

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถามในจังหวัดเชียงใหม่ ได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 ราย ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถแบ่งได้เป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย รูปแบบการประกอบธุรกิจ ตำแหน่งในธุรกิจ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของธุรกิจ ระยะเวลาในการดำเนินงาน เงินทุนจดทะเบียน จำนวนพนักงาน แผนกที่เป็นโครงสร้างของธุรกิจ แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการเลือกบริการสำนักงานบัญชี ที่ตั้งของสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการ การเปลี่ยนสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการ บริการที่ใช้ และเหตุผลที่ใช้บริการสำนักงานบัญชี (ตารางที่ 1 - 15)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถามในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ (ตารางที่ 16 - 22)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาในการใช้บริการสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ (ตารางที่ 23 - 29)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถามในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ เงินทุนจดทะเบียน รูปแบบการประกอบธุรกิจ และตำแหน่งงานในธุรกิจผู้ประกอบการ (ตารางที่ 30 - 57)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1 – 15)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ

รูปแบบการประกอบธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
บริษัทจำกัด	118	39.3
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	178	59.3
ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล	4	1.4
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 1 กำหนดผู้ตอบแบบสอบถามตามประเภทนิติบุคคลโดยรูปแบบการประกอบธุรกิจของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ร้อยละ 59.3 บริษัทจำกัด ร้อยละ 39.3 และห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ร้อยละ 1.4

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งในธุรกิจ

ตำแหน่งในธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
กรรมการผู้จัดการ	35	11.7
ผู้จัดการทั่วไป	137	45.7
ผู้จัดการฝ่ายการบัญชี	90	30.0
สมุหบัญชี	30	10.0
อื่นๆ	8	2.6
รวม	300	100.0

หมายเหตุ อื่นๆ ได้แก่ แผนกการเงิน (2 ราย) หัวหน้าฝ่ายบัญชี (6 ราย)

จากตารางที่ 2 พบว่าตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้จัดการทั่วไป มากที่สุด ร้อยละ 45.7 รองลงมาคือ ผู้จัดการฝ่ายการบัญชี ร้อยละ 30.0 กรรมการผู้จัดการ ร้อยละ 11.7 สมุหบัญชี ร้อยละ 10.0 และตำแหน่งอื่นๆ ร้อยละ 2.6

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	140	46.7
หญิง	160	53.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.3 เป็นเพศชาย ร้อยละ 46.7

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21 - 30 ปี	55	18.3
31 - 40 ปี	183	61.0
41 - 50 ปี	50	16.7
51 - 60 ปี	12	4.0
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 61.0 รองลงมา อายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 18.3 อายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 16.7 และอายุระหว่าง 51-60 ปี ร้อยละ 4.0

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษา	10	3.3
ปวช.	16	5.3
ปวส.	100	33.3
ปริญญาตรี	154	51.3
ปริญญาโท	20	6.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 51.3 รองลงมา คือ การศึกษาระดับปวส. ร้อยละ 33.3 ปริญญาโท ร้อยละ 6.7 ปวช. ร้อยละ 5.3 และมัธยมศึกษา ร้อยละ 3.3

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

ประเภทของธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ร้านค้าปลีก	31	10.3
ร้านค้าส่ง	51	17.0
ร้านอาหาร, ภัตตาคาร	15	5.0
ก่อสร้าง	53	17.7
ลิสซิ่ง	5	1.7
ผลิตและจำหน่ายสินค้า	85	28.3
ผลิตและบรรจุอาหารกระป๋อง	7	2.3
จำหน่ายสินค้าเกษตร, อุปกรณ์	32	10.7
ธุรกิจบริการ เช่น สถานที่การแพทย์ โรงแรม	14	4.7
อื่นๆ	7	2.3
รวม	300	100.0

หมายเหตุ อื่นๆ ได้แก่ บริการท่องเที่ยว (4 ราย) บริษัทโฆษณา (1 ราย) บริการขนส่ง (2 ราย)

จากตารางที่ 6 พบว่าประเภทธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผลิตและจำหน่ายสินค้ามากที่สุด ร้อยละ 28.3 รองลงมาคือ ก่อสร้าง ร้อยละ 17.7 ร้านค้าส่ง ร้อยละ 17.0 จำหน่ายสินค้าเกษตร อุปกรณ์ ร้อยละ 10.7 ร้านอาหาร ภัตตาคาร ร้อยละ 5.0 ธุรกิจบริการเช่น สถานที่การแพทย์ โรงแรม ร้อยละ 4.7 ผลิตและบรรจุอาหารกระป๋อง ร้อยละ 2.3 ลิสซิ่ง ร้อยละ 1.7 และ อื่นๆ ร้อยละ 2.3

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการ
ดำเนินงาน

ระยะเวลาในการดำเนินงาน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ถึง 3 ปี	19	6.3
ในช่วงระหว่าง 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี	54	18.0
ในช่วงระหว่าง 5 ปี แต่ไม่ถึง 10 ปี	103	34.3
ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป	124	41.4
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าระยะเวลาในการดำเนินงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ตั้งแต่ 10 ปี
ขึ้นไป มากที่สุด ร้อยละ 41.4 รองลงมาคือ ในช่วงระหว่าง 3 ปี แต่ไม่ถึง 10 ปี ร้อยละ 34.3
ในช่วงระหว่าง 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี ร้อยละ 18.0 ไม่ถึง 3 ปี ร้อยละ 6.3

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน

เงินทุนจดทะเบียน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 1,000,000 บาท	105	35.0
1,000,001 - 5,000,000 บาท	90	30.0
5,000,001 - 10,000,000 บาท	27	9.0
10,000,001 - 15,000,000 บาท	38	12.7
15,000,001 - 20,000,000 บาท	20	6.7
มากกว่า 20,000,000 บาท	20	6.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีเงินทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 1,000,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 35.0 รองลงมา คือ เงินทุนจดทะเบียน 1,000,001-5,000,000 บาท ร้อยละ 30.0 เงินทุนจดทะเบียน 10,000,001-15,000,000 บาท ร้อยละ 12.7 เงินทุนจดทะเบียน 5,000,001-10,000,000 บาท ร้อยละ 9.0 เงินทุนจดทะเบียน 15,000,001 - 20,000,000 บาท และเงินทุนจดทะเบียนมากกว่า 20,000,000 บาท เท่ากัน ร้อยละ 6.7

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงานในกิจการ

จำนวนพนักงานในกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10 คน	92	30.7
11-20 คน	97	32.3
21-30 คน	66	22.0
31-40 คน	29	9.7
41-50 คน	9	3.0
มากกว่า 50 คน	7	2.3
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่ากิจการของผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนพนักงาน 11-20 คน มากที่สุดร้อยละ 32.3 รองลงมาคือ ไม่เกิน 10 คน ร้อยละ 30.7 21-30 คน ร้อยละ 22.0 31-40 คน ร้อยละ 9.7 41-50 คน ร้อยละ 3.0 มากกว่า 50 คน ร้อยละ 2.3

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแผนกที่เป็นโครงสร้าง
ของกิจการ

แผนกในกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
แผนกการตลาด	235	78.3
แผนกการบัญชี	264	88.0
แผนกการเงิน	273	91.0
แผนกบุคคล	232	77.3
ฝ่ายวิจัยและพัฒนา	58	19.3
แผนกอื่นๆ	137	45.7

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ เทียบจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 300 คน

อื่นๆ ได้แก่ แผนกออกแบบก่อสร้าง แผนกช่าง แผนกติดตั้ง แผนกขนส่ง แผนกนำเที่ยว

จากตารางที่ 10 พบว่าแผนกที่เป็นโครงสร้างของกิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนใหญ่ มีแผนกการเงิน ร้อยละ 91.0 รองลงมาคือ แผนกการบัญชี ร้อยละ 88.0 แผนกการตลาด
ร้อยละ 78.3 แผนกบุคคล ร้อยละ 77.3 แผนกอื่นๆ ร้อยละ 45.7 และฝ่ายวิจัยและพัฒนา ร้อยละ
19.3

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

ข้อมูลในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	จำนวน	ร้อยละ
สอบถามจากบริษัทอื่นที่รู้จัก	77	25.7
ญาติพี่น้อง	53	17.7
ปรึกษาส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง	73	24.3
แผ่นพับ / โบรชัวร์	17	5.7
แนะนำโดยกรรมการผู้จัดการ หรือผู้ถือหุ้น	114	38.0
จดหมายแนะนำบริษัท	35	11.7
สมุดหน้าเหลือง	8	2.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แหล่งข้อมูลในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี จากการแนะนำโดยกรรมการผู้จัดการหรือผู้ถือหุ้น มากที่สุด ร้อยละ 38.0 รองลงมาคือ สอบถามจากบริษัทอื่นที่รู้จัก ร้อยละ 25.7 ปรึกษาส่วนราชการที่เกี่ยวข้องร้อยละ 24.3 ญาติพี่น้อง ร้อยละ 17.7 จดหมายแนะนำบริษัท ร้อยละ 11.7 แผ่นพับ/โบรชัวร์ ร้อยละ 5.7 สมุดหน้าเหลือง ร้อยละ 2.7

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่ตั้งของสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการ

ที่ตั้งของสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
สำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่	176	58.7
สำนักงานบัญชีที่มีสาขาเปิดให้บริการในจังหวัดเชียงใหม่	122	40.7
สำนักงานบัญชีที่ไม่อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่	2	0.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการสำนักงานบัญชีจากสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 58.7 รองลงมาคือ สำนักงานบัญชีที่มีสาขาเปิดให้บริการในจังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 40.7 และ สำนักงานบัญชีที่ไม่อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 0.7

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเปลี่ยนสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการ

การเปลี่ยนสำนักงานบัญชี	จำนวน	ร้อยละ
เคยเปลี่ยนสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการ	118	39.3
ไม่เคยเปลี่ยนสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการ	182	60.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยเปลี่ยนสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการ ร้อยละ 60.7 และเคยเปลี่ยนสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการ ร้อยละ 39.3

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่ใช้

บริการที่ใช้	จำนวน	ร้อยละ
การสอบบัญชี	188	62.7
ที่ปรึกษาทางภาษีอากร	222	74.0
วางระบบบัญชี	215	71.7
การปรับปรุงออกแบบระบบบัญชี	176	58.7
วางแผนทางการเงิน	94	31.3
ที่ปรึกษาทางบัญชี	191	63.7
การตรวจสอบภายใน	171	57.0

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ เห็นจากผู้ตอบแบบสอบถาม 300 ราย

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการที่ปรึกษาทางภาษีอากร ร้อยละ 74.0 รองลงมาคือ วางระบบบัญชี ร้อยละ 71.7 ที่ปรึกษาทางบัญชี ร้อยละ 63.7 การสอบบัญชี ร้อยละ 62.7 การปรับปรุงออกแบบระบบบัญชี ร้อยละ 58.7 การตรวจสอบภายใน ร้อยละ 57.0 วางแผนการเงิน ร้อยละ 31.3

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ใช้บริการ
สำนักงานบัญชี

เหตุผลที่เลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	จำนวน	ร้อยละ
ประหยัดค่าใช้จ่ายในการตั้งแผนกบัญชี	85	28.3
ต้องการความถูกต้องแม่นยำของงานสอบบัญชี	280	93.3
เพื่อประสิทธิภาพของกิจการที่ดีขึ้น	262	87.3
ความเข้าใจของระเบียบกฎหมายที่ดีกว่า	239	79.7
เพื่อให้กิจการมีความทันสมัยแข่งขันคู่แข่งได้	185	61.7
ความชำนาญงานมากกว่า	209	69.7
มีบริการหลากหลาย เช่นวางระบบบัญชี	174	58.0

หมายเหตุ เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ เทียบจำนวนจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี คือ ต้องการความถูกต้องแม่นยำของงานสอบบัญชี ร้อยละ 93.3 รองลงมาคือ เพื่อประสิทธิภาพของกิจการที่ดีขึ้น ร้อยละ 87.3 ความชำนาญงานมากกว่า ร้อยละ 69.7 ความเข้าใจของระเบียบกฎหมายที่ดีกว่า ร้อยละ 79.7 เพื่อให้กิจการมีความทันสมัยแข่งขันคู่แข่งได้ ร้อยละ 61.7 มีบริการหลากหลาย เช่นวางระบบบัญชี ร้อยละ 58.0 ประหยัดค่าใช้จ่ายในการตั้งแผนกบัญชี ร้อยละ 28.3

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถามในจังหวัดเชียงใหม่ (ตารางที่ 16-22)

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
การสอบบัญชี	79 (26.3)	173 (57.7)	46 (15.3)	0 (0)	2 (.7)	4.09 (มาก)	7
ที่ปรึกษาทางภาษีอากร	94 (31.3)	164 (54.7)	41 (13.7)	0 (0)	1 (.3)	4.17 (มาก)	4
วางระบบบัญชี	107 (35.7)	137 (45.7)	54 (18.0)	1 (.3)	1 (.3)	4.16 (มาก)	5
วางแผนทางการเงิน	73 (24.3)	148 (49.3)	75 (25.0)	3 (1.0)	1 (.3)	3.96 (มาก)	11
ที่ปรึกษาทางบัญชี	99 (33.0)	171 (57.0)	29 (9.7)	1 (.3)	0 (0)	4.23 (มาก)	3
การตรวจสอบภายใน	85 (28.3)	145 (48.3)	70 (23.3)	0 (0)	0 (0)	4.05 (มาก)	8
การปรับปรุงออกแบบระบบบัญชี	105 (35.0)	133 (44.3)	59 (19.7)	2 (.7)	1 (.3)	4.13 (มาก)	6
บริการรับบันทึกบัญชี	72 (24.0)	162 (54.0)	63 (21.0)	3 (1.0)	0 (0)	4.01 (มาก)	9
การบริการที่ครบวงจร เช่นมี การจดทะเบียนตั้งบริษัท	75 (25.0)	148 (49.3)	70 (23.3)	7 (2.3)	0 (0)	3.97 (มาก)	10
ชื่อเสียงและความชำนาญในการ ให้บริการ	153 (51.0)	125 (41.7)	21 (7.0)	1 (.3)	0 (0)	4.43 (มาก)	2
การตอบสนองและแก้ไขปัญหา ให้ได้ถูกต้อง	175 (58.3)	95 (31.7)	30 (10.0)	0 (0)	0 (0)	4.48 (มาก)	1
รวม						4.15 (มาก)	

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้แก่ การตอบสนองและแก้ไขปัญหามาให้ได้อย่างถูกต้อง ชื่อเสียงและความชำนาญในการให้บริการ ที่ปรึกษาทางบัญชี ที่ปรึกษาทางภาษีอากร วางระบบบัญชี การปรับปรุงออกแบบระบบบัญชี การสอบบัญชี การตรวจสอบภายใน การรับบันทึกบัญชี การบริการที่ครบวงจร เช่น มีการจดทะเบียนตั้งบริษัท และ วางแผนการเงิน

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด
บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา

ด้านราคา	ระดับความสำคัญ						อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ประเมินราคาตาม ประเภทธุรกิจ	41 (13.0)	209 (67.7)	49 (16.3)	1 (.3)	0 (0)	3.97 (มาก)	1
ประเมินราคาตามเวลาในการ สอบบัญชี	41 (13.7)	175 (58.3)	82 (27.3)	2 (.7)	0 (0)	3.85 (มาก)	3
ประเมินราคาตามเงินทุนจด ทะเบียน	57 (19.0)	143 (47.7)	95 (31.7)	5 (1.7)	0 (0)	3.84 (มาก)	4
การคิดค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม	59 (19.7)	149 (49.7)	90 (30.0)	2 (.7)	0 (0)	3.88 (มาก)	2
ราคาใกล้เคียงกับสำนักงานบัญชี อื่น	33 (11.0)	117 (39.0)	146 (48.7)	4 (1.3)	0 (0)	3.60 (มาก)	5
ราคาต่ำกว่าสำนักงานบัญชีอื่น	19 (6.3)	109 (36.3)	149 (49.7)	23 (7.7)	0 (0)	3.41 (ปานกลาง)	6
มีการต่อรองราคาได้	13 (4.3)	80 (26.7)	135 (45.0)	71 (23.7)	1 (.3)	3.11 (ปานกลาง)	7
สามารถผ่อนชำระได้	12 (4.0)	57 (19.0)	116 (38.7)	103 (34.3)	12 (4.0)	2.85 (ปานกลาง)	8
รวม						3.56 (มาก)	

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้แก่ ประเมินราคาตามประเภทธุรกิจ การคิดค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม ประเมินราคาตามเวลาในการสอบบัญชี ประเมินราคาตามเงินทุนจดทะเบียน และ ราคาใกล้เคียงกับสำนักงานบัญชีอื่น ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาต่ำกว่าสำนักงานบัญชีอื่น มีการต่อรองราคาได้ และสามารถผ่อนชำระได้

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด
บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการ จำหน่าย	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
มีจำนวนสาขามากสะดวกในการ ใช้บริการ	73 (24.3)	147 (49.0)	72 (24.0)	7 (2.3)	1 (.3)	3.95 (มาก)	3
สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ ถูกค้าติดต่อสะดวก	79 (26.3)	147 (49.0)	71 (23.7)	2 (.7)	1 (.3)	4.00 (มาก)	2
สถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการติด ต่อสะดวก	89 (29.7)	140 (46.7)	65 (21.7)	5 (1.7)	1 (.3)	4.04 (มาก)	1
รวม						4.00 (มาก)	

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการ
จำหน่ายโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
มาก เรียงลำดับได้แก่ สถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการติดต่อสะดวก สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน
ใกล้ถูกค้าติดต่อสะดวกและมีจำนวนสาขามากสะดวกในการใช้บริการ

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด
บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ ป้ายผ้า	19 (6.3)	130 (43.3)	107 (35.7)	42 (14.0)	2 (.7)	3.41 (ปานกลาง)	1
จดหมายถึงหน่วยงานเพื่อเสนอหรือ เชิญชวนลูกค้าให้มาใช้บริการ	18 (6.0)	69 (23.0)	151 (50.3)	62 (20.7)	0 (.0)	3.14 (ปานกลาง)	4
เสนอบริการโดยทางโทรศัพท์และขอ พบเพื่อให้รายละเอียด	24 (8.0)	67 (22.3)	157 (52.3)	51 (17.0)	1 (1.0)	3.20 (ปานกลาง)	3
มีทีมงานขายออกไปประชาสัมพันธ์ นอกสถานที่เปิดบูธร่วมกับโครงการ บ้านจัดสรรที่ให้ส่วนลด	15 (5.0)	70 (23.3)	142 (47.3)	70 (23.3)	5 (1.0)	3.08 (ปานกลาง)	5
คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ	35 (11.7)	110 (36.7)	92 (30.7)	62 (20.7)	1 (.3)	3.39 (ปานกลาง)	2
การลงชื่อในสมุดหน้าเหลือง	10 (3.3)	56 (18.7)	110 (36.7)	104 (34.7)	20 (6.7)	2.77 (ปานกลาง)	7
การมีผลงานอ้างอิงในอดีตเช่นมีแฟ้ม ผลงานมีชื่อเสียง	10 (3.3)	90 (30.0)	104 (34.7)	91 (30.3)	5 (1.7)	3.03 (ปานกลาง)	6
รวม						3.14 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับได้แก่ การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับแผ่นป้าย คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ เสนอบริการโดยทางโทรศัพท์และขอพบเพื่อให้รายละเอียด จดหมายถึงหน่วยงานเพื่อเสนอหรือเชิญชวนลูกค้าให้มาใช้บริการ มีทีมงานขายออกไปประชาสัมพันธ์นอกสถานที่เปิดบูธร่วมกับโครงการบ้านจัดสรรที่ให้ส่วนลด การมีผลงานอ้างอิงในอดีตเช่นมีแฟ้มผลงานมีชื่อเสียง และการลงชื่อในสมุดหน้าเหลือง

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด
บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ชื่อเสียงของผู้สอบบัญชีเป็นที่ยอมรับในธุรกิจ	58 (19.3)	191 (63.7)	47 (15.7)	4 (1.3)	0 (0)	4.01 (มาก)	5
การติดต่อสื่อสารพนักงานให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง	84 (28.0)	162 (54.0)	50 (16.7)	4 (1.3)	0 (0)	4.09 (มาก)	6
พนักงานอธิบายรายละเอียดโดยใช้ภาษาเข้าใจง่าย	84 (28.0)	142 (47.3)	69 (23.0)	4 (1.3)	1 (.3)	4.01 (มาก)	5
พนักงานมีความรู้ความชำนาญ	146 (48.7)	123 (41.0)	30 (10.0)	1 (.3)	0 (0)	4.38 (มาก)	1
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นกันเอง	78 (26.0)	133 (44.3)	83 (27.7)	5 (1.7)	1 (.3)	3.94 (มาก)	7
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์	139 (46.3)	130 (43.3)	31 (10.3)	0 (0)	0 (0)	4.36 (มาก)	2
พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้า	112 (37.3)	122 (40.7)	59 (19.7)	6 (2.0)	1 (.3)	4.13 (มาก)	4
พนักงานมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาให้ลูกค้า	133 (44.3)	100 (33.3)	57 (19.0)	9 (3.0)	1 (.3)	4.18 (มาก)	3
พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี	25 (8.3)	105 (35.0)	135 (45.0)	31 (10.3)	4 (1.3)	3.39 (ปานกลาง)	12
รู้จักเป็นส่วนตัว เป็นญาติ เป็นเพื่อนกับพนักงาน	11 (3.7)	66 (22.0)	60 (20.0)	74 (24.7)	89 (29.7)	2.45 (น้อย)	13
ผู้สอบบัญชีมีความรู้ความชำนาญ	65 (21.7)	179 (59.7)	45 (15.0)	7 (2.3)	4 (1.3)	3.98 (มาก)	8
การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	49 (16.3)	184 (61.3)	59 (19.7)	5 (1.7)	3 (1.0)	3.90 (มาก)	9

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด
บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
การให้บริการอย่างสุภาพ	39 (13.0)	166 (55.3)	86 (28.7)	6 (2.0)	3 (1.0)	3.77 (มาก)	10
ความมีน้ำใจ	42 (14.0)	159 (53.0)	88 (29.3)	7 (2.3)	4 (1.3)	3.76 (มาก)	11
รวม						3.88 (มาก)	

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้แก่ พนักงานมีความรู้ความชำนาญ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ชื่อสัตย์ พนักงานมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาให้ลูกค้า พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้า ชื่อเสียงของผู้สอบบัญชีเป็นที่ยอมรับในธุรกิจ พนักงานอธิบายรายละเอียดโดยใช้ภาษาเข้าใจง่าย การติดต่อสื่อสารพนักงานให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเอง ผู้สอบบัญชีมีความรู้ความชำนาญ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า การให้บริการอย่างสุภาพ และ ความมีน้ำใจ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยได้แก่ รู้จักเป็นส่วนตัว เป็นญาติ เป็นเพื่อนกับพนักงาน

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด
บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอ
ลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	45 (15.0)	179 (59.7)	70 (23.3)	6 (2.0)	0 (0)	3.88 (มาก)	1
มีบรรยากาศภายในสำนักงานเช่น ตก แต่งสวยงาม สะอาด	14 (4.7)	77 (25.7)	190 (63.3)	19 (6.3)	0 (0)	3.29 (ปานกลาง)	3
มีระเบียบภายในสำนักงาน เช่นการจัด วางอุปกรณ์ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และ เอกสารแบบฟอร์ม	23 (7.7)	82 (27.3)	177 (59.0)	17 (5.7)	1 (.3)	3.36 (ปานกลาง)	2
ความสะอาดของอาคารสถานที่	19 (6.3)	64 (21.3)	172 (57.3)	41 (13.7)	4 (1.3)	3.18 (ปานกลาง)	5
มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ และห้อง น้ำ	12 (4.0)	76 (25.3)	179 (59.7)	32 (10.7)	1 (.3)	3.22 (ปานกลาง)	4
สถานที่จอดรถเพียงพอ	10 (3.3)	76 (25.3)	156 (52.0)	57 (19.0)	1 (.3)	3.12 (ปานกลาง)	6
สำนักงานมีขนาดใหญ่โต	9 (3.0)	49 (16.3)	162 (54.0)	76 (25.3)	4 (1.3)	2.94 (ปานกลาง)	8
ป้ายชื่อสำนักงานเห็นได้ชัดเจน	7 (2.3)	69 (23.0)	133 (44.3)	88 (29.3)	3 (1.0)	2.96 (ปานกลาง)	7
รวม						3.24 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24) โดยปัจจัยย่อยที่มี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับได้แก่ มีระเบียบภายในสำนักงาน เช่นการจัดวางอุปกรณ์ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารแบบฟอร์ม มีบรรยากาศภายในสำนักงานเช่นตกแต่งสวยงาม สะอาด มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ และห้องน้ำ ความสะอาดของอาคารสถานที่ สถานที่จอดรถเพียงพอ ป้ายชื่อสำนักงานเห็นได้ชัดเจน และสำนักงานมีขนาดใหญ่โต

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด
บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	87 (29.0)	161 (53.7)	48 (16.0)	4 (1.3)	0 (0)	4.10 (มาก)	9
ระยะเวลาในการปฏิบัติงานจน แล้วเสร็จ	108 (36.0)	143 (47.7)	46 (15.3)	3 (1.0)	0 (0)	4.18 (มาก)	6
ขั้นตอนในการให้ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	108 (36.0)	127 (42.3)	59 (19.7)	6 (2.0)	0 (0)	4.12 (มาก)	8
จำนวนพนักงานมีมากพอในการ ให้บริการ	119 (39.7)	112 (37.3)	63 (21.0)	6 (2.3)	0 (0)	4.15 (มาก)	7
มีการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่าง รวดเร็ว	138 (46.0)	100 (33.3)	55 (18.3)	7 (2.3)	0 (0)	4.23 (มาก)	4
ข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและ เก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นอย่างดี	165 (55.0)	87 (29.0)	42 (14.0)	6 (2.0)	0 (0)	4.37 (มาก)	1
ตรงต่อเวลา	120 (40.0)	132 (44.0)	43 (14.3)	4 (1.3)	1 (.3)	4.22 (มาก)	5
มีเทคนิคในการสอบถามข้อมูลที่ ได้ในระยะเวลาที่กำหนดเช่นพบ ความบกพร่องหรือการทุจริตได้ ในเวลาที่เหมาะสม	156 (52.0)	93 (31.0)	46 (15.3)	5 (1.7)	0 (0)	4.33 (มาก)	2
มีการติดตามผลการดำเนินงาน	147 (49.0)	90 (30.0)	59 (19.7)	4 (1.3)	0 (0)	4.26 (มาก)	3
รวม						4.22 (มาก)	

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.22) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้แก่ ข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นอย่างดี มีเทคนิคในการสอบ บัญชีที่ได้ผลในระยะเวลาที่กำหนดเช่นพบความบกพร่องหรือการทุจริตได้ในเวลาที่ตกลงไว้ มีการติดตามผลการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว ตรงต่อเวลา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานจนแล้วเสร็จ จำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการสำนักงานบัญชี (ตารางที่ 23-29)

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	จำนวน	ร้อยละ
การวางแผนทางการเงินไม่สอดคล้องกับกิจการ	96	32.0
ไม่มีความชำนาญด้านบริการสอบบัญชี	82	27.3
การให้คำปรึกษาทางบัญชีไม่มีประสิทธิภาพไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้	77	25.7
การให้บริการตรวจสอบภายในไม่ตรงตามความต้องการของผู้บริหาร	74	24.7
การวางระบบบัญชีไม่สอดคล้องต่อการทำงานของกิจการ	63	21.0
การบันทึกบัญชีไม่มีประสิทธิภาพไม่ตรงตามจริงที่เกิดขึ้น มีการบิดเบือน	63	21.0
ไม่มีบริการครบวงจรเช่นมีการจดทะเบียนบริษัท	39	13.0
ไม่สามารถวางแผนภาษีอากรให้กิจการได้อย่างเหมาะสมและมีความผิดพลาดไม่ตรงตามแผน	36	12.0
การสอบบัญชีไม่ตรงตามจริงไม่สามารถแสดงผลการดำเนินงาน และฐานะของกิจการได้	30	10.0

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ เทียบจากจำนวน ผู้ตอบแบบสอบถาม 300 ราย

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ในการใช้บริการสำนักงานบัญชี มากที่สุด คือ การวางแผนทางการเงินไม่สอดคล้องกับกิจการ ร้อยละ 32.0 รองลงมาคือ ไม่มีความชำนาญด้านบริการสอบบัญชี ร้อยละ 27.3 การให้คำปรึกษาทางบัญชีไม่มีประสิทธิภาพไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ 25.7 การให้บริการตรวจสอบภายในไม่ตรงตามความต้องการของผู้บริหาร ร้อยละ 24.7 การวางระบบบัญชีไม่สอดคล้องต่อการทำงานของกิจการ การบันทึกบัญชีไม่มีประสิทธิภาพไม่ตรงตามจริงที่เกิดขึ้น มีการบิดเบือน ร้อยละ 21.0 ไม่มีบริการครบวงจร เช่น มีการจดทะเบียนบริษัท ร้อยละ 13.0 ไม่สามารถวางแผนภาษีอากรให้กิจการได้อย่างเหมาะสมและมีความผิดพลาดไม่ตรงตามแผน ร้อยละ 12.0 การสอบบัญชีไม่ตรงตามจริงไม่สามารถแสดงผลการดำเนินงาน และฐานะของกิจการได้ ร้อยละ 10.0

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา

ปัญหาด้านราคา	จำนวน	ร้อยละ
การปรับเปลี่ยนราคาบ่อย	203	67.7
คิดค่าธรรมเนียมที่ไม่เหมาะสม	143	47.7
ไม่ประเมินราคาตามระยะเวลาในการสอบบัญชี	74	24.7
ไม่ประเมินราคาตามเงินทุนจดทะเบียนของธุรกิจ	73	24.3
ไม่ประเมินราคาตามประเภทธุรกิจ	49	16.3

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ เทียบจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 ราย

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านราคาในการใช้บริการสำนักงานบัญชี มากที่สุด คือ การปรับเปลี่ยนราคาบ่อยครั้ง ร้อยละ 67.7 รองลงมาคือ คิดค่าธรรมเนียมที่ไม่เหมาะสม ร้อยละ 47.7 ไม่ประเมินราคาตามเงินทุนจดทะเบียนของธุรกิจ ร้อยละ 24.7 ไม่ประเมินราคาตามระยะเวลาในการสอบบัญชี ร้อยละ 24.3 และ ไม่ประเมินราคาตามประเภทธุรกิจ ร้อยละ 16.3

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านช่องทางการจำหน่าย

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนสาขาน้อย	173	57.7
สถานที่ตั้งสำนักงานไกลสถานที่ราชการไม่สะดวกต่อการติดต่อ	147	49.0
สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอต่อการจอดรถ	113	37.7
สถานที่ตั้งสำนักงานไกลบ้านหรือที่ทำงานไม่สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ	92	30.7

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ เทียบข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 ราย

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านช่องทางการจำหน่ายในการใช้บริการสำนักงานบัญชี มากที่สุด คือ จำนวนสาขาน้อย ร้อยละ 57.7 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งสำนักงานไกลสถานที่ราชการไม่สะดวกต่อการติดต่อ ร้อยละ 49.0 สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอต่อการจอดรถร้อยละ 37.7 และสถานที่ตั้งสำนักงานไกลบ้านหรือที่ทำงานไม่สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ ร้อยละ 30.7

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวน	ร้อยละ
การประชาสัมพันธ์น้อย ลูกค้าไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับรายละเอียดการให้บริการ	133	44.3
การเปิดบูธร่วมกับโครงการอื่นๆ และให้ส่วนลด มีน้อย	84	28.0
ไม่เคยได้รับคำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยมาใช้บริการ	73	24.3
ทีมงานขายออกไปประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ไม่ต่อเนื่อง	69	23.0
ไม่มีการเสนอบริการทางโทรศัพท์ และขอเข้าพบเพื่อให้รายละเอียด	68	22.7
ไม่มีการแนะนำการบริการภายในสำนักงานของพนักงานกับลูกค้า	62	20.7

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 ราย

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการสำนักงานบัญชี มากที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์น้อย ลูกค้าไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับรายละเอียดการให้บริการ ร้อยละ 44.3 รองลงมาคือ การเปิดบูธร่วมกับโครงการอื่นๆ และให้ส่วนลดมีน้อย ร้อยละ 28.0 ไม่เคยได้รับคำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยมาใช้บริการ ร้อยละ 24.3 ทีมงานขายออกไปประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ไม่ต่อเนื่อง ร้อยละ 23.0 ไม่มีการเสนอบริการทางโทรศัพท์และขอเข้าพบเพื่อให้รายละเอียด ร้อยละ 22.7 ไม่มีการเสนอขายภายในสำนักงานของพนักงานกับลูกค้า ร้อยละ 20.7

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านบุคลากร

ปัญหาด้านบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานแก้ปัญหาของลูกค้าล่าช้า	169	56.3
พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน	133	44.3
ผู้ให้บริการสอบบัญชีไม่มีความรู้ความชำนาญ	72	24.0
ผู้ให้บริการสอบบัญชีไม่มีความสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการให้บริการ	69	23.0
พนักงานมีบุคลิกภาพการแต่งกายที่ไม่เหมาะสม	47	15.7
พนักงานไม่เคยออกไปเยี่ยมเยียนลูกค้าหลังจากได้รับบริการแล้ว	45	15.0
พนักงานไม่มีความรู้ความชำนาญและความสามารถไม่เพียงพอ	42	14.0
พนักงานล่าช้าในการให้บริการลูกค้า	33	11.0
พนักงานไม่มีความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์	25	8.3
พนักงานไม่สุภาพในการให้บริการ	16	5.3

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 ราย

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านบุคลากรในการให้บริการสำนักงานบัญชี มากที่สุด คือพนักงานแก้ปัญหาของลูกค้าล่าช้า ร้อยละ 56.3 รองลงมาคือ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน ร้อยละ 44.3 ผู้ให้บริการสอบบัญชีไม่มีความรู้ความชำนาญ ร้อยละ 24.0 ให้บริการสอบบัญชีไม่มีความสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการให้บริการ ร้อยละ 23.0 พนักงานมีบุคลิกภาพการแต่งกายที่ไม่เหมาะสม ร้อยละ 15.7 พนักงานไม่เคยออกไปเยี่ยมเยียนลูกค้าหลังจากได้รับบริการแล้ว ร้อยละ 15.0 พนักงานไม่มีความรู้ความชำนาญและความสามารถไม่เพียงพอ ร้อยละ 14.0 พนักงานล่าช้าในการให้บริการลูกค้า ร้อยละ 11.0 พนักงานไม่มีความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์ ร้อยละ 8.3 พนักงานไม่สุภาพในการให้บริการ ร้อยละ 5.3

ตารางที่ 28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ไร้คอยบริการ เช่น โทรศัพท์ เครื่องถ่ายเอกสาร วารสาร หนังสือพิมพ์ ม้านั่ง	147	49.0
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานล้ำสมัยมีปัญหาขัดข้องบ่อย เช่น คอมพิวเตอร์	127	42.3
การจัดวางอุปกรณ์สำนักงานป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารแบบฟอร์มไม่เป็นระเบียบ	122	40.7
อาคารสถานที่ไม่สะอาด	97	32.3
บรรยากาศภายในสำนักงานอึดอัด อากาศไม่ถ่ายเท สถานที่คับแคบ	93	31.0

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 ราย

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในการใช้บริการสำนักงานบัญชี มากที่สุด คือไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ไร้คอยบริการ เช่น โทรศัพท์ เครื่องถ่ายเอกสาร วารสาร หนังสือพิมพ์ ม้านั่ง ร้อยละ 49.0 รองลงมาคือ อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานล้ำสมัยมีปัญหาขัดข้องบ่อย เช่น คอมพิวเตอร์ ร้อยละ 42.3 การจัดวางอุปกรณ์สำนักงานป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารแบบฟอร์มไม่เป็นระเบียบ ร้อยละ 40.7 อาคารสถานที่ไม่สะอาด ร้อยละ 32.3 และบรรยากาศภายในสำนักงานอึดอัด อากาศไม่ถ่ายเท สถานที่คับแคบ ร้อยละ 31.0

ตารางที่ 29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีเทคนิคการสอบบัญชีที่ได้ผลในระยะเวลาที่กำหนด	125	41.7
ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	121	40.3
ระยะเวลาในการปฏิบัติงานจนแล้วเสร็จใช้เวลานาน	108	36.0
ขั้นตอนในการให้บริการยุ่งยากซับซ้อน	108	36.0
พนักงานมีไม่เพียงพอในการให้บริการจึงล่าช้า	97	32.3
ไม่ตรงต่อเวลา	87	29.0
ไม่เก็บข้อมูลลูกค้าเป็นความลับหรือเก็บรักษาไว้เป็นอย่างดี	60	20.0
ไม่มีการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว	59	19.7
กระบวนการติดต่อยาก	49	16.3
พนักงานไม่ติดตามผลการทำงานว่าลูกค้าปฏิบัติตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ทำให้เกิดความผิดพลาดล่าช้า	33	11.0

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 ราย

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ในการใช้บริการสำนักงานบัญชี มากที่สุด คือ ไม่มีเทคนิคการสอบบัญชีที่ได้ผลในระยะเวลาที่กำหนด ร้อยละ 41.7 รองลงมาคือ ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ร้อยละ 40.3 ขั้นตอนในการให้บริการยุ่งยากซับซ้อน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานจนแล้วเสร็จใช้เวลานาน ร้อยละ 36.0 พนักงานมีไม่เพียงพอในการให้บริการจึงล่าช้า ร้อยละ 32.3 ไม่ตรงต่อเวลา ร้อยละ 29.0 ไม่เก็บข้อมูลลูกค้าเป็นความลับหรือเก็บรักษาไว้เป็นอย่างดี ร้อยละ 20.0 ไม่มีการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว ร้อยละ 19.7 กระบวนการติดต่อยาก ร้อยละ 16.3 พนักงานไม่ติดตามผลการทำงานว่าลูกค้าปฏิบัติตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ทำให้เกิดความผิดพลาดล่าช้า ร้อยละ 11.0

ส่วนที่ 4 แสดงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถามในจังหวัดเชียงใหม่
 4.1 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ประเภทของธุรกิจ (ตารางที่ 30-36)

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบริการด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทของธุรกิจ											รวม
	ร้านค้าปลีก	ร้านค้าส่ง	ร้านอาหาร, ภัตตาคาร	ก่อสร้าง	ผลิตสิ่ง	ผลิตและจำหน่ายสินค้า	ผลิตและบรรจุอาหารกระป๋อง	จำหน่ายสินค้าเกษตร, อุปกรณ์การแพทย์, โรงแรม	อื่นๆ			
การสอบบัญชี	4.16 (มาก)	4.06 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	4.02 (มาก)	3.29 (มาก)	4.06 (มาก)	4.21 (มาก)	4.29 (มาก)	4.09 (มาก)	
ที่ปรึกษาทางภาษีอากร	4.39 (มาก)	4.08 (มาก)	4.47 (มาก)	4.17 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.11 (มาก)	3.57 (มาก)	4.16 (มาก)	4.21 (มาก)	4.14 (มาก)	4.17 (มาก)	
วางระบบบัญชี	4.39 (มาก)	3.94 (มาก)	4.47 (มาก)	4.23 (มาก)	4.80 (มากที่สุด)	4.08 (มาก)	3.57 (มาก)	4.31 (มาก)	4.07 (มาก)	4.14 (มาก)	4.16 (มาก)	
วางแผนทางการเงิน	4.16 (มาก)	3.80 (มาก)	4.27 (มาก)	4.04 (มาก)	4.40 (มาก)	3.95 (มาก)	3.29 (มาก)	3.94 (มาก)	3.86 (มาก)	3.86 (มาก)	3.96 (มาก)	
ที่ปรึกษาทางบัญชี	4.35 (มาก)	4.22 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.11 (มาก)	5.80 (มากที่สุด)	4.26 (มาก)	4.14 (มาก)	4.06 (มาก)	4.14 (มาก)	4.14 (มาก)	4.23 (มาก)	

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ฯ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ(ต่อ)

	ประเภทของธุรกิจ											รวม
	ร้านค้าปลีก	ร้านค้าต่าง	ร้านอาหาร, ภัตตาคาร	ก่อสร้าง	ลิตริ่ง	ผลิตภัณฑ์	ผลิตภัณฑ์	ผลิตภัณฑ์	จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค	ธุรกิจบริการ เช่น แพทย์, โรงแรม	อื่นๆ	
การตรวจสอบภายใน	4.16 (มาก)	4.00 (มาก)	4.27 (มาก)	4.17 (มาก)	4.40 (มากที่สุด)	3.98 (มาก)	3.57 (มาก)	3.97 (มาก)	3.93 (มาก)	4.29 (มาก)	4.05 (มาก)	
การปรับปรุงออกแบบระบบบัญชี	4.23 (มาก)	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	4.08 (มาก)	4.80 (มากที่สุด)	4.18 (มาก)	4.00 (มาก)	4.13 (มาก)	4.07 (มาก)	4.14 (มาก)	4.13 (มาก)	
บริการรับบันทึกบัญชี	4.10 (มาก)	3.98 (มาก)	4.13 (มาก)	4.00 (มาก)	4.40 (มาก)	3.92 (มาก)	4.29 (มาก)	4.13 (มาก)	3.79 (มาก)	4.14 (มาก)	4.01 (มาก)	
การบริการที่ตรงวงจร เช่นมีการจดทะเบียนตั้งบริษัท	4.16 (มาก)	3.90 (มาก)	4.20 (มาก)	4.00 (มาก)	4.40 (มาก)	3.87 (มาก)	4.00 (มาก)	3.81 (มาก)	4.07 (มาก)	4.29 (มาก)	3.97 (มาก)	
ชื่อเสียงและความชำนาญในการให้บริการ	4.58 (มากที่สุด)	4.31 (มาก)	4.40 (มาก)	4.49 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)	4.29 (มาก)	4.34 (มาก)	4.43 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	
การตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างถูกต้อง	4.65 (มากที่สุด)	4.31 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.29 (มาก)	4.44 (มาก)	4.64 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	
รวม	4.30 (มาก)	4.06 (มาก)	4.37 (มาก)	4.17 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.12 (มาก)	3.84 (มาก)	4.12 (มาก)	4.13 (มาก)	4.25 (มาก)	4.15 (มาก)	

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ธุรกิจบริการท่องเที่ยว (4 ราย) บริษัทโฆษณา (1 ราย) บริการขนส่ง (2 ราย)

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทร้านค้าปลีก ร้านค้าส่ง ก่อสร้าง ผลิตและจำหน่ายสินค้า ผลิตและบรรจุอาหารกระป๋อง จำหน่ายสินค้าเกษตร อุปกรณ์ และธุรกิจบริการ เช่น สถานที่การแพทย์ โรงแรม และอื่นๆ ให้ความสำคัญโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทลิสซิ่ง ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทร้านค้าปลีก ผลิตและจำหน่ายสินค้า ธุรกิจบริการเช่นสถานที่การแพทย์ โรงแรม และอื่น ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ชื่อเสียงและความชำนาญในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทร้านค้าส่ง ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียงและความชำนาญในการให้บริการ และการตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างถูกต้อง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทร้านอาหาร ภัตตาคาร ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ การตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างถูกต้อง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทก่อสร้าง ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียงและความชำนาญในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทลิสซิ่ง ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ ชื่อเสียงและความชำนาญ และการตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างถูกต้อง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทการผลิตและบรรจุอาหารกระป๋อง ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ บริการรับบันทึกบัญชี ชื่อเสียงและความชำนาญ และการตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างถูกต้อง

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

ปัจจัยด้านราคา	ประเภทของธุรกิจ										รวม
	ร้านค้าปลีก	ร้านค้าส่ง	ร้านอาหาร, ภัตตาคาร	ก่อสร้าง	ลิตซิง	ผลิตและจำหน่ายสินค้า	ผลิตและบรรจุอาหารกระป๋อง	จำหน่ายสินค้าเกษตร, อุปกรณ์	ธุรกิจบริการ เช่น สถานบริการ แพทย์, โรงแรม	อื่นๆ	
ประเมินราคาตามประเภทธุรกิจ	3.84 (มาก)	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)	4.14 (มาก)	3.94 (มาก)	4.14 (มาก)	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)
ประเมินราคาตามเวลาในการสอบบัญชี	3.74 (มาก)	3.80 (มาก)	3.87 (มาก)	3.98 (มาก)	4.20 (มาก)	3.81 (มาก)	4.14 (มาก)	3.81 (มาก)	3.86 (มาก)	3.71 (มาก)	3.85 (มาก)
ประเมินราคาตามเงินทุนจดทะเบียน	3.81 (มาก)	3.86 (มาก)	3.87 (มาก)	3.87 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	3.76 (มาก)	4.14 (มาก)	3.81 (มาก)	3.71 (มาก)	4.00 (มาก)	3.84 (มาก)
การคิดค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม	4.00 (มาก)	3.82 (มาก)	4.07 (มาก)	3.98 (มาก)	4.20 (มาก)	3.74 (มาก)	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)	3.07 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.88 (มาก)
ราคาใกล้เคียงกับสำนักงานบัญชีอื่น	3.52 (มาก)	3.57 (มาก)	3.67 (มาก)	3.77 (มาก)	3.40 (มาก)	3.52 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.71 (มาก)	3.14 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา จำแนกตามประเภทของธุรกิจ (ต่อ)

ปัจจัยด้านราคา	ประเภทของธุรกิจ											รวม
	ร้านค้าปลีก	ร้านค้าส่ง	ร้านอาหาร, ภัตตาคาร	ก่อสร้าง	ลิขสิทธิ์	ผลิตและจำหน่ายสินค้า	ผลิตและจำหน่ายสินค้าเกษตร, อุปกรณ์	ผลิตและบรรจุอาหารกระป๋อง	จำหน่ายสินค้าเกษตร, อุปกรณ์	ธุรกิจบริการเช่น สถานบริการ แพทย์, โรงแรม	อื่นๆ	
ราคาต่ำกว่าสำนักงานบัญชีอื่น	3.35 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.63 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	
มีการต่อรองราคาได้	3.10 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.43 (มาก)	3.19 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	3.11 (มาก)	
สามารถผ่อนชำระได้	2.55 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	3.43 (มาก)	2.94 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.43 (น้อย)	2.85 (ปานกลาง)	
รวม	3.49 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.74 (มาก)	3.63 (มาก)	3.78 (มาก)	3.50 (มาก)	3.79 (มาก)	3.62 (มาก)	3.57 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ บริการท่องเที่ยว (4 ราย) บริษัทโฆษณา (1 ราย) บริการขนส่ง (2 ราย)

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามประเภทของธุรกิจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภท ร้านค้าส่ง ก่อสร้าง ผลิตและจำหน่ายสินค้า ผลิตและบรรจุอาหารกระป๋อง จำหน่ายสินค้าเกษตร อุปกรณ์ และ ธุรกิจบริการเช่น สถานที่การแพทย์ โรงแรม ให้ความสำคัญโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทร้านค้าปลีก และอื่นๆ ให้ความสำคัญโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทร้านค้าปลีก และร้านอาหาร ภัตตาคาร ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทร้านค้าส่ง ผลิตและจำหน่ายสินค้า จำหน่ายสินค้าเกษตร อุปกรณ์ และ ธุรกิจบริการ เช่น สถานที่ การแพทย์ และ โรงแรม ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ ประเมินราคาตามประเภทธุรกิจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทก่อสร้าง ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ ประเมินราคาตามประเภทธุรกิจ ประเมินราคาตามเวลาในการสอบบัญชี และการคิดค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทผลิตซึ่ง ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ ประเมินราคาตามเงินทุน จดทะเบียน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทผลิตและบรรจุอาหารกระป๋อง ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ ประเมินราคาตามประเภทธุรกิจ ประเมินราคาตามเวลาในการสอบบัญชี ประเมินราคาตามเงินทุนจดทะเบียน

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ประเภทของธุรกิจ											รวม
	ร้านค้าปลีก	ร้านค้าส่ง	ร้านอาหาร, ภัตตาคาร	ก่อสร้าง	ติดตั้ง	ผลิตและจำหน่ายสินค้า	ผลิตและบรรจุอาหารกระป๋อง	จำหน่ายสินค้าเกษตร, อุปกรณ์	ธุรกิจบริการ เช่น แพทย์, โรงแรม	อื่นๆ		
มีจำนวนสาขามากสะดวกในการให้บริการ	4.06 (มาก)	3.73 (มาก)	3.80 (มาก)	4.04 (มาก)	4.20 (มาก)	3.98 (มาก)	4.29 (มาก)	3.69 (มาก)	4.29 (มาก)	4.29 (มาก)	3.95 (มาก)	
สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าติดต่อสะดวก	4.06 (มาก)	3.78 (มาก)	4.13 (มาก)	4.02 (มาก)	4.20 (มาก)	4.01 (มาก)	4.29 (มาก)	3.88 (มาก)	4.36 (มาก)	4.29 (มาก)	4.00 (มาก)	
สถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการติดต่อสะดวก	4.19 (มาก)	3.98 (มาก)	4.07 (มาก)	4.06 (มาก)	4.20 (มาก)	3.96 (มาก)	4.14 (มาก)	3.84 (มาก)	4.43 (มาก)	4.29 (มาก)	4.04 (มาก)	
รวม	4.11 (มาก)	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)	4.20 (มาก)	3.98 (มาก)	4.24 (มาก)	3.80 (มาก)	4.36 (มาก)	4.29 (มาก)	4.00 (มาก)	

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ บริการท่องเที่ยว (4 ราย) บริษัทโฆษณา (1 ราย) บริการขนส่ง (2 ราย)

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบังคับด้านช่องทางการจำหน่าย
จำแนกตามประเภทของธุรกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบ สอบถามที่ประกอบธุรกิจทุกประเภท ให้ความสำคัญ
สำคัญโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทร้านค้าปลีก ร้านค้าส่ง ก่อสร้าง และธุรกิจ
บริการ เช่น สถานที่การแพทย์ โรงแรม ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่
สถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการติดต่อสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทร้านอาหาร กัดดาการ ผลิตและจำหน่ายสินค้า
จำหน่ายสินค้าเกษตร อุปกรณ์ ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่สถานที่
ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าติดต่อสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทลิขสิทธิ์ และอื่นๆ ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ มีจำนวนสาขามากสะดวกในการใช้บริการ สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่ง
ชุมชนใกล้ลูกค้าติดต่อสะดวก สถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการติดต่อสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจ ผลิตและจำหน่ายอาหารกระป๋อง ให้ความสำคัญปัจจัย
ย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ จำนวนสาขามากสะดวกในการใช้บริการ สถานที่ตั้งอยู่ใน
แหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าติดต่อสะดวก

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบริษัทในด้านปริมาณทางการตลาดส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

	ประเภทของธุรกิจ											รวม
	ร้านค้าปลีก	ร้านค้าส่ง	ร้านอาหาร, ภัตตาคาร	ก่อสร้าง	ผลิตสิ่ง	ผลิตและจำหน่ายสินค้า	ผลิตและจำหน่ายสินค้า	ผลิตและจำหน่ายสินค้าอุปกรณ์	ธุรกิจ	อื่นๆ		
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด												
การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ ป้ายผ้า	3.29 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
จดหมายถึงหน่วยงานเพื่อเสนอหรือเชิญชวนลูกค้าให้มาใช้บริการ	3.26 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.09 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	2.99 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
เสนอบริการ โดยทางโทรศัพท์และขอพบเพื่อให้รายละเอียด	3.19 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.19 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
มีทีมงานขายออกไปประชาสัมพันธ์นอกสถานที่เปิดชุมชนร่วมกับโครงการบ้านจัดสรรที่ให้ส่วนลด	2.90 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)
คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ	3.68 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.21 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.59 (มาก)	3.21 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
การลงชื่อในสมุดหน้าเหลือง	2.65 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.43 (น้อย)	2.57 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทของธุรกิจ (ต่อ)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทของธุรกิจ											รวม
	ร้านค้าปลีก	ร้านค้าส่ง	ร้านอาหาร, กภัตตาคาร	ก่อสร้าง	ลิสซิ่ง	ผลิตและจำหน่ายสินค้า	ผลิตและบรรจุอาหารกระป๋อง	จำหน่ายสินค้าเกษตร, อุปกรณ์	ธุรกิจบริการเช่น สถานที่การแพทย์, โรงแรม	อื่นๆ		
การมีผลงานอ้างอิงในอดีตเช่นมีเพิ่มผลงานมีชื่อเสียง	3.10 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	
รวม	3.15 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.90 (มาก)	3.45 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ บริการท่องเที่ยว (4 ราย) บริษัทโยธยา (1 ราย) บริการขนส่ง (2 ราย)

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด
 จำแนกตามประเภทของธุรกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบ สอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทร้าน ค้าปลีก
 ร้านค้าส่ง ก่อสร้าง ผลิตและบรรจอาหารกระป๋อง จำหน่ายสินค้าเกษตร อุปกรณ์ และ ธุรกิจบริการ
 เช่น สถานที่การแพทย์ โรงแรม และอื่นๆ ให้ความสำคัญโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง
 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทผลิตและจำหน่ายสินค้าให้ความสำคัญโดยรวมมีค่า
 เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทร้านค้าปลีก ผลิตและบรรจอาหารกระป๋อง
 จำหน่ายสินค้าเกษตร อุปกรณ์ และอื่นๆ ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่
 คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภท ร้านค้าส่ง ก่อสร้าง ผลิตและจำหน่ายสินค้า
 และ ธุรกิจบริการ เช่น สถานที่การแพทย์ โรงแรม ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับ
 ปานกลาง ได้แก่การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ ป้ายผ้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทร้านอาหาร ภัตตาคาร ให้ความสำคัญปัจจัยย่อย
 ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ จดหมายถึงหน่วยงานเพื่อเสนอหรือเชิญชวนลูกค้าให้มาใช้
 บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจ ลิขซึ่ง ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดใน
 ระดับมาก ได้แก่ เสนอบริการ โดยทางโทรศัพท์และขอพบเพื่อให้รายละเอียด

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากร จำนวนตามประเภทของธุรกิจ

	ประเภทของธุรกิจ											รวม
	ร้านค้าปลีก	ร้านค้าส่ง	ร้านอาหาร, ภัตตาคาร	ก่อสร้าง	ผลิตสิ่ง	ผลิตและจำหน่ายสินค้า	ผลิตและบรรจุอาหารกระป๋อง	จำหน่ายสินค้าเกษตร, อุปกรณ์	ธุรกิจบริการเช่นสถานที่แพทย์, โรงแรม	อื่นๆ		
ข้อเสียของผู้สอบบัญชีที่ยอมรับในธุรกิจ	4.03 (มาก)	4.02 (มาก)	3.73 (มาก)	4.08 (มาก)	4.40 (มาก)	3.99 (มาก)	4.14 (มาก)	3.97 (มาก)	4.14 (มาก)	3.71 (มาก)	4.01 (มาก)	
การติดต่อสื่อสารพนักงานให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง	4.10 (มาก)	3.98 (มาก)	4.07 (มาก)	4.19 (มาก)	4.40 (มาก)	4.06 (มาก)	4.14 (มาก)	4.16 (มาก)	4.07 (มาก)	3.86 (มาก)	4.09 (มาก)	
พนักงานอธิบายรายละเอียดโดยใช้ภาษาเข้าใจง่าย	4.19 (มาก)	3.82 (มาก)	3.93 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)	3.86 (มาก)	4.09 (มาก)	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)	4.01 (มาก)	
พนักงานมีความรู้ความชำนาญ	4.58 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)	4.20 (มาก)	4.47 (มาก)	4.20 (มาก)	4.39 (มาก)	4.43 (มาก)	4.28 (มาก)	4.29 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)	
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นกันเอง	4.06 (มาก)	3.88 (มาก)	3.93 (มาก)	3.91 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.78 (มาก)	3.93 (มาก)	4.14 (มาก)	3.94 (มาก)	

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านประสมทางการตลาดด้านบุคลิก (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลิก	ประเภทของธุรกิจ											รวม
	ร้านค้าปลีก	ร้านค้าส่ง	ร้านอาหาร, ภัตตาคาร	ก่อสร้าง	ลิขสิทธิ์	ผลิตและจำหน่ายสินค้า	ผลิตและจำหน่ายอาหารกระป๋อง	จำหน่ายสินค้าเกษตร, อุปกรณ์	ธุรกิจบริการเช่น แพทย์, โรงแรม	อื่นๆ		
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ชื่อสัตย์	4.39 (มาก)	4.31 (มาก)	4.47 (มาก)	4.28 (มาก)	4.80 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.28 (มาก)	4.29 (มาก)	4.29 (มาก)	4.36 (มาก)	
พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้า	4.32 (มาก)	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	4.09 (มาก)	4.40 (มาก)	4.12 (มาก)	4.14 (มาก)	4.13 (มาก)	4.07 (มาก)	4.29 (มาก)	4.13 (มาก)	
พนักงานมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาให้ลูกค้า	4.26 (มาก)	4.14 (มาก)	4.13 (มาก)	4.19 (มาก)	4.40 (มาก)	4.25 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)	4.14 (มาก)	4.14 (มาก)	4.18 (มาก)	
พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี	3.32 (ปานกลาง)	3.49 (มาก)	3.73 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.16 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	2.71 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	
รู้จักเป็นส่วนตัว เป็นญาติ เป็นเพื่อนกับพนักงาน	2.23 (น้อย)	2.47 (น้อย)	2.93 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.34 (น้อย)	3.71 (มาก)	2.56 (ปานกลาง)	2.07 (น้อย)	1.29 (น้อย)	2.45 (น้อย)	
ผู้ตอบบัญชีมีความรู้ความชำนาญ	4.13 (มาก)	3.84 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)	4.14 (มาก)	3.94 (มาก)	4.14 (มาก)	4.29 (มาก)	3.98 (มาก)	

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบริษัทในด้านสมรรถนะทางการตลาดด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทของธุรกิจ (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลากร	ประเภทของธุรกิจ										รวม
	ร้านค้าปลีก	ร้านค้าส่ง	ร้านอาหาร, ภัตตาคาร	ก่อสร้าง	ผลิตสิ่ง	ผลิตและจำหน่ายสินค้า	ผลิตและบรรจุอาหารกระป๋อง	จำหน่ายสินค้าเกษตร, อุปกรณ์การแพทย์, โรงแรม	ธุรกิจบริการเช่นสถานบริการ, แพทย์, โรงแรม	อื่นๆ	
การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	3.94 (มาก)	3.78 (มาก)	3.80 (มาก)	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)	4.14 (มาก)	3.84 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)
การให้บริการอย่างสุภาพ	3.84 (มาก)	3.71 (มาก)	3.73 (มาก)	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)	3.78 (มาก)	3.86 (มาก)	3.66 (มาก)	4.07 (มาก)	3.86 (มาก)	3.77 (มาก)
ความมีน้ำใจ	3.84 (มาก)	3.71 (มาก)	3.80 (มาก)	3.66 (มาก)	4.20 (มาก)	3.78 (มาก)	3.86 (มาก)	3.59 (มาก)	4.14 (มาก)	3.86 (มาก)	3.76 (มาก)
รวม	3.94 (มาก)	3.82 (มาก)	3.89 (มาก)	3.89 (มาก)	4.10 (มาก)	3.89 (มาก)	4.05 (มาก)	3.82 (มาก)	3.92 (มาก)	3.78 (มาก)	3.88 (มาก)

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ บริการท่องเที่ยว (4 ราย) บริษัทโฆษณา (1 ราย) บริการขนส่ง (2 ราย)

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบังคับด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทของธุรกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจทุกประเภท ให้ความสำคัญโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภท ร้านค้าปลีก และอื่นๆ ให้ความสำคัญ บังคับย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความชำนาญ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภท ร้านค้าส่ง ร้านอาหารภัตตาคาร ก่อสร้าง ผลิตและจำหน่ายสินค้า ให้ความสำคัญบังคับย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภททิสซิ่ง และ ผลิตและบรรจุอาหารกระป๋อง ให้ความสำคัญบังคับย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจจำหน่ายสินค้าเกษตร อุปกรณ์ และธุรกิจบริการเช่น สถานที่การแพทย์ โรงแรม ให้ความสำคัญบังคับย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความชำนาญ พนักงานมีความซื่อสัตย์

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

ด้านการสร้างและและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ประเภทของธุรกิจ											รวม
	ร้านค้าปลีก	ร้านค้าส่ง	ร้านอาหาร, ภัตตาคาร	ก่อสร้าง	ลิตซิ่ง	ผลิตและจำหน่ายสินค้า	ผลิตและบรรจุอาหารกระป๋อง	จำหน่ายสินค้าเกษตร, อุปกรณ์	ธุรกิจบริการ เช่น แพทย์, โรงแรม	อื่นๆ		
มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	3.81 (มาก)	4.00 (มาก)	3.73 (มาก)	3.83 (มาก)	3.60 (มาก)	3.92 (มาก)	3.57 (มาก)	3.81 (มาก)	4.21 (มาก)	3.57 (มาก)	3.87 (มาก)	
มีบรรยากาศภายในสำนักงานที่ตกแต่งสวยงาม สะอาด	3.23 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.47 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.12 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	
มีระเบียบภายในสำนักงาน เช่นการจัดวางอุปกรณ์ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารแบบฟอร์ม	3.25 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	
ความสะอาดของอาคารสถานที่	3.03 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.04 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ และห้องนำ	3.23 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.12 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.16 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	
สถานที่จอดรถเพียงพอ	2.97 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบริษัทด้านส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ (ต่อ)

ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ประเภทของธุรกิจ										รวม
	ร้านค้าปลีก	ร้านค้าส่ง	ร้านอาหาร, ภัตตาคาร	ก่อสร้าง	สิ่งพิมพ์	ผลิตและจำหน่ายสินค้า	ผลิตและบรรจุอาหารกระป๋อง	จำหน่ายสินค้าเกษตร, อุปกรณ์	ธุรกิจบริการ เช่น สถานบริการ แพทย์, โรงแรม	อื่นๆ	
สำนักงานมีขนาดใหญ่โต	2.61 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)
ป้ายชื่อสำนักงานเห็นได้ชัดเจน	2.58 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
รวม	3.10 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)

หมายเหตุ :อื่นๆ ได้แก่ บริการท่องเที่ยว (4 ราย) บริษัทโฆษณา (1 ราย) บริการขนส่ง (2 ราย)

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบังคับด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทธุรกิจร้านค้าปลีก ร้านค้าส่ง ร้านอาหาร ภัตตาคาร ก่อสร้าง ลิซซิ่ง ผลิตและจำหน่ายสินค้า จำหน่ายสินค้าเกษตร อุปกรณ์ ธุรกิจบริการ เช่น สถานที่การแพทย์ โรงแรม และอื่น ให้ความสำคัญโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทผลิตและบรรจุอาหารกระป๋องให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทร้านค้าปลีก ร้านค้าส่ง ก่อสร้าง ผลิตและจำหน่ายสินค้า จำหน่ายสินค้าเกษตรอุปกรณ์ ธุรกิจบริการ เช่น สถานที่การแพทย์ โรงแรม และอื่น ๆ ให้ความสำคัญบังคับข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทร้านอาหาร ภัตตาคาร ให้ความสำคัญบังคับข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ มีระเบียบภายในสำนักงาน เช่น การจัดวางอุปกรณ์ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารแบบฟอร์ม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทลิซซิ่ง ให้ความสำคัญบังคับข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ และห้องน้ำ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภท ผลิตและบรรจุอาหารกระป๋อง ให้ความสำคัญบังคับข้อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ มีบรรยากาศภายในสำนักงาน เช่น ตกแต่งสวยงาม สะอาด

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามประเภท ของธุรกิจ

	ประเภทของธุรกิจ											รวม	
	ร้านค้าปลีก	ร้านค้าส่ง	ร้านอาหาร, ภัตตาคาร	ก่อสร้าง	ลิสซิ่ง	ผลิตและจำหน่ายสินค้า	ผลิตและบรรจุอาหารกระป๋อง	จำหน่ายสินค้าเกษตร, อุปกรณ์	ธุรกิจบริการเช่นสถานบริการแพทย์, โรงแรม	อื่นๆ			
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ													
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	4.23 (มาก)	4.02 (มาก)	3.60 (มาก)	4.19 (มาก)	4.20 (มาก)	4.16 (มาก)	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)	4.29 (มาก)	4.29 (มาก)	4.10 (มาก)		
ระยะเวลาในการปฏิบัติงานจนแล้วเสร็จ	4.39 (มาก)	4.14 (มาก)	3.67 (มาก)	4.23 (มาก)	4.20 (มาก)	4.22 (มาก)	4.14 (มาก)	4.09 (มาก)	4.21 (มาก)	4.43 (มาก)	4.19 (มาก)		
ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.16 (ปานกลาง)	4.22 (มาก)	3.73 (มาก)	4.04 (มาก)	4.20 (มาก)	4.18 (มาก)	3.86 (มาก)	4.06 (มาก)	4.29 (มาก)	4.29 (มาก)	4.12 (มาก)		
จำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ	4.23 (มาก)	4.22 (มาก)	3.73 (มาก)	4.00 (มาก)	4.40 (มาก)	4.20 (มาก)	4.14 (มาก)	4.09 (มาก)	4.21 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.15 (มาก)		
มีการแก้ไขปัญหาลูกค้าอย่างรวดเร็ว	4.29 (มาก)	4.22 (มาก)	3.73 (มาก)	4.21 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.28 (มาก)	4.00 (มาก)	4.16 (มาก)	4.43 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.23 (มาก)		

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามประเภท ของธุรกิจ (ต่อ)

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ประเภทของธุรกิจ											รวม
	ร้านค้าปลีก	ร้านค้าส่ง	ร้านอาหาร, ภัตตาคาร	ก่อสร้าง	โลจิสติก	ผลิตและจำหน่ายสินค้า	ผลิตและบรรจุอาหารกระป๋อง	จำหน่ายสินค้าเกษตร, อุปกรณ์	ธุรกิจบริการเช่นแพทย์, โรงแรม	อื่นๆ		
ข้อมูลถูกเก็บด้วยความลับและเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นอย่างดี	4.58 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)	4.07 (มาก)	4.26 (มาก)	4.20 (มาก)	4.40 (มาก)	4.14 (มาก)	4.38 (มาก)	4.13 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)	
ตรงต่อเวลา	4.19 (มาก)	4.22 (มาก)	3.87 (มาก)	4.25 (มาก)	4.40 (มาก)	4.27 (มาก)	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)	4.43 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.22 (มาก)	
มีเทคนิคในการสอบบัญชีที่ ได้ผล ในระยะเวลาที่กำหนดเช่นพบความบกพร่องหรือการทุจริตได้ในเวลาที่ตกลงไว้	4.45 (มาก)	4.27 (มาก)	4.00 (มาก)	4.32 (มาก)	4.40 (มาก)	4.38 (มาก)	4.14 (มาก)	4.28 (มาก)	4.43 (มาก)	4.71 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)	
มีการติดตามผลการดำเนินงาน	4.39 (มาก)	4.22 (มาก)	3.80 (มาก)	4.17 (มาก)	4.20 (มาก)	4.36 (มาก)	4.29 (มาก)	4.19 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)	
รวม	4.32 (มาก)	4.21 (มาก)	3.80 (มาก)	4.18 (มาก)	4.31 (มาก)	4.28 (มาก)	4.08 (มาก)	4.14 (มาก)	4.36 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.22 (มาก)	

หมายเหตุ :อื่นๆ ได้แก่ บริการท่องเที่ยว (4 ราย) บริษัทโฆษณา (1 ราย) บริการขนส่ง (2 ราย)

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบ สอบถามที่ประกอบธุรกิจทุกประเภท ให้ความสำคัญโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ประเภทอื่น ๆ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทร้านค้าปลีก ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ ข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นอย่างดี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภท ร้านค้าส่ง ร้านอาหารภัตตาคาร ลิขซึ่ง ผลิตและจำหน่ายสินค้า และจำหน่ายสินค้าเกษตร อุปกรณ์ ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ ข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นอย่างดี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทก่อสร้าง ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีเทคนิคในการสอบบัญชีที่ได้ผลในระยะเวลาที่กำหนด เช่น พบความบกพร่องหรือการทุจริตได้ในเวลาที่ตกลงไว้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภท ผลิตบรรจุอาหารกระป๋อง ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการติดตามผลงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภท ธุรกิจบริการ เช่น สถานที่การแพทย์ โรงแรม ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการติดตามผลงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภท อื่น ๆ ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีเทคนิคในการสอบบัญชีที่ได้ผลในระยะเวลาที่กำหนด เช่น พบความบกพร่องหรือการทุจริตได้ในเวลาที่ตกลงไว้

4.2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชีของผู้ตอบแบบ
สอบถาม จำแนกตาม เงินทุนจดทะเบียน (ตารางที่ 37 - 43)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านส่วนประสม
ทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เงินทุนจดทะเบียน						รวม
	ไม่เกิน 1,000,000 บาท	1,000,001 - 5,000,000 บาท	5,000,001 - 10,000,000 บาท	10,000,001 - 15,000,000 บาท	15,000,001 - 20,000,000 บาท	มากกว่า 20,000,000 บาท	
การสอบบัญชี	4.05 (มาก)	4.11 (มาก)	4.07 (มาก)	4.18 (มาก)	4.05 (มาก)	4.10 (มาก)	4.09 (มาก)
ที่ปรึกษาทางภาษีอากร	4.23 (มาก)	4.17 (มาก)	4.26 (มาก)	4.05 (มาก)	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)	4.17 (มาก)
วางระบบบัญชี	4.19 (มาก)	4.19 (มาก)	4.15 (มาก)	4.13 (มาก)	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)	4.16 (มาก)
วางแผนทางการเงิน	4.05 (มาก)	4.02 (มาก)	3.74 (มาก)	3.84 (มาก)	3.95 (มาก)	3.80 (มาก)	3.96 (มาก)
ที่ปรึกษาทางบัญชี	4.20 (มาก)	4.23 (มาก)	4.37 (มาก)	4.16 (มาก)	4.30 (มาก)	4.20 (มาก)	4.23 (มาก)
การตรวจสอบภายใน	4.07 (มาก)	4.07 (มาก)	4.04 (มาก)	3.84 (มาก)	4.35 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)
การปรับปรุงออกแบบระบบ บัญชี	4.13 (มาก)	4.12 (มาก)	4.07 (มาก)	3.97 (มาก)	4.45 (มาก)	4.20 (มาก)	4.13 (มาก)
บริการรับบันทึกบัญชี	3.96 (มาก)	4.09 (มาก)	4.11 (มาก)	3.97 (มาก)	3.95 (มาก)	3.90 (มาก)	4.01 (มาก)
การบริการที่ครบวงจร เช่นมี การจดทะเบียนตั้งบริษัท	3.90 (มาก)	4.02 (มาก)	4.15 (มาก)	3.84 (มาก)	3.85 (มาก)	4.25 (มาก)	3.97 (มาก)
ชื่อเสียงและความชำนาญใน การให้บริการ	4.38 (มาก)	4.40 (มาก)	4.47 (มาก)	4.40 (มาก)	4.40 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)
การตอบสนองและแก้ไข ปัญหาให้ได้อย่างถูกต้อง	4.52 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.26 (มาก)	4.45 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)
รวม	4.15 (มาก)	4.17 (มาก)	4.20 (มาก)	4.07 (มาก)	4.18 (มาก)	4.14 (มาก)	4.15 (มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำนวนตามเงินทุนจดทะเบียน โดยรวมพบว่า ทุกประเภทเงินทุนจดทะเบียนให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000 บาท 1,000,001-5,000,000 บาท 5,000,001-10,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ การตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างถูกต้อง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 20,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ การตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างถูกต้อง และชื่อเสียงและความชำนาญในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินทุนจดทะเบียน 10,000,001-15,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียงและความชำนาญในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินทุนจดทะเบียน 15,000,001-20,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ การตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างถูกต้อง

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านส่วนประสม
ทางการตลาดด้านราคา จำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน

ปัจจัยด้านราคา	เงินทุนจดทะเบียน						รวม
	ไม่เกิน 1,000,000 บาท	1,000,001 - 5,000,000 บาท	5,000,001 - 10,000,000 บาท	10,000,001 - 15,000,000 บาท	15,000,001 - 20,000,000 บาท	มากกว่า 20,000,000 บาท	
ประเมินราคาตาม ประเภท ธุรกิจ	3.95 (มาก)	3.97 (มาก)	3.93 (มาก)	3.89 (มาก)	4.05 (มาก)	4.15 (มาก)	3.97 (มาก)
ประเมินราคาตามเวลาในการ สอบบัญชี	3.88 (มาก)	3.89 (มาก)	3.81 (มาก)	3.68 (มาก)	3.80 (มาก)	3.95 (มาก)	3.85 (มาก)
ประเมินราคาตามเงินทุน จดทะเบียน	3.81 (มาก)	3.93 (มาก)	3.81 (มาก)	3.68 (มาก)	3.95 (มาก)	3.80 (มาก)	3.84 (มาก)
การคิดค่าธรรมเนียมที่ เหมาะสม	3.88 (มาก)	3.93 (มาก)	3.85 (มาก)	3.79 (มาก)	3.70 (มาก)	4.10 (มาก)	3.88 (มาก)
ราคาใกล้เคียงกับสำนักงาน บัญชีอื่น	3.66 (มาก)	3.67 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.50 (มาก)	3.60 (มาก)
ราคาต่ำกว่าสำนักงานบัญชี อื่น	3.53 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
มีการต่อรองราคาได้	3.21 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
สามารถผ่อนชำระได้	2.83 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)
รวม	3.59 (มาก)	3.62 (มาก)	3.51 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.55 (มาก)	3.56 (มาก)

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตาม
เงินทุนจดทะเบียน โดยรวมพบว่าทุกประเภทเงินทุนจดทะเบียนให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับมาก ยกเว้น ผู้มีเงินทุนจดทะเบียน 10,000,001 - 15,000,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับ
ปานกลาง

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000 บาท 1,000,001-5,000,000 บาท 5,000,001-10,000,000 บาท 15,000,001-20,000,000 บาท และมากกว่า 20,000,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ประเมินราคาตามประเภทธุรกิจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินทุนจดทะเบียน 10,00,001-15,000,000 บาท ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับสำคัญมาก ได้แก่ ประเมินราคาตามประเภทธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านส่วนประสม
ทางการตลาดด้านช่องทางการจำหน่าย จำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน

ปัจจัยด้านช่องทางการ จำหน่าย	เงินทุนจดทะเบียน						รวม
	ไม่เกิน 1,000,000 บาท	1,000,001 - 5,000,000 บาท	5,000,001 - 10,000,000 บาท	10,000,001 - 15,000,000 บาท	15,000,001 - 20,000,000 บาท	มากกว่า 20,000,000 บาท	
มีจำนวนสาขามากสะดวก ในการใช้บริการ	3.93 (มาก)	3.90 (มาก)	3.89 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	4.10 (มาก)	3.95 (มาก)
สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน ใกล้ลูกค้าติดต่อสะดวก	3.98 (มาก)	3.92 (มาก)	4.22 (มาก)	3.97 (มาก)	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)	4.00 (มาก)
สถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการ ติดต่อสะดวก	3.98 (มาก)	4.00 (มาก)	4.26 (มาก)	4.11 (มาก)	3.85 (มาก)	4.25 (มาก)	4.04 (มาก)
รวม	3.97 (มาก)	3.94 (มาก)	4.12 (มาก)	4.04 (มาก)	3.95 (มาก)	4.20 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย
จำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน โดยรวมพบว่าทุกประเภทเงินทุนจดทะเบียนให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ย
อยู่ในระดับมาก

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อ
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าติดต่อสะดวก
และ สถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการติดต่อสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินทุนจดทะเบียน 1,000,001-5,000,000 บาท 5,000,001-
10,000,000 บาท 10,000,001-15,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดใน
ระดับมาก ได้แก่ สถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการติดต่อสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินทุนจดทะเบียน 15,000,001-20,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อ
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ มีจำนวนสาขามากสะดวกในการใช้บริการและ
สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าติดต่อสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินทุนจดทะเบียนมากกว่า 20,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อ
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าติดต่อสะดวก
และ สถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการติดต่อสะดวก

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านส่วนประสม
ทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	เงินทุนจดทะเบียน						รวม
	ไม่เกิน 1,000,000 บาท	1,000,001 - 5,000,000 บาท	5,000,001 - 10,000,000 บาท	10,000,001 - 15,000,000 บาท	15,000,001 - 20,000,000 บาท	มากกว่า 20,000,000 บาท	
การประชาสัมพันธ์โดยใช้ แผ่นพับ ป้ายผ้า	3.29 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.63 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.41 (มาก)
จดหมายถึงหน่วยงานเพื่อ เสนอหรือเชิญชวนลูกค้าให้ มาใช้บริการ	3.19 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
เสนอบริการโดยทาง โทรศัพท์และขอพบเพื่อให้ รายละเอียด	3.22 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
มีทีมงานขายออกไปประชา สัมพันธ์นอกสถานที่เปิด บูธร่วมกับโครงการบ้านจัด สรรที่ให้ส่วนลด	3.15 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)
คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้ บริการ	3.60 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	2.85 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
การลงชื่อในสมุดหน้า เหลือง	2.70 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)
การมีผลงานอ้างอิงในอดีต เช่นมีเพิ่มผลงานมีชื่อเสียง	3.00 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
รวม	3.16 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน โดยรวมพบว่าทุกประเภทเงินทุนจดทะเบียนให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เงินทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000 บาท และ 15,000,001 - 20,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในระดับมาก ได้แก่ คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินทุนจดทะเบียน 1,000,0001-5,000,000 บาท และมากกว่า 20,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง ได้แก่ การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ ป้ายผ้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินทุนจดทะเบียน 5,000,001-10,000,000 บาท และ 10,000,001-15,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ ป้ายผ้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินทุนจดทะเบียน 15,000,000-15,000,000 บาท ให้ความสำคัญในระดับสำคัญมากที่สุด ปัจจัยย่อยด้านการประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ ป้ายผ้า

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านส่วนประสม
ทางการตลาดด้านบุคลากร จำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน

ปัจจัยด้านบุคลากร	เงินทุนจดทะเบียน						รวม
	ไม่เกิน 1,000,000 บาท	1,000,001 - 5,000,000 บาท	5,000,001 - 10,000,000 บาท	10,000,001 - 15,000,000 บาท	15,000,001 - 20,000,000 บาท	มากกว่า 20,000,000 บาท	
ชื่อเสียงของผู้สอบบัญชี เป็นที่ยอมรับในธุรกิจ	4.03 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	3.95 (มาก)	4.05 (มาก)	3.90 (มาก)	4.01 (มาก)
การติดต่อสื่อสารพนักงาน ให้คำแนะนำและให้คำ ปรึกษาอย่างถูกต้อง	4.09 (มาก)	4.10 (มาก)	4.30 (มาก)	3.95 (มาก)	3.95 (มาก)	4.15 (มาก)	4.09 (มาก)
พนักงานอธิบายรายละเอียด โดยใช้ภาษาเข้าใจง่าย	3.98 (มาก)	4.03 (มาก)	4.33 (มาก)	3.76 (มาก)	4.15 (มาก)	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)
พนักงานมีความรู้ความ ชำนาญ	4.37 (มาก)	4.40 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.29 (มาก)	4.40 (มาก)	4.30 (มาก)	4.38 (มาก)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นกันเอง	3.88 (มาก)	3.91 (มาก)	4.19 (มาก)	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.94 (มาก)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์	4.45 (มาก)	4.32 (มาก)	4.48 (มาก)	4.08 (มาก)	4.35 (มาก)	4.45 (มาก)	4.36 (มาก)
พนักงานมีความเสมอภาค ในการให้บริการลูกค้า	4.14 (มาก)	4.07 (มาก)	4.30 (มาก)	4.00 (มาก)	4.30 (มาก)	4.15 (มาก)	4.13 (มาก)
พนักงานมีความรวดเร็วใน การแก้ปัญหาให้ลูกค้า	4.24 (มาก)	4.17 (มาก)	4.26 (มาก)	3.95 (มาก)	4.40 (มาก)	4.10 (มาก)	4.18 (มาก)
พนักงานมีบุคลิกภาพและ การแต่งกายที่ดี	3.36 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
รู้จักเป็นส่วนตัว เป็นญาติ เป็นเพื่อนกับพนักงาน	2.49 (ปานกลาง)	2.44 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.42 (น้อย)	2.60 (ปานกลาง)	2.40 (น้อย)	2.45 (น้อย)
ผู้สอบบัญชีมีความรู้ความ ชำนาญ	4.01 (มาก)	3.98 (มาก)	3.89 (มาก)	3.92 (มาก)	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)
การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	3.84 (มาก)	3.98 (มาก)	3.89 (มาก)	3.92 (มาก)	3.65 (มาก)	4.15 (มาก)	3.90 (มาก)

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านส่วนประสม
ทางการตลาดด้านบุคลากร จำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลากร	เงินทุนจดทะเบียน						รวม
	ไม่เกิน 1,000,000 บาท	1,000,001 - 5,000,000 บาท	5,000,001 - 10,000,000 บาท	10,000,001 - 15,000,000 บาท	15,000,001 - 20,000,000 บาท	มากกว่า 20,000,000 บาท	
การให้บริการอย่างสุภาพ	3.70 (มาก)	3.76 (มาก)	3.59 (มาก)	3.97 (มาก)	3.70 (มาก)	4.15 (มาก)	3.77 (มาก)
ความมีน้ำใจ	3.70 (มาก)	3.77 (มาก)	3.52 (มาก)	4.03 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.95 (มาก)	3.88 (มาก)
รวม	3.88 (มาก)	3.88 (มาก)	3.94 (มาก)	3.82 (มาก)	3.90 (มาก)	3.95 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน โดยรวมพบว่าทุกประเภทเงินทุนจดทะเบียนให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความน่าเชื่อถือซื่อสัตย์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินทุนจดทะเบียน 1,000,001 - 5,000,000 บาท 10,000,001 - 15,000,000 บาท 15,000,001 - 20,000,000 บาท และมากกว่า 20,000,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความชำนาญ สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เงินทุนจดทะเบียน 5,000,001 - 10,000,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านส่วนประสม
ทางการตลาดด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเงินทุน
จดทะเบียน

ปัจจัยด้านการสร้างและ การนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	เงินทุนจดทะเบียน						รวม
	ไม่เกิน 1,000,000 บาท	1,000,001 - 5,000,000 บาท	5,000,001 - 10,000,000 บาท	10,000,001 - 15,000,000 บาท	15,000,001 - 20,000,000 บาท	มากกว่า 20,000,000 บาท	
มีอุปกรณ์สำนักงานที่ ทันสมัย	3.87 (มาก)	3.87 (มาก)	3.81 (มาก)	3.84 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.88 (มาก)
มีบรรยากาศภายในสำนัก งานเช่นตกแต่งสวยงาม สะอาด	3.30 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
มีระเบียบภายในสำนักงาน เช่นการจัดวางอุปกรณ์ ป้าย สัญลักษณ์ต่างๆ และ เอกสารแบบฟอร์ม	3.42 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)
ความสะอาดของอาคาร สถานที่	3.26 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ และห้องน้ำ	3.25 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
สถานที่จอดรถเพียงพอ	3.10 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
สำนักงานมีขนาดใหญ่โต	2.96 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)
ป้ายชื่อสำนักงานเห็นได้ ชัดเจน	2.97 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
รวม	3.27 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน โดยรวมพบว่าทุกประเภทเงินทุนจดทะเบียนให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินทุนจดทะเบียน ไม่เกิน 1,000,000 บาท 1,000,001-5,000,000 บาท 5,000,001-10,000,000 บาท 10,000,001-15,000,000 บาท และ 15,000,001-20,000,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินทุนจดทะเบียนมากกว่า 20,000,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และมีระเบียบภายในสำนักงาน เช่นการจัดวางอุปกรณ์ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารแบบฟอร์ม

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านส่วนประสม
ทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามเงินทุน จดทะเบียน

ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	เงินทุนจดทะเบียน						รวม
	ไม่เกิน 1,000,000 บาท	1,000,001 - 5,000,000 บาท	5,000,001 - 10,000,000 บาท	10,000,001 - 15,000,000 บาท	15,000,001 - 20,000,000 บาท	มากกว่า 20,000,000 บาท	
ความสะดวกรวดเร็วในการ ติดต่อ	4.05 (มาก)	4.06 (มาก)	4.30 (มาก)	4.11 (มาก)	4.05 (มาก)	4.40 (มาก)	4.10 (มาก)
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จนแล้วเสร็จ	4.24 (มาก)	4.16 (มาก)	4.22 (มาก)	4.16 (มาก)	3.90 (มาก)	4.35 (มาก)	4.19 (มาก)
ขั้นตอนในการให้ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.04 (มาก)	4.13 (มาก)	4.22 (มาก)	4.13 (มาก)	4.20 (มาก)	4.30 (มาก)	4.12 (มาก)
จำนวนพนักงานมีมากพอ ในการให้บริการ	4.10 (มาก)	4.11 (มาก)	4.15 (มาก)	4.16 (มาก)	4.30 (มาก)	4.35 (มาก)	4.15 (มาก)
มีการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า อย่างรวดเร็ว	4.23 (มาก)	4.19 (มาก)	4.22 (มาก)	4.29 (มาก)	4.10 (มาก)	4.45 (มาก)	4.23 (มาก)
ข้อมูลลูกค้าเป็นความลับ และเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็น อย่างดี	4.37 (มาก)	4.39 (มาก)	4.41 (มาก)	4.34 (มาก)	4.20 (มาก)	4.45 (มาก)	4.37 (มาก)
ตรงต่อเวลา	4.13 (มาก)	4.20 (มาก)	4.30 (มาก)	4.29 (มาก)	4.25 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.22 (มาก)
มีเทคนิคในการสอบบัญชีที่ ได้ผลในระยะเวลาที่ กำหนดเช่นพบความบก พร่องหรือการทุจริตได้ใน เวลาที่ตกลงไว้	4.34 (มาก)	4.30 (มาก)	4.30 (มาก)	4.37 (มาก)	4.40 (มาก)	4.35 (มาก)	4.33 (มาก)
มีการติดตามผลการดำเนิน งาน	4.30 (มาก)	4.26 (มาก)	4.26 (มาก)	4.16 (มาก)	4.15 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)
รวม	4.20 (มาก)	4.20 (มาก)	4.26 (มาก)	4.22 (มาก)	4.17 (มาก)	4.41 (มาก)	4.22 (มาก)

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน โดยรวมพบว่าทุกประเภทเงินทุนจดทะเบียนให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000 บาท 1,000,001-5,000,000 บาท 5,000,001-10,000,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ ข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและเก็บรักษาไว้เป็นอย่างดี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินทุนจดทะเบียน 10,000,001 - 15,000,000 บาท และ 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีเทคนิคในการสอบบัญชีที่ได้ผล ในระยะเวลาที่กำหนดเช่นพบความบกพร่องหรือการทุจริตได้ในเวลาที่ตกลงไว้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินทุนมากกว่า 20,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ ตรงต่อเวลา และมีการติดตามผลการดำเนินงาน

4.3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจของ (ตารางที่ 44-53)

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รูปแบบการประกอบธุรกิจ			
	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	ห้างหุ้นส่วน สามัญนิติ บุคคล	รวม
การสอบบัญชี	4.18 (มาก)	4.03 (มาก)	4.25 (มาก)	4.09 (มาก)
ที่ปรึกษาทางภาษีอากร	4.26 (มาก)	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	4.17 (มาก)
วางระบบบัญชี	4.20 (มาก)	4.13 (มาก)	4.00 (มาก)	4.16 (มาก)
วางแผนทางการเงิน	4.03 (มาก)	3.92 (มาก)	3.75 (มาก)	3.96 (มาก)
ที่ปรึกษาทางบัญชี	4.21 (มาก)	4.24 (มาก)	4.00 (มาก)	4.23 (มาก)
การตรวจสอบภายใน	4.08 (มาก)	4.04 (มาก)	3.50 (มาก)	4.05 (มาก)
การปรับปรุงออกแบบระบบบัญชี	4.14 (มาก)	4.14 (มาก)	3.50 (มาก)	4.13 (มาก)
บริการรับบันทึกบัญชี	4.05 (มาก)	3.99 (มาก)	3.75 (มาก)	4.01 (มาก)
การบริการที่ครบวงจร เช่นมีการจดทะเบียนตั้งบริษัท	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)	3.50 (มาก)	3.97 (มาก)
ชื่อเสียงและความชำนาญในการให้บริการ	4.48 (มาก)	4.40 (มาก)	4.25 (มาก)	4.43 (มาก)
การตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างถูกต้อง	4.50 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)
รวม	4.19 (มาก)	4.13 (มาก)	3.91 (มาก)	4.15 (มาก)

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ โดยรวมพบว่าทุกรูปแบบให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่การตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างถูกต้อง

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ความสำคัญต่อทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่การตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างถูกต้อง

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านส่วนประสม
ทางการตลาดด้านราคา จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ

ปัจจัยด้านราคา	รูปแบบการประกอบธุรกิจ			
	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	ห้างหุ้นส่วน สามัญนิติ บุคคล	รวม
ประเมินราคาตาม ประเภทธุรกิจ	4.04 (มาก)	3.92 (มาก)	3.75 (มาก)	3.97 (มาก)
ประเมินราคาตามเวลาในการสอบบัญชี	3.87 (มาก)	3.85 (มาก)	3.25 (มาก)	3.85 (มาก)
ประเมินราคาตามเงินทุนจดทะเบียน	3.81 (มาก)	3.87 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.84 (มาก)
การคิดค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม	3.92 (มาก)	3.87 (มาก)	3.75 (มาก)	3.88 (มาก)
ราคาใกล้เคียงกับสำนักงานบัญชีอื่น	3.60 (มาก)	3.60 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)
ราคาต่ำกว่าสำนักงานบัญชีอื่น	3.38 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
มีการต่อรองราคาได้	3.01 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
สามารถผ่อนชำระได้	2.80 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.25 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)
รวม	3.55 (มาก)	3.58 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตาม
รูปแบบการประกอบธุรกิจ โดยรวมพบว่ารูปแบบบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ความสำคัญ
สำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สำหรับห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่
ในระดับปานกลาง

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ ประเมินราคาตามประเภทธุรกิจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากได้แก่ ประเมินราคาตามประเภทธุรกิจ และการคิดค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านส่วนประสม
ทางการ ตลาดด้านช่องทางการจำหน่าย จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ

ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย	รูปแบบการประกอบธุรกิจ			
	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	ห้างหุ้นส่วน สามัญนิติ บุคคล	รวม
มีจำนวนสาขามากสะดวกในการใช้บริการ	4.07 (มาก)	3.85 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.95 (มาก)
สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าติดต่อสะดวก	4.14 (มาก)	3.90 (มาก)	4.25 (มาก)	4.00 (มาก)
สถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการติดต่อสะดวก	4.11 (มาก)	3.98 (มาก)	4.25 (มาก)	4.04 (มาก)
รวม	4.11 (มาก)	3.91 (มาก)	4.33 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการ
จำหน่าย จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ โดยรวมพบว่าทุกรูปแบบให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ย
อยู่ในระดับมาก

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด ให้ความสำคัญต่อ
ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าติดต่อสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ความสำคัญ
ต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการติดต่อสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ใ้
ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีจำนวนสาขามากสะดวกในการใช้
บริการ

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านส่วนประสม
ทางการ ตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รูปแบบการประกอบธุรกิจ			
	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	ห้างหุ้นส่วน สามัญนิติ บุคคล	รวม
การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ ป้ายผ้า	3.58 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
จดหมายถึงหน่วยงานเพื่อเสนอหรือเชิญชวนลูกค้า ให้มาใช้บริการ	3.12 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
เสนอบริการโดยทางโทรศัพท์และขอพบเพื่อให้รายละเอียด	3.21 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
มีทีมงานขายออกไปประชาสัมพันธ์นอกสถานที่เปิด บูธร่วมกับโครงการบ้านจัดสรรที่ให้ส่วนลด	3.01 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)
คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ	3.34 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
การลงชื่อในสมุดหน้าเหลือง	2.73 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.00 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)
การมีผลงานอ้างอิงในอดีตเช่นมีแฟ้มผลงานมีชื่อเสียง	3.05 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
รวม	3.15 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ โดยรวมพบว่าทุกรูปแบบให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในระดับมาก ได้แก่ การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ ป้ายผ้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง ได้แก่ คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง ได้แก่ เสนอบริการโดยทางโทรศัพท์ และขอพบเพื่อให้รายละเอียด และมีทีมงานขายออกไปประชาสัมพันธ์นอกสถานที่เปิดบูธร่วมกับโครงการบ้านจัดสรรที่ให้ส่วนลด

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านส่วนประสม
ทางการตลาดด้านบุคลากร จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ

ปัจจัยด้านบุคลากร	รูปแบบการประกอบธุรกิจ			
	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	ห้างหุ้นส่วน สามัญนิติ บุคคล	รวม
ชื่อเสียงของผู้ตอบบัญชีเป็นที่ยอมรับในธุรกิจ	4.07 (มาก)	3.99 (มาก)	3.25 (มาก)	4.01 (มาก)
การติดต่อสื่อสารพนักงานให้คำแนะนำและให้คำ ปรึกษาอย่างถูกต้อง	4.19 (มาก)	4.04 (มาก)	3.25 (มาก)	4.09 (มาก)
พนักงานอธิบายรายละเอียดโดยใช้ภาษาเข้าใจง่าย	4.12 (มาก)	3.96 (มาก)	3.25 (มาก)	4.01 (มาก)
พนักงานมีความรู้ความชำนาญ	4.45 (มาก)	4.34 (มาก)	4.00 (มาก)	4.38 (มาก)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นกันเอง	4.07 (มาก)	3.86 (มาก)	3.75 (มาก)	3.94 (มาก)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ เชื่อสัตย์	4.33 (มาก)	4.39 (มาก)	4.00 (มาก)	4.36 (มาก)
พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้า	4.22 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	4.13 (มาก)
พนักงานมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาให้ลูกค้า	4.30 (มาก)	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	4.18 (มาก)
พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี	3.32 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
รู้จักเป็นส่วนตัว เป็นญาติ เป็นเพื่อนกับพนักงาน	2.34 (น้อย)	2.56 (ปานกลาง)	1.25 (น้อยที่สุด)	2.45 (น้อย)
ผู้ตอบบัญชีมีความรู้ความชำนาญ	4.06 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	3.98 (มาก)

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านส่วนประสม
ทางการตลาดด้านบุคลากร จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลากร	รูปแบบการประกอบธุรกิจ			
	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	ห้างหุ้นส่วน สามัญนิติ บุคคล	รวม
การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	3.97 (มาก)	3.85 (มาก)	4.25 (มาก)	3.90 (มาก)
การให้บริการอย่างสุภาพ	3.83 (มาก)	3.73 (มาก)	4.00 (มาก)	3.77 (มาก)
ความมีน้ำใจ	3.83 (มาก)	3.71 (มาก)	3.75 (มาก)	3.76 (มาก)
รวม	3.93 (มาก)	3.86 (มาก)	3.52 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ โดยรวมพบว่าทุกรูปแบบให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบริษัทจำกัดและห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความชำนาญ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ

ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	รูปแบบการประกอบธุรกิจ			
	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล	รวม
มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	3.95 (มาก)	3.83 (มาก)	3.75 (มาก)	3.88 (มาก)
มีบรรยากาศภายในสำนักงานเช่นตกแต่งสวยงามสะอาด	3.24 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
มีระเบียบภายในสำนักงาน เช่นการจัดวางอุปกรณ์ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารแบบฟอร์ม	3.31 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
ความสะอาดของอาคารสถานที่	3.12 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์วารสารต่างๆ และห้องน้ำ	3.16 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
สถานที่จอดรถเพียงพอ	3.04 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
สำนักงานมีขนาดใหญ่โต	2.80 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)
ป้ายชื่อสำนักงานเห็นได้ชัดเจน	2.92 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
รวม	3.19 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ โดยรวมพบว่าทุกรูปแบบให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด และห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ การมีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านส่วนประสม
ทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รูปแบบการประกอบธุรกิจ			
	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	ห้างหุ้นส่วน สามัญนิติ บุคคล	รวม
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	4.14 (มาก)	4.07 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.10 (มาก)
ระยะเวลาในการปฏิบัติงานจนแล้วเสร็จ	4.25 (มาก)	4.14 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.19 (มาก)
ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.19 (มาก)	4.06 (มาก)	4.75 (มากที่สุด)	4.12 (มาก)
จำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ	4.25 (มาก)	4.07 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.15 (มาก)
มีการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว	4.36 (มาก)	4.14 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.23 (มาก)
ข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นอย่างดี	4.46 (มาก)	4.31 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)
ตรงต่อเวลา	4.31 (มาก)	4.16 (มาก)	4.25 (มาก)	4.22 (มาก)
มีเทคนิคในการสอบบัญชีที่ได้ผลในระยะเวลาที่กำหนดเช่นพบความบกพร่องหรือการทุจริตได้ในเวลาที่ตกลงไว้	4.37 (มาก)	4.30 (มาก)	4.75 (มากที่สุด)	4.33 (มาก)
มีการติดตามผลการดำเนินงาน	4.31 (มาก)	4.23 (มาก)	4.75 (มากที่สุด)	4.27 (มาก)
รวม	4.29 (มาก)	4.17 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.22 (มาก)

จากตารางที่ 50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ โดยรวมพบว่ารูปแบบบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สำหรับ ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรูปแบบธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ ข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นอย่างดี

ผู้ตอบแบบสอบถามห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีเทคนิคในการสอบบัญชีที่ได้ผลในระยะเวลาที่กำหนดเช่นพบความบกพร่องหรือการทุจริตได้ในเวลาที่ตกลงไว้ และมีการติดตามผลการดำเนินงาน

4.4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชีของผู้ตอบ
แบบสอบถามจำแนกตาม ตำแหน่งงานในธุรกิจผู้ประกอบการ (ตารางที่ 51 – 57)

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านส่วนประสม
ทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามตำแหน่งงานในธุรกิจผู้ประกอบการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ตำแหน่ง					รวม
	กรรมการ ผู้จัดการ	ผู้จัดการ ทั่วไป	ผู้จัดการ ฝ่ายการ บัญชี	สมทบบัญชี	อื่นๆ	
การสอบบัญชี	3.96 (มาก)	4.19 (มาก)	4.06 (มาก)	3.86 (มาก)	4.18 (มาก)	4.09 (มาก)
ที่ปรึกษาทางภาษีอากร	3.93 (มาก)	4.31 (มาก)	4.08 (มาก)	3.97 (มาก)	4.39 (มาก)	4.17 (มาก)
วางระบบบัญชี	4.14 (มาก)	4.26 (มาก)	4.17 (มาก)	3.83 (มาก)	4.11 (มาก)	4.16 (มาก)
วางแผนทางการเงิน	3.86 (มาก)	3.99 (มาก)	4.02 (มาก)	3.72 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)
ที่ปรึกษาทางบัญชี	4.29 (มาก)	4.28 (มาก)	4.21 (มาก)	4.07 (มาก)	4.18 (มาก)	4.23 (มาก)
การตรวจสอบภายใน	4.07 (มาก)	4.20 (มาก)	3.99 (มาก)	3.69 (มาก)	4.07 (มาก)	4.05 (มาก)
การปรับปรุงออกแบบระบบ บัญชี	4.11 (มาก)	4.36 (มาก)	4.06 (มาก)	3.59 (มาก)	4.11 (มาก)	4.13 (มาก)
บริการรับบันทึกบัญชี	4.04 (มาก)	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	3.79 (มาก)	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)
การบริการที่ครบวงจร เช่นมีการ จดทะเบียนตั้งบริษัท	3.79 (มาก)	4.02 (มาก)	4.03 (มาก)	3.66 (มาก)	4.07 (มาก)	3.97 (มาก)
ชื่อเสียงและความชำนาญในการ ให้บริการ	4.25 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.21 (มาก)	4.14 (มาก)	4.43 (มาก)
การตอบสนองและแก้ไขปัญหา ให้ได้อย่างถูกต้อง	4.29 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.10 (มาก)	4.29 (มาก)	4.48 (มาก)
รวม	4.06 (มาก)	4.25 (มาก)	4.16 (มาก)	3.86 (มาก)	4.14 (มาก)	4.15 (มาก)

จากตารางที่ 51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามตำแหน่ง โดยรวมแล้วพบว่า ทุกตำแหน่งให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งกรรมการผู้จัดการให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ที่ปรึกษาทางบัญชี และการตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างถูกต้อง

ตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป และผู้จัดการฝ่ายการบัญชี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ ชื่อเสียงและความชำนาญในการให้บริการ และการตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างถูกต้อง

ตำแหน่งสมุหบัญชีให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ ชื่อเสียงและความชำนาญในการให้บริการ

ตำแหน่งอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ ที่ปรึกษาทางภาษีอากร

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านส่วนประสม
ทางการตลาดด้านราคา จำแนกตามตำแหน่งงานในธุรกิจผู้ประกอบการ

ปัจจัยด้านราคา	ตำแหน่ง					
	กรรมการ ผู้จัดการ	ผู้จัดการ ทั่วไป	ผู้จัดการ ฝ่ายการ บัญชี	สมุหบัญชี	อื่นๆ	รวม
ประเมินราคาตาม ประเภทธุรกิจ	3.93 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	3.76 (มาก)	3.86 (มาก)	3.97 (มาก)
ประเมินราคาตามเวลาในการสอบ บัญชี	3.96 (มาก)	3.86 (มาก)	3.80 (มาก)	3.76 (มาก)	4.00 (มาก)	3.85 (มาก)
ประเมินราคาตามเงินทุนจด ทะเบียน	3.82 (มาก)	3.93 (มาก)	3.76 (มาก)	3.72 (มาก)	3.96 (มาก)	3.84 (มาก)
การคิดค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)	3.83 (มาก)	3.90 (มาก)	4.04 (มาก)	3.88 (มาก)
ราคาใกล้เคียงกับสำนักงานบัญชี อื่น	3.79 (มาก)	3.53 (มาก)	3.55 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.96 (มาก)	3.60 (มาก)
ราคาต่ำกว่าสำนักงานบัญชีอื่น	3.46 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.89 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)
มีการต่อรองราคาได้	3.32 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.11 (ปานกลาง)
สามารถผ่อนชำระได้	3.36 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.54 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	2.85 (ปานกลาง)
รวม	3.71 (มาก)	3.53 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.89 (มาก)	3.56 (มาก)

จากตารางที่ 52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตาม
ตำแหน่ง โดยรวมแล้วพบว่า ทุกตำแหน่งให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ผู้มี
ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายการบัญชี ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง

โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ สมุหบัญชี และตำแหน่งอื่น ๆ
ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การคิดค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม
ตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป และผู้จัดการฝ่ายการบัญชี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย
สูงสุดในระดับมาก ได้แก่การประเมินราคาตามประเภทธุรกิจ

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านส่วนประสม
ทางการตลาดด้านช่องทางการจำหน่าย จำแนกตามตำแหน่งงานในธุรกิจ
ผู้ประกอบการ

ปัจจัยด้านช่องทางการ จำหน่าย	ตำแหน่ง					
	กรรมการ ผู้จัดการ	ผู้จัดการ ทั่วไป	ผู้จัดการ ฝ่ายการ บัญชี	สมุหบัญชี	อื่นๆ	รวม
มีจำนวนสาขามากสะดวกใน การใช้บริการ	3.46 (ปานกลาง)	4.09 (มาก)	4.10 (มาก)	3.52 (มาก)	3.71 (มาก)	3.95 (มาก)
สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน ใกล้ลูกค้าติดต่อสะดวก	3.57 (มาก)	4.16 (มาก)	4.10 (มาก)	3.66 (มาก)	3.82 (มาก)	4.00 (มาก)
สถานที่ตั้งใกล้สถานที่ ราชการติดต่อสะดวก	3.71 (มาก)	4.15 (มาก)	4.17 (มาก)	3.79 (มาก)	3.68 (มาก)	4.04 (มาก)
รวม	3.58 (มาก)	4.13 (มาก)	4.12 (มาก)	3.66 (มาก)	3.74 (มาก)	4.00 (มาก)

จากตารางที่ 53 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทาง
การจำหน่ายจำแนกตามตำแหน่งงานในธุรกิจผู้ประกอบการ โดยรวมพบว่า ทุกตำแหน่งให้ความสำคัญ
ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ ผู้จัดการฝ่ายการบัญชี และ สมุหบัญชี
ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการ
ติดต่อสะดวก

ตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป และตำแหน่งอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดใน
ระดับมาก ได้แก่ สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน ใกล้ลูกค้าติดต่อสะดวก

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริม
ทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามตำแหน่งงานในธุรกิจ
ผู้ประกอบการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	ตำแหน่ง					
	กรรมการ ผู้จัดการ	ผู้จัดการ ทั่วไป	ผู้จัดการ ฝ่ายการ บัญชี	สมุหบัญชี	อื่นๆ	รวม
การประชาสัมพันธ์โดยใช้ แผ่นพับ ป้ายผ้า	3.36 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
จดหมายถึงหน่วยงานเพื่อ เสนอหรือเชิญชวนลูกค้าให้ มาใช้บริการ	3.50 (มาก)	3.05 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.14 (ปานกลาง)
เสนอบริการ โดยทางโทรศัพท์ และขอพบเพื่อให้รายละเอียด	3.36 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.21 (ปานกลาง)
มีทีมงานขายออกไปประชาสัมพันธ์ นอกสถานที่เปิดบูธ ร่วมกับ โครงการบ้านจัดสรรที่ ให้ส่วนลด	3.32 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.08 (ปานกลาง)
คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้ บริการ	3.50 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.76 (มาก)	3.61 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)
การลงชื่อในสมุดหน้าเหลือง	3.21 (ปานกลาง)	2.55 (ปานกลาง)	2.55 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	2.77 (ปานกลาง)
การมีผลงานอ้างอิงในอดีต เช่นมีเพิ่มผลงานมีชื่อเสียง	3.25 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)
รวม	3.36 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.15 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 54 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริม
การตลาด จำแนกตามตำแหน่งงานในธุรกิจผู้ประกอบการ โดยรวมแล้วพบว่า ทุกตำแหน่งให้ความสำคัญ
สำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง ยกเว้น ผู้มีตำแหน่งอื่น ๆ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

โดยผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ จดหมายถึงหน่วยงานเพื่อเสนอหรือเชิญชวนลูกค้าให้มาใช้บริการ และคำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ

ตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป และผู้จัดการฝ่ายการบัญชี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ ป้ายผ้า

ตำแหน่งสมุหบัญชี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ

ตำแหน่งอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ เสนอ บริการโดยทางโทรศัพท์และขอพบเพื่อให้รายละเอียด

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านส่วนประสม
ทางการตลาดด้านบุคลากร จำแนกตามตำแหน่งงานในธุรกิจผู้ประกอบการ

ปัจจัยด้านบุคลากร	ตำแหน่ง					
	กรรมการ ผู้จัดการ	ผู้จัดการ ทั่วไป	ผู้จัดการ ฝ่ายการ บัญชี	สมุหบัญชี	อื่นๆ	รวม
ชื่อเสียงของผู้สอบบัญชีเป็นที่ยอมรับในธุรกิจ	4.14 (มาก)	4.06 (มาก)	3.99 (มาก)	3.79 (มาก)	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)
การติดต่อสื่อสารพนักงานให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง	4.00 (มาก)	4.18 (มาก)	4.12 (มาก)	3.79 (มาก)	4.00 (มาก)	4.09 (มาก)
พนักงานอธิบายรายละเอียดโดยใช้ภาษาเข้าใจง่าย	3.68 (มาก)	4.14 (มาก)	4.14 (มาก)	3.62 (มาก)	3.79 (มาก)	4.01 (มาก)
พนักงานมีความรู้ความชำนาญ	4.18 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.07 (มาก)	4.11 (มาก)	4.38 (มาก)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นกันเอง	3.43 (ปานกลาง)	4.09 (มาก)	4.12 (มาก)	3.52 (มาก)	3.61 (มาก)	3.94 (มาก)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์	4.25 (มาก)	4.44 (มาก)	4.43 (มาก)	4.03 (มาก)	4.25 (มาก)	4.36 (มาก)
พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้า	3.71 (มาก)	4.31 (มาก)	4.30 (มาก)	3.62 (มาก)	3.71 (มาก)	4.13 (มาก)
พนักงานมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาให้ลูกค้า	3.61 (มาก)	4.43 (มาก)	4.31 (มาก)	3.79 (มาก)	3.71 (มาก)	4.18 (มาก)
พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี	3.54 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.39 (มาก)
รู้จักเป็นส่วนตัว เป็นญาติ เป็นเพื่อนกับพนักงาน	3.11 (มาก)	2.23 (น้อย)	2.08 (น้อย)	3.21 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	2.45 (น้อย)
ผู้สอบบัญชีมีความรู้ความชำนาญ	3.89 (มาก)	4.17 (มาก)	3.94 (มาก)	3.76 (มาก)	3.71 (มาก)	3.98 (มาก)
การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า	3.75 (มาก)	3.97 (มาก)	3.91 (มาก)	3.79 (มาก)	3.89 (มาก)	3.90 (มาก)
การให้บริการอย่างสุภาพ	3.61 (มาก)	3.82 (มาก)	3.82 (มาก)	3.66 (มาก)	3.68 (มาก)	3.77 (มาก)

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านส่วนประสม
ทางการตลาดด้านบุคลากร จำแนกตามตำแหน่งงานในธุรกิจผู้ประกอบการ (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลากร	ตำแหน่ง					
	กรรมการ ผู้จัดการ	ผู้จัดการ ทั่วไป	ผู้จัดการ ฝ่ายการ บัญชี	สมุหบัญชี	อื่นๆ	รวม
ความมีน้ำใจ	3.68 (มาก)	3.81 (มาก)	3.80 (มาก)	3.69 (มาก)	3.57 (มาก)	3.76 (มาก)
รวม	3.76 (มาก)	3.97 (มาก)	3.91 (มาก)	3.70 (มาก)	3.77 (มาก)	3.88 (มาก)

จากตารางที่ 55 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามตำแหน่งงานในธุรกิจผู้ประกอบการ โดยรวมแล้วพบว่า ทุกตำแหน่งให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ และตำแหน่งอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์

ตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความชำนาญ

ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายการบัญชี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความชำนาญ

ตำแหน่งสมุหบัญชี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความชำนาญ

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านส่วนประสม
ทางการตลาดด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามตำแหน่งงาน
ในธุรกิจผู้ประกอบการ

ปัจจัยด้านการสร้างและการนำ เสนอลักษณะทางกายภาพ	ตำแหน่ง					
	กรรมการ ผู้จัดการ	ผู้จัดการ ทั่วไป	ผู้จัดการ ฝ่ายการ บัญชี	สมุหบัญชี	อื่นๆ	รวม
มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	3.82 (มาก)	3.85 (มาก)	3.92 (มาก)	3.93 (มาก)	3.82 (มาก)	3.88 (มาก)
มีบรรยากาศภายในสำนักงานเช่นตึก แต่งสวยงาม สะอาด	3.64 (มาก)	3.19 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.61 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)
มีระเบียบภายในสำนักงาน เช่นการจัด วางอุปกรณ์ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และ เอกสารแบบฟอร์ม	3.54 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.79 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)
ความสะอาดของอาคารสถานที่	3.50 (มาก)	3.09 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น โทร ทัศน์ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ และ ห้องน้ำ	3.54 (มาก)	3.08 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)
สถานที่จอดรถเพียงพอ	3.50 (มาก)	2.94 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
สำนักงานมีขนาดใหญ่โต	3.39 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)
ป้ายชื่อสำนักงานเห็นได้ชัดเจน	3.43 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
รวม	3.54 (มาก)	3.11 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 56 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามตำแหน่งงานในธุรกิจผู้ประกอบการ โดยรวมแล้วพบว่า ผู้มีตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ และตำแหน่งอื่น ๆ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และผู้มีตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการฝ่ายการบัญชี สมุหบัญชี ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่ง ให้ความสำคัญต่อย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านส่วนประสม
ทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามตำแหน่งงานในธุรกิจผู้ประกอบการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ตำแหน่ง					รวม
	กรรมการ ผู้จัดการ	ผู้จัดการ ทั่วไป	ผู้จัดการ ฝ่ายการ บัญชี	สมุหบัญชี	อื่นๆ	
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	4.04 (มาก)	4.28 (มาก)	4.22 (มาก)	3.52 (มาก)	3.64 (มาก)	4.10 (มาก)
ระยะเวลาในการปฏิบัติงานจนแล้วเสร็จ	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	4.34 (มาก)	3.72 (มาก)	3.71 (มาก)	4.19 (มาก)
ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.79 (มาก)	4.36 (มาก)	4.32 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	4.12 (มาก)
จำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ	3.96 (มาก)	4.32 (มาก)	4.38 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	4.15 (มาก)
มีการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว	4.00 (มาก)	4.41 (มาก)	4.44 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	4.23 (มาก)
ข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและเก็บรักษา ข้อมูลไว้เป็นอย่างดี	3.93 (มาก)	4.61 (มาก)	4.49 (มาก)	3.69 (มาก)	4.14 (มาก)	4.37 (มาก)
ตรงต่อเวลา	4.00 (มาก)	4.36 (มาก)	4.41 (มาก)	3.59 (มาก)	3.86 (มาก)	4.22 (มาก)
มีเทคนิคในการสอบบัญชีที่ได้ผลใน ระยะเวลาที่กำหนดเช่นพบความบก พร่องหรือการทุจริตได้ในเวลาที่ตกลงไว้	3.86 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	3.66 (มาก)	3.79 (มาก)	4.33 (มาก)
มีการติดตามผลการดำเนินงาน	3.86 (มาก)	4.46 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.66 (มาก)	3.68 (มาก)	4.27 (มาก)
รวม	3.94 (มาก)	4.42 (มาก)	4.40 (มาก)	3.55 (มาก)	3.76 (มาก)	4.22 (มาก)

จากตารางที่ 57 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ
จำแนกตามตำแหน่งงานในธุรกิจผู้ประกอบการ โดยรวมแล้วพบว่า ทุกตำแหน่งให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ย
อยู่ในระดับมาก

โดยผู้ตอบแบบสอบถาม ตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ

ตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป และผู้จัดการฝ่ายการบัญชี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ มีการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว

ตำแหน่งสมุหบัญชี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานจนแล้วเสร็จ

ตำแหน่งอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ ข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นอย่างดี