจกลางเมือง (ค่าเฉลี่ย 3.19) สำนักงานบัญชีที่มีสถานทำการตั้งอยู่ใกล้บริษัทท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.18)

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

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี จำแนกตามระยะเวลาดำเนินธุรกิจ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ		
	ไม่เกิน 5 ปี	5-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
	n=135	n=105	n=160
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อเพื่อให้ธุรกิจทั่วไปรู้จักอย่างสม่ำเสมอ	3.02 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)
มีส่วนลดให้เมื่อใช้บริการต่อเนื่องไประยะหนึ่ง	3.75 (มาก)	3.82 (มาก)	3.82 (มาก)
มีส่วนลดพิเศษกรณีลูกค้าขอใช้บริการหลายบริการ	3.75 (มาก)	3.82 (มาก)	3.82 (มาก)
ให้บริการปรึกษาเพิ่มเติมโดยไม่คิดมูลค่า	3.39 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
การจัดอบรมสัมมนาให้ความรู้กับลูกค้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	3.22 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
มีเว็บไซต์เป็นของสำนักบัญชี ให้ข้อมูลความรู้และกฎหมายทางบัญชี และตอบคำถามปัญหาทางบัญชี	3.10 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.43 (ปานกลาง)</b>	<b>3.46 (ปานกลาง)</b>	<b>3.47 (ปานกลาง)</b>

จากตารางที่ 4.22 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ ไม่เกิน 5 ปี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด มีส่วนลดให้เมื่อใช้บริการต่อเนื่องไประยะหนึ่ง (ค่าเฉลี่ย 3.75) มีส่วนลดพิเศษกรณีลูกค้าขอใช้บริการหลายบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.75) สำหรับปัจจัยย่อยที่ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลางได้แก่ ให้บริการปรึกษาเพิ่มเติมโดยไม่คิดมูลค่า (ค่าเฉลี่ย 3.39) การจัดอบรมสัมมนาให้ความรู้กับลูกค้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.22) มีเว็บไซต์เป็นของสำนักบัญชี ให้ข้อมูลความรู้และกฎหมายทางบัญชี และตอบคำถามปัญหาทางบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.10) และมีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อเพื่อให้ธุรกิจทั่วไปรู้จักอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.02)

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

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

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของปัจจัยด้านคุณภาพของพนักงานสำนักงานบัญชีต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี จำแนกตามระยะเวลาดำเนินธุรกิจ

ด้านคุณภาพของพนักงานสำนักงานบัญชี	ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ		
	ไม่เกิน 5 ปี	5-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
	n=135	n=105	n=160
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการเรียกใช้บริการในกรณีต้องการความช่วยเหลือเร่งด่วน	3.25 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
พนักงานมีคุณภาพด้านการบริการ ตลอดจนสามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้า	3.76 (มาก)	3.72 (มาก)	3.74 (มาก)
พนักงานมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านเป็นอย่างดี	3.87 (มาก)	3.85 (มาก)	3.89 (มาก)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	3.82 (มาก)	3.80 (มาก)	3.79 (มาก)
พนักงานจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้อง ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับสรรพากร	3.92 (มาก)	3.95 (มาก)	3.91 (มาก)
สามารถอธิบายงานหรือชี้แจงรายละเอียดเพื่อเสนอบริการได้ชัดเจนตรงประเด็น	3.94 (มาก)	3.93 (มาก)	3.91 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.76 (มาก)</b>	<b>3.76 (มาก)</b>	<b>3.75 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.23 พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพของพนักงานสำนักงานบัญชี มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ ไม่เกิน 5 ปี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือสามารถอธิบายงานหรือชี้แจงรายละเอียดเพื่อเสนอบริการได้ชัดเจนตรงประเด็น (ค่าเฉลี่ย 3.94) พนักงานจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้อง ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับสรรพากร (ค่าเฉลี่ย 3.92) พนักงานมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.87) พนักงานมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.82) พนักงานมีคุณภาพด้านการบริการ ตลอดจนสามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.76) สำหรับปัจจัยย่อยที่ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลางได้แก่ มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการเรียกใช้บริการในกรณีต้องการความช่วยเหลือเร่งด่วน (ค่าเฉลี่ย 3.25)

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

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 5-10 ปี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ พนักงานจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้อง ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับสรรพากร (ค่าเฉลี่ย 3.91) สามารถอธิบายงานหรือชี้แจงรายละเอียดเพื่อเสนอบริการ ได้ชัดเจนตรงประเด็น (ค่าเฉลี่ย 3.91) พนักงานมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.89) พนักงานมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.79) พนักงานมีคุณภาพด้านการบริการ ตลอดจนสามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.74) สำหรับปัจจัยย่อยที่ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลางได้แก่ มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการเรียกใช้บริการในกรณีต้องการความช่วยเหลือเร่งด่วน (ค่าเฉลี่ย 3.27)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของสำนักงานบัญชีต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี จำแนกตามระยะเวลาดำเนินธุรกิจ

ด้านลักษณะทางกายภาพของสำนักงานบัญชี	ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ		
	ไม่เกิน 5 ปี	5-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
	n=135	n=105	n=160
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
รูปแบบอาคารมีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง	3.22 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
สถานที่ภายในสำนักงานบัญชีมีความโอ่โง่งกว้างขวาง	3.16 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.39 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
มีการจัดสถานที่สวยงาม มีความน่าเชื่อถือ	3.79 (มาก)	3.85 (มาก)	3.79 (มาก)
ใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ	3.97 (มาก)	3.97 (มาก)	3.95 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.51 (มาก)</b>	<b>3.52 (มาก)</b>	<b>3.50 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.24 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของสำนักงานบัญชี มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ ไม่เกิน 5 ปี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ ใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีการจัดสถานที่สวยงาม มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.79) สำหรับปัจจัยย่อยที่ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลางได้แก่ สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.39) รูปแบบอาคารมีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง (ค่าเฉลี่ย 3.22) และสถานที่ภายในสำนักงานบัญชีมีความโอ่โง่งกว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 3.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 5-10 ปี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ ใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.97) มีการจัดสถานที่สวยงาม มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.85) สำหรับปัจจัยย่อยที่ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลางได้แก่ สถานที่มีความเป็นระเบียบ

เรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.35) รูปแบบอาคารมีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง (ค่าเฉลี่ย 3.27) สถานที่ภายในสำนักงานบัญชีมีความโอโถงกว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 3.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุด คือ ใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.95) เป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ ได้รับการรับรองจากกรมสรรพากร (ค่าเฉลี่ย 3.81) มีการจัดสถานที่สวยงาม มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.79) สำหรับปัจจัยย่อยที่ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลาง ได้แก่ รูปแบบอาคารมีเอกลักษณ์ เป็นของตนเอง (ค่าเฉลี่ย 3.26) และสถานที่ภายในสำนักงานบัญชีมีความโอโถงกว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 3.16)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของสำนักงานบัญชี ต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี จำแนกตามระยะเวลาดำเนินธุรกิจ

ด้านกระบวนการให้บริการของสำนักงานบัญชี	ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ		
	ไม่เกิน 5 ปี	5-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
	n=135	n=105	n=160
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีระบบงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า	3.99 (มาก)	3.99 (มาก)	3.98 (มาก)
สามารถสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้าด้านการเก็บรักษาความลับทางธุรกิจ และ รักษาเอกสารทางบัญชีของลูกค้าเป็นอย่างดี เมื่อลูกค้าร้องขอสามารถจัดส่งให้ลูกค้าได้	4.04 (มาก)	4.06 (มาก)	4.03 (มาก)
มีความเข้าใจระบบของธุรกิจที่หลากหลาย	3.56 (มาก)	3.56 (มาก)	3.59 (มาก)
การส่งงานตรงตามเวลาที่กำหนด	4.05 (มาก)	4.06 (มาก)	4.05 (มาก)
ส่งมอบเอกสารสำคัญทางภาษีให้ลูกค้าเก็บไว้ที่ สถานประกอบการของลูกค้า อาทิ แบบและใบเสร็จ กงด.1, กงด.3, กงด.53, กพ.30, กงด.50, กงด.51 เป็นต้น	3.58 (มาก)	3.64 (มาก)	3.56 (มาก)
ให้คำแนะนำวิธีทางบัญชีเพื่อผลด้านภาษีอากรที่ดีและถูกต้อง มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้านภาษีอากร	3.98 (มาก)	4.02 (มาก)	3.99 (มาก)
ให้คำแนะนำระบบบัญชี ผังทางเดินเอกสาร รวมถึงเอกสารเบื้องต้นที่จำเป็นในการบันทึกบัญชี	3.64 (มาก)	3.65 (มาก)	3.58 (มาก)
การติดต่อสื่อสารสามารถติดต่อได้สะดวก รวดเร็ว	3.99 (มาก)	3.99 (มาก)	3.99 (มาก)
ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีที่ได้รับความนิยม Program Express ในการจัดทำบัญชี	3.30 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจาก Program Express โดยการ Remote เข้าไปวิเคราะห์ปัญหา และแนะนำวิธีการแก้ไข	3.30 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.74 (มาก)</b>	<b>3.76 (มาก)</b>	<b>3.74 (มาก)</b>



จากตารางที่ 4.25 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของสำนักงานบัญชี มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ ไม่เกิน 5 ปี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือการส่งงานตรงตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.05) สามารถสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้าด้านการเก็บรักษาความลับทางธุรกิจ และรักษาเอกสารทางบัญชีของลูกค้าเป็นอย่างดี เมื่อลูกค้าร้องขอสามารถจัดส่งให้ลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.04) มีระบบงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.99) การติดต่อสื่อสารสามารถติดต่อได้สะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.99) ให้คำแนะนำวิธีทางบัญชีเพื่อผลด้านภาษีอากรที่ดีและถูกต้อง มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้านภาษีอากร (ค่าเฉลี่ย 3.98) ส่งมอบเอกสารสำคัญทางภาษีให้ลูกค้าเก็บไว้ที่ สถานประกอบการของลูกค้า อาทิ แบบและใบเสร็จ ภงด.1,ภงด.3,ภงด.53,ภพ.30,ภงด.50,ภงด.51 เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.58) เข้าใจความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.88) มีความเข้าใจระบบของธุรกิจที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.56) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลางได้แก่ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีที่ได้รับความนิยม Program Express ในการจัดทำบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.30) มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจาก Program Express โดยการ Remote เข้าไปวิเคราะห์ปัญหา และแนะนำวิธีการแก้ไข (ค่าเฉลี่ย 3.30)

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

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 10 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือ การส่งงานตรงตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.05) สามารถสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้าด้านการเก็บรักษาความลับทางธุรกิจ และ รักษาเอกสารทางบัญชีของลูกค้าเป็นอย่างดี เมื่อลูกค้าร้องขอสามารถจัดส่งให้ลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.03) ให้

คำแนะนำวิธีทางบัญชีเพื่อผลด้านภาษีอากรที่ดีและถูกต้อง มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้านภาษีอากร (ค่าเฉลี่ย 3.99) การติดต่อสื่อสารสามารถติดต่อได้สะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.99) มีระบบงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.98) เข้าใจความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.89) มีความเข้าใจระบบของธุรกิจที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.59) ส่งมอบเอกสารสำคัญทางภาษีให้ลูกค้าเก็บไว้ที่ สถานประกอบการของลูกค้า อาทิ แบบและใบเสร็จ ภงด.1,ภงด.3,ภงด.53,ภพ.30,ภงด.50,ภงด.51 เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.56) สำหรับปัจจัยย่อยที่ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับปานกลางได้แก่ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีที่ได้รับความนิยม Program Express ในการจัดทำบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.31) มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจาก Program Express โดยการ Remote เข้าไปวิเคราะห์ปัญหา และแนะนำวิธีการแก้ไข (ค่าเฉลี่ย 3.31)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี จำแนกตามสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการแบ่งเป็น นอกกรุงเทพมหานคร กับ ในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี จำแนกตามสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการแบ่งเป็น นอกกรุงเทพมหานคร กับ ในกรุงเทพมหานคร

ด้านผลิตภัณฑ์	สำนักงานบัญชีที่ใช้บริการ	
	นอกกรุงเทพมหานคร	ในกรุงเทพมหานคร
	n=105	n=274
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีบริการจัดทำบัญชีและภาษี	4.05 (มาก)	3.92 (มาก)
มีบริการตรวจสอบบัญชี	4.05 (มาก)	4.26 (มาก)
มีบริการวางระบบบัญชี	3.85 (มาก)	3.91 (มาก)
มีบริการปรึกษาปัญหาบัญชีและภาษี	3.99 (มาก)	4.09 (มาก)
มีบริการจดทะเบียนธุรกิจต่างๆ	3.99 (มาก)	3.50 (มาก)
มีบริการจัดทำบัญชี และ งบการเงินเป็นภาษาอังกฤษ	3.40 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
มีบริการจัดทำบัญชีสำหรับกิจการที่ได้รับการส่งเสริม BOI (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนซึ่งมีหน้าที่ส่งเสริมผู้ลงทุน)	3.12 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
มีบริการจัดทำและยื่นแบบประจำปี ภงด.51 (แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลครึ่งปี) และ ภงด.50 (แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลประจำปี)	3.10 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
มีบริการส่งหนังสือนัดเชิญประชุมสามัญผู้ถือหุ้นเพื่อรับรองงบการเงิน และ ลงโฆษณาในหนังสือพิมพ์ (ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยหุ้นส่วนบริษัท ประกาศโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า )	3.06 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี จำแนกตามสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการแบ่งเป็น นอกกรุงเทพมหานคร กับ ในกรุงเทพมหานคร (ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์	สำนักงานบัญชีที่ใช้บริการ	
	นอกกรุงเทพมหานคร	ในกรุงเทพมหานคร
	n=105	n=274
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีบริการจัดทำและยื่นแบบนำส่งงบการเงิน(สบข.3) ต่อ กระทรวงพาณิชย์ และนำส่งงบการเงินต่อกรมสรรพากร	3.15 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)
มีบริการจัดทำและยื่นแบบภาษีหัก ณ ที่จ่ายประจำปีภงด. 1ก (แบบยื่นรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย สำหรับเงิน ได้พึงประเมินตามมาตรา 40(1),(2) ประเภทเงินเดือน โดยสรุปรายชื่อและจำนวนเงินที่ได้มีการจ่ายไปทั้งปี โดยไม่สนใจว่าจะมีชื่อแสดงอยู่ในการยื่นแบบ ภงด.1 ในแต่ละเดือนหรือไม่ก็ตาม)	3.10 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
มีบริการจัดทำบัญชีเงินเดือน และนำส่งประกันสังคม	3.10 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
มีบริการเป็นตัวแทนเข้าพบสรรพากรเมื่อมีหมายเรียก	3.83 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)
เป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ ได้รับการรับรองจาก กรมสรรพากร	3.94 (มาก)	3.74 (มาก)
เป็นสำนักงานบัญชีที่ได้รับการยอมรับจากสถาน ประกอบการทั่วไป	3.28 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.56 (มาก)</b>	<b>3.66 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.26 พบว่าปัจจัยผลิตภัณฑ์ มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่สำนักงานบัญชีที่ใช้บริการนอกกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือมีบริการจัดทำบัญชีและภาษี (ค่าเฉลี่ย 4.05) มีบริการตรวจสอบบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.05) มีบริการปรึกษาปัญหาบัญชีและภาษี (ค่าเฉลี่ย 3.99) มีบริการจดทะเบียนธุรกิจต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.99) เป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ ได้รับการรับรองจากกรมสรรพากร

(ค่าเฉลี่ย 3.94) มีบริการวางระบบบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.85) มีบริการเป็นตัวแทนเข้าพบสรรพากรเมื่อมีหมายเรียก (ค่าเฉลี่ย 3.83) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับปานกลางได้แก่ เป็นสำนักงานบัญชีที่ได้รับการยอมรับจากสถานประกอบการทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.28) มีบริการจัดทำบัญชี และ งบการเงินเป็นภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 3.40) มีบริการจัดทำและยื่นแบบนำส่งงบการเงิน(สบข.3) ต่อกระทรวงพาณิชย์ และนำส่งงบการเงินต่อกรมสรรพากร (ค่าเฉลี่ย 3.15) และมีบริการจัดทำบัญชีสำหรับกิจการที่ได้รับการส่งเสริม BOI (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนซึ่งมีหน้าที่ส่งเสริมผู้ลงทุน) (ค่าเฉลี่ย 3.12) มีบริการจัดทำและยื่นแบบประจำปี ภงด.51 (แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลครึ่งปี) และ ภงด.50 (แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลประจำปี) (ค่าเฉลี่ย 3.10) มีบริการจัดทำและยื่นแบบภาษีหัก ณ ที่จ่ายประจำปีภงด.1ก (แบบยื่นรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย สำหรับเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40(1),(2) ประเภทเงินเดือน โดยสรุปรายชื่อและจำนวนเงินที่ได้มีการจ่ายไปทั้งปี โดยไม่สนใจว่าจะมีชื่อแสดงอยู่ในการยื่นแบบ ภงด.1 ในแต่ละเดือนหรือไม่ก็ตาม) (ค่าเฉลี่ย 3.10) มีบริการจัดทำบัญชีเงินเดือน และนำส่งประกันสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.10) มีบริการส่งหนังสือนัดเชิญประชุมสามัญผู้ถือหุ้นเพื่อรับรองงบการเงิน และ ลงโฆษณาในหนังสือพิมพ์ (ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยหุ้นส่วนบริษัท ประกาศโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ) (ค่าเฉลี่ย 3.06)

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

การเงินเป็นภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 3.35) มีบริการจัดทำบัญชีเงินเดือน และนำส่งประกันสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.35)

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของปัจจัยด้านราคาต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี จำแนกตามสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการแบ่งเป็น นอกกรุงเทพมหานคร กับ ในกรุงเทพมหานคร

ด้านราคา	สำนักงานบัญชีที่ใช้บริการ	
	นอกกรุงเทพมหานคร	ในกรุงเทพมหานคร
	n=105	n=274
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
อัตราค่าธรรมเนียมกำหนดจากปริมาณงานที่ลูกค้าจะใช้บริการ	3.31 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
ค่าธรรมเนียมประเมินจากปริมาณเอกสารทางบัญชี	3.99 (มาก)	4.00 (มาก)
ค่าธรรมเนียมประเมินจากเงินทุนจดทะเบียน	3.23 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)
ค่าธรรมเนียมประเมินจากประเภทธุรกิจ	3.06 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
ค่าธรรมเนียมลักษณะเหมาจ่าย	3.10 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
มีรูปแบบการชำระค่าธรรมเนียมให้เลือก	3.71 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
สามารถจ่ายค่าธรรมเนียมเป็นรายครั้งที่เข้ามาให้บริการ	3.94 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)
สามารถแบ่งชำระเป็นงวด ๆ ได้	4.00 (มาก)	3.57 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.54 (มาก)</b>	<b>3.55 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.27 พบว่าปัจจัยด้านราคา มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่สำนักงานบัญชีที่ใช้บริการนอกกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) ในปัจจัย

ย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือสามารถแบ่งชำระเป็นงวด ๆ ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ค่าธรรมเนียมประเมินจากปริมาณเอกสารทางบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.99) สามารถจ่ายค่าธรรมเนียมเป็นรายครั้งที่เข้ามาให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.94) มีรูปแบบการชำระค่าธรรมเนียมให้เลือก (ค่าเฉลี่ย 3.71) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับปานกลางได้แก่ อัตราค่าธรรมเนียมกำหนดจากปริมาณงานที่ลูกค้าจะใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.31) ค่าธรรมเนียมประเมินจากประเภทธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.31) ค่าธรรมเนียมประเมินจากเงินทุนจดทะเบียน (ค่าเฉลี่ย 3.23) และค่าธรรมเนียมลักษณะเหมาจ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.10)

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



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี จำแนกตามสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการแบ่งเป็น นอกกรุงเทพมหานคร กับ ในกรุงเทพมหานคร

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	สำนักงานบัญชีที่ใช้บริการ	
	นอกกรุงเทพมหานคร	ในกรุงเทพมหานคร
	n=105	n=274
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สำนักงานบัญชีที่มีสถานทำการตั้งอยู่ใกล้บริษัทท่าน	3.00 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
สถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชีตั้งอยู่ในย่านธุรกิจหรือใจกลางเมือง	3.00 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	2.96 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
มีการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการของลูกค้า	4.00 (มาก)	3.74 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.17 (ปานกลาง)</b>	<b>3.36 (ปานกลาง)</b>

จากตารางที่ 4.28 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่สำนักบัญชีที่ใช้บริการนอกกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.17) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือมีการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.00) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับปานกลางได้แก่ สำนักงานบัญชีที่มีสถานทำการตั้งอยู่ใกล้บริษัทท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.00) สถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชีตั้งอยู่ในย่านธุรกิจหรือใจกลางเมือง (ค่าเฉลี่ย 3.00) มีสถานที่จอดรถเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.96)

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



ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี จำแนกตามสำนักบัญชีที่ใช้บริการ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	สำนักงานบัญชีที่ใช้บริการ	
	นอกกรุงเทพมหานคร	ในกรุงเทพมหานคร
	n=105	n=274
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อเพื่อให้ธุรกิจทั่วไปรู้จักอย่างสม่ำเสมอ	2.96 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
มีส่วนลดให้เมื่อใช้บริการต่อเนื่องไประยะหนึ่ง	3.94 (มาก)	3.75 (มาก)
มีส่วนลดพิเศษกรณีลูกค้าขอใช้บริการหลายบริการ	3.94 (มาก)	3.75 (มาก)
มีบริการให้คำปรึกษาเพิ่มเติมโดยไม่คิดมูลค่า	3.05 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
มีการจัดอบรมสัมมนาให้ความรู้กับลูกค้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	2.96 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
มีเว็บไซต์เป็นของสำนักบัญชี ให้ข้อมูลความรู้และกฎหมายทางบัญชี และตอบคำถามปัญหาทางบัญชี	2.90 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.37 (ปานกลาง)</b>	<b>3.49 (ปานกลาง)</b>

จากตารางที่ 4.29 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่สำนักบัญชีที่ใช้บริการนอกกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือมีส่วนลดให้เมื่อใช้บริการต่อเนื่องไประยะหนึ่ง (ค่าเฉลี่ย 3.94) มีส่วนลดพิเศษกรณีลูกค้าขอใช้บริการหลายบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.94) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับปานกลางได้แก่ มีบริการให้คำปรึกษาเพิ่มเติมโดยไม่คิดมูลค่า (ค่าเฉลี่ย 3.05) มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อเพื่อให้ธุรกิจทั่วไปรู้จักอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 2.96) มีการจัดอบรมสัมมนาให้ความรู้กับลูกค้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 2.96) มีเว็บไซต์เป็นของสำนักบัญชี ให้ข้อมูลความรู้และกฎหมายทางบัญชี และตอบคำถามปัญหาทางบัญชี (ค่าเฉลี่ย 2.90)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่สำนักบัญชีที่ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.49) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือมีส่วนลดให้เมื่อใช้

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

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของปัจจัยด้านคุณภาพของพนักงานสำนักงานบัญชี ต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี จำแนกตามสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการแบ่งเป็น นอกกรุงเทพมหานคร กับ ในกรุงเทพมหานคร

คุณภาพของพนักงานสำนักงานบัญชี	สำนักงานบัญชีที่ใช้บริการ	
	นอกกรุงเทพมหานคร	ในกรุงเทพมหานคร
	n=105	n=274
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการเรียกใช้บริการ ในกรณีต้องการความช่วยเหลือเร่งด่วน	3.27 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
พนักงานมีคุณภาพด้านการบริการ ตลอดจนสามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้า	3.72 (มาก)	3.74 (มาก)
พนักงานมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านเป็นอย่างดี	3.94 (มาก)	3.86 (มาก)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	3.27 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)
พนักงานจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้อง ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับสรรพากร	3.71 (มาก)	4.00 (มาก)
พนักงานสามารถอธิบายงานหรือชี้แจงรายละเอียดเพื่อเสนอบริการได้ชัดเจนตรงประเด็น	3.94 (มาก)	3.91 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.64 (มาก)</b>	<b>3.79 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.30 พบว่าปัจจัยคุณภาพของพนักงานสำนักงานบัญชี มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่สำนักบัญชีที่ใช้บริการนอกกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยโดยรวม

ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.64) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือพนักงานมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.94) พนักงานสามารถอธิบายงานหรือชี้แจงรายละเอียดเพื่อเสนอบริการได้ชัดเจนตรงประเด็น (ค่าเฉลี่ย 3.94) พนักงานมีคุณภาพด้านการบริการ ตลอดจนสามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.72) พนักงานจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้อง ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับสรรพากร (ค่าเฉลี่ย 3.71) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับปานกลางได้แก่ พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการเรียกใช้บริการ ในกรณีต้องการความช่วยเหลือเร่งด่วน (ค่าเฉลี่ย 3.27) พนักงานมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 3.27)

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



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของสำนักงานบัญชีต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี จำแนกตามสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการแบ่งเป็น นอกกรุงเทพมหานคร กับ ในกรุงเทพมหานคร

ด้านลักษณะทางกายภาพของสำนักงานบัญชี	สำนักงานบัญชีที่ใช้บริการ	
	นอกกรุงเทพมหานคร	ในกรุงเทพมหานคร
	n=105	n=274
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
รูปแบบอาคารมีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง	3.01 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
สถานที่ภายในสำนักงานบัญชีมีความโอ่โง่งกว้างขวาง	2.90 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	2.95 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
มีการจัดสถานที่สวยงาม มีความน่าเชื่อถือ	3.72 (มาก)	3.83 (มาก)
ใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ	3.85 (มาก)	4.00 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.29 (ปานกลาง)</b>	<b>3.59 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.31 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของสำนักงานบัญชีมีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่สำนักบัญชีที่ใช้บริการนอกกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุดคือใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.85) มีการจัดสถานที่สวยงาม มีความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.72) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับปานกลางได้แก่ รูปแบบอาคารมีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง (ค่าเฉลี่ย 3.01) สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 2.95) สถานที่ภายในสำนักงานบัญชีมีความโอ่โง่งกว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 2.90)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่สำนักบัญชีที่ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.59) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากที่สุดคือ ใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีการจัดสถานที่สวยงาม มีความน่าเชื่อถือ

(ค่าเฉลี่ย 3.83) สถานที่ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.51) รูปแบบอาคารมีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง (ค่าเฉลี่ย 3.35) สถานที่ภายในสำนักงานบัญชีมีความโอโถงกว้างขวาง (ค่าเฉลี่ย 3.26)

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของสำนักงานบัญชีต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี จำแนกตามสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการแบ่งเป็น นอกกรุงเทพมหานคร กับ ในกรุงเทพมหานคร

ด้านกระบวนการให้บริการของสำนักงานบัญชี	สำนักงานบัญชีที่ใช้บริการ	
	นอกกรุงเทพมหานคร	ในกรุงเทพมหานคร
	n=105	n=274
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีระบบงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)
.มีการสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า ด้านการเก็บรักษาความลับทางธุรกิจ และ รักษาเอกสารทางบัญชีของลูกค้าเป็นอย่างดี เมื่อลูกค้าร้องขอสามารถจัดส่งให้ลูกค้าได้	3.90 (มาก)	4.09 (มาก)
มีความเข้าใจระบบของธุรกิจที่หลากหลาย	3.06 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)
มีการส่งงานตรงตามเวลาที่กำหนด	3.94 (มาก)	4.09 (มาก)
มีการแบ่งเก็บเอกสารสำคัญทางภาษี อาทิ แบบและใบเสร็จ ภาษีหัก ณ ที่จ่าย,ภพ.30,ภงด.50,ภงด.51 เป็น 2ชุด (1.ฉบับจริงให้ลูกค้า 2.สำเนาเก็บไว้สำนักงานบัญชี)	3.33 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)
ให้คำแนะนำวิธีทางบัญชีเพื่อผลด้านภาษีอากรที่ดีและถูกต้อง มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้านภาษีอากร	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)
ให้คำแนะนำระบบบัญชี ผังทางเดินเอกสาร รวมถึงเอกสารเบื้องต้นที่จำเป็นในการบันทึกบัญชี	3.23 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของสำนักงานบัญชีต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี จำแนกตามสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการแบ่งเป็น นอกกรุงเทพมหานคร กับ ในกรุงเทพมหานคร (ต่อ)

ด้านกระบวนการให้บริการของสำนักงานบัญชี	สำนักงานบัญชีที่ใช้บริการ	
	นอกกรุงเทพมหานคร	ในกรุงเทพมหานคร
	n=105	n=274
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สามารถติดต่อสื่อสารได้สะดวก รวดเร็ว	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)
ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีที่ได้รับความนิยม Program Express ในการจัดทำบัญชี	3.44 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจาก Program Express โดยการ Remote เข้าไปวิเคราะห์ปัญหา และแนะนำวิธีการแก้ไข	3.44 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)</b>	<b>3.62 (มาก)</b>	<b>3.79 (มาก)</b>

จากตารางที่ 4.32 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของสำนักงานบัญชีมีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่สำนักบัญชีที่ใช้บริการนอกกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือมีระบบงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.94) มีการส่งงานตรงตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.94) มีการสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า ด้านการเก็บรักษาความลับทางธุรกิจ และ รักษาเอกสารทางบัญชีของลูกค้าเป็นอย่างดี เมื่อลูกค้าร้องขอสามารถจัดส่งให้ลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 3.90) ให้คำแนะนำวิธีทางบัญชีเพื่อผลด้านภาษีอากรที่ดีและถูกต้อง มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้านภาษีอากร (ค่าเฉลี่ย 3.94) สามารถติดต่อสื่อสารได้สะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.94) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับปานกลางได้แก่ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีที่ได้รับความนิยม Program Express ในการจัดทำบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.44) มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจาก Program Express โดยการ Remote เข้าไปวิเคราะห์ปัญหา และแนะนำวิธีการแก้ไข (ค่าเฉลี่ย 3.44) มีการแบ่งเก็บเอกสารสำคัญทางภาษีอากร แบบและใบเสร็จ ภาษีหัก ณ ที่จ่าย,ภพ.30,ภงด.50,ภงด.51 เป็น 2 ชุด (1.ฉบับจริงให้ลูกค้า 2.สำเนาเก็บไว้สำนักงานบัญชี) (ค่าเฉลี่ย 3.33) ให้คำแนะนำระบบบัญชี ส่งทางเดินเอกสาร รวมถึงเอกสาร

เบื้องต้นที่จำเป็นในการบันทึกบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.23) มีความเข้าใจระบบของธุรกิจที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.06)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่สำนักบัญชีที่ใช้บริการ ในกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29) ในปัจจัยย่อยมีผลต่อการตัดสินใจในระดับมากคือมีการสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า ด้านการเก็บรักษาความลับทางธุรกิจ และ รักษาเอกสารทางบัญชีของลูกค้าเป็นอย่างดี เมื่อลูกค้าร้องขอสามารถจัดส่งให้ลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย 4.09) มีการส่งงานตรงตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.09) มีระบบงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.00) ให้คำแนะนำวิธีทางบัญชีเพื่อผลด้านภาษีอากรที่ดีและถูกต้อง มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้านภาษีอากร (ค่าเฉลี่ย 4.00) สามารถติดต่อสื่อสารได้สะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีความเข้าใจระบบของธุรกิจที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 3.78) ให้คำแนะนำระบบบัญชี ผังทางเดินเอกสาร รวมถึงเอกสารเบื้องต้นที่จำเป็นในการบันทึกบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.76) มีการแบ่งเก็บเอกสารสำคัญทางภาษี อาทิ แบบและใบเสร็จภาษีหัก ณ ที่จ่าย,ภพ.30,ภงด.50,ภงด.51 เป็น2ชุด (1.ฉบับจริงให้ลูกค้า 2.สำเนาเก็บไว้สำนักงานบัญชี) (ค่าเฉลี่ย 3.68) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีผลในระดับปานกลางได้แก่ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีที่ได้รับความนิยม Program Express ในการจัดทำบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.26) มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจาก Program Express โดยการ Remote เข้าไปวิเคราะห์ปัญหา และแนะนำวิธีการแก้ไข (ค่าเฉลี่ย 3.26)

#### 4.5 ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

- ให้ความรู้และถ่ายทอดความรู้ให้กับลูกค้าเป็นระยะ ในหัวข้อสำคัญ
- ผู้ให้บริการต้องมีความชำนาญทางด้านกฎหมายภาษีอากร
- ต้องมีผู้สอบบัญชีที่มีความรู้ความชำนาญทั้งหลักการบัญชีและภาษีอากรที่เกี่ยวข้อง
- ผู้ให้บริการต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญสามารถให้คำปรึกษาได้ทันทีและมีประสิทธิภาพ
- มีความสามารถในการอธิบาย ถ่ายทอด การให้เหตุผล ซึ่งง่ายต่อความเข้าใจของผู้ใช้บริการ
- ต้องมีความเข้าใจลักษณะธุรกิจของผู้ให้บริการ เพราะจะทำให้สามารถให้คำปรึกษาได้อย่างเหมาะสม
- ผู้บริหารของผู้ให้บริการต้องมั่นคงดูแลติดตามการบริการให้กับผู้ใช้บริการ
- ควรที่จะไปพบเยี่ยมเยียนผู้ใช้บริการสม่ำเสมอเพื่อสอบถามปัญหาการบริการ
- มีเจ้าหน้าที่บริการอำนวยความสะดวกต่างๆในงานที่เกี่ยวกับกระทรวงพาณิชย์และกรมสรรพากรให้ผู้ใช้บริการ