

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษา ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ โดยได้กำหนดกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเป็นประกอบธุรกิจในรูปแบบของห้างหุ้นส่วนจำกัด ร้อยละ 59.3 รูปแบบการประกอบธุรกิจของบริษัทจำกัด ร้อยละ 39.3 และห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ร้อยละ 1.4 ซึ่งผลการศึกษาสรุปลงได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งเป็นผู้จัดการทั่วไป ร้อยละ 45.7 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.3 เพศชาย ร้อยละ 46.7 และมีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 61.0 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 51.3 ประเภทของธุรกิจเป็นธุรกิจผลิตและจำหน่ายสินค้า ร้อยละ 28.3 มีระยะเวลาในการดำเนินงาน ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 41.4 เป็นธุรกิจที่มีเงินทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000 บาท ร้อยละ 35.0 มีจำนวนพนักงาน 11-20 คน ร้อยละ 32.3 ในโครงสร้างของกิจการส่วนใหญ่มีแผนการเงิน ร้อยละ 91.0 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการเลือกบริการสำนักงานบัญชีจากการแนะนำโดยกรรมการ ผู้จัดการหรือผู้ถือหุ้น ร้อยละ 38.0 ใช้บริการสำนักงานบัญชีจากสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 58.7 เคยเปลี่ยนสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการ ร้อยละ 60.7 ส่วนใหญ่ใช้บริการที่ปรึกษาทางภาษีอากร ร้อยละ 74.0 เหตุผลที่เลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีเพราะต้องการความถูกต้องแม่นยำของงานสอบบัญชี ร้อยละ 93.3

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้แก่การตอบสนอง และแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างถูกต้อง ชื่อเสียงและความชำนาญในการให้บริการ ที่ปรึกษาทางบัญชี ที่ปรึกษาทางภาษีอากร วางระบบบัญชี การปรับปรุงออกแบบระบบบัญชี การสอบบัญชี การตรวจสอบภายใน การรับบันทึกบัญชี การบริการที่ครบวงจร เช่น มีการจดทะเบียนตั้งบริษัท และวางแผนการเงิน

ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้แก่ ประเมินราคาตามประเภทธุรกิจ การคิดค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม ประเมินราคาตามเวลาในการสอบบัญชี ประเมินราคาตามเงินทุนจดทะเบียน และราคาใกล้เคียงกับสำนักงานบัญชีอื่น ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ราคาต่ำกว่าสำนักงานบัญชีอื่น มีการต่อรองราคาได้ และสามารถผ่อนชำระได้

ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่ายพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้แก่ สถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการติดต่อสะดวก สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าติดต่อสะดวกและมีจำนวนสาขามาก สะดวกในการใช้บริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับได้แก่ การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับแผ่นป้าย คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ เสนอบริการโดยทางโทรศัพท์และขอพบเพื่อให้รายละเอียด จดหมายถึงหน่วยงานเพื่อเสนอหรือเชิญชวนลูกค้าให้มาใช้บริการ มีทีมงานขายออกไปประชาสัมพันธ์นอกสถานที่เปิดบูธร่วมกับโครงการบ้านจัดสรรที่ให้ส่วนลด การมีผลงานอ้างอิงในอดีตเช่นมีแฟ้มผลงานมีชื่อเสียง และการลงชื่อในสมุดหน้าเหลือง

ปัจจัยด้านบุคลากร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับ ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความชำนาญ พนักงานมีความน่าเชื่อถือซื่อสัตย์ พนักงานมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาให้ลูกค้า พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้า ชื่อเสียงของผู้สอบบัญชีเป็นที่ยอมรับในธุรกิจ พนักงานอธิบายรายละเอียดโดยใช้ภาษาเข้าใจง่าย การติดต่อสื่อสารพนักงานให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเอง ผู้สอบบัญชีมีความรู้ความชำนาญ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า การให้บริการอย่างสุภาพ และความมีน้ำใจ ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ

ปานกลาง ได้แก่ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ รู้จักเป็นส่วนตัว เป็นญาติ เป็นเพื่อนกับพนักงาน

ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ส่วนปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับ ได้แก่ มีระเบียบภายในสำนักงาน เช่นการจัดวางอุปกรณ์ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารแบบฟอร์ม มีบรรยากาศภายในสำนักงานเช่นตกแต่งสวยงาม สะอาด มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ และห้องน้ำ ความสะอาดของอาคารสถานที่ สถานที่จอดรถเพียงพอ ป้ายชื่อสำนักงานเห็นได้ชัดเจน และสำนักงานมีขนาดใหญ่โต

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ ได้แก่ ข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นอย่างดี มีเทคนิคในการสอบบัญชีที่ได้ผลในระยะเวลาที่กำหนดเช่นพบความบกพร่องหรือการทุจริตได้ในเวลาที่ตกลงไว้ มีการติดตามผลการดำเนินงานการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว ตรงต่อเวลา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานจนแล้วเสร็จ จำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการสำนักงานบัญชี

ผลการศึกษา พบว่า

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการใช้บริการสำนักงานบัญชี พบมากที่สุด คือ การวางแผนทางการเงินไม่สอดคล้องต่อกิจการ รองลงมาคือ ไม่มีความชำนาญด้านบริการสอบบัญชี และการวางระบบบัญชีไม่สอดคล้องต่อการทำงานของกิจการและการให้คำปรึกษาทางบัญชี ไม่มีประสิทธิภาพไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการใช้บริการสำนักงานบัญชี พบมากที่สุด คือ การปรับเปลี่ยนราคาบ่อยครั้ง รองลงมาคือ คิดค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม และไม่ประเมินราคาตามเงินทุนจดทะเบียนของธุรกิจ

ด้านช่องทางการจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการใช้บริการสำนักงานบัญชี พบมากที่สุด คือ จำนวนสาขาน้อย รองลงมาคือ สถานที่ตั้งสำนักงานไกลสถานที่ราชการไม่สะดวกต่อการติดต่อ และสถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอต่อการจอดรถ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาการใช้บริการสำนักงานบัญชี พบมากที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์น้อย รองลงมาคือ ลูกค้าไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับรายละเอียดการให้บริการ

ปัญหาด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการใช้บริการสำนักงานบัญชี พบมากที่สุด คือ พนักงานแก้ปัญหาลูกค้าล่าช้า รองลงมาคือ พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน และผู้ให้บริการสอบบัญชีไม่มีความรู้ความชำนาญ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการใช้บริการสำนักงานบัญชี พบมากที่สุด คือ ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ไว้คอยบริการ เช่น โทรศัพท์ เครื่องถ่ายเอกสาร วารสาร หนังสือพิมพ์ ม้านั่ง รองลงมาคือ การจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารแบบฟอร์มไม่เป็นระเบียบ

ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการใช้บริการสำนักงานบัญชี พบมากที่สุด คือ ไม่มีเทคนิคการสอบบัญชีที่ได้ผลในระยะเวลาที่กำหนด รองลงมาคือ ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ และขั้นตอนในการให้บริการยุ่งยากซับซ้อน

ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีต่อการเลือกสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทธุรกิจ เงินทุนจดทะเบียน รูปแบบการประกอบธุรกิจ และตำแหน่ง

4.1 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ประเภทของธุรกิจ

ผลการศึกษาพบว่า

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทร้านค้าปลีก ร้านค้าส่ง ก่อสร้าง ผลิตและจำหน่ายสินค้า ผลิตและบรรจุอาหารกระป๋อง จำหน่ายสินค้าเกษตร อุปกรณ์ และ ธุรกิจบริการเช่น สถานที่การแพทย์ โรงแรม และอื่นๆ ให้ความสำคัญโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจเป็นอิสระ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทร้านค้าปลีก ผลิตและจำหน่ายสินค้า ธุรกิจบริการเช่นสถานที่การแพทย์ โรงแรม และอื่นๆ ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ชื่อเสียงและความชำนาญในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทร้านค้าส่ง ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ชื่อเสียงและความชำนาญในการให้บริการ และการตอบสนอง และแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างถูกต้อง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทร้านอาหาร ภัตตาคาร ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างถูกต้อง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทก่อสร้าง ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ชื่อเสียงและความชำนาญในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทลิสซิ่ง ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ชื่อเสียงและความชำนาญ และการตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างถูกต้อง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทผลิตและบรรจุอาหารกระป๋อง ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ บริการรับบันทึกบัญชี ชื่อเสียงและความชำนาญ และการตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างถูกต้อง

ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามประเภทของธุรกิจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทร้านค้าส่ง ก่อสร้าง ผลิตและจำหน่ายสินค้า ผลิตและบรรจุอาหารกระป๋อง จำหน่ายสินค้าเกษตร อุปกรณ์ และธุรกิจบริการเช่น สถานที่การแพทย์ โรงแรม ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประเภทธุรกิจเป็นร้านค้าปลีก และอื่นๆ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทร้านค้าปลีก และร้านอาหาร ภัตตาคาร ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทร้านค้าส่ง ผลิตและจำหน่ายสินค้า จำหน่าย สินค้าเกษตร อุปกรณ์ และ ธุรกิจบริการ เช่น สถานที่การแพทย์ และโรงแรม ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ประเมินราคาตามประเภทธุรกิจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทก่อสร้าง ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ประเมินราคาตามประเภทธุรกิจ ประเมินราคาตามเวลาในการสอบบัญชี และ การคิดค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทลิสซิ่ง ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ประเมินราคาตามเงินทุนจดทะเบียน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทผลิตและบรรจุอาหารกระป๋อง ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ประเมินราคาตามประเภทธุรกิจ ประเมินราคาตามเวลาในการสอบบัญชี ประเมินราคาตามเงินทุนจดทะเบียน

ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย จำแนกตามประเภทของธุรกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกปัจจัยให้ความสำคัญโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภท ร้านค้าปลีก ร้านค้าส่ง ก่อสร้าง และ ธุรกิจบริการ เช่น สถานที่การแพทย์ โรงแรม ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการติดต่อสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทร้านอาหาร ภัตตาคาร ผลิตและจำหน่ายสินค้า จำหน่ายสินค้าเกษตร อุปกรณ์ ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าติดต่อสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทลิสซิ่ง และอื่นๆ ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีจำนวนสาขามากสะดวกในการใช้บริการ สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าติดต่อสะดวก สถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการติดต่อสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทผลิตและจำหน่ายอาหารกระป๋อง ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ จำนวนสาขามากสะดวกในการใช้บริการ สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าติดต่อสะดวก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทของธุรกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทร้านค้าปลีก ร้านค้าส่ง ก่อสร้าง ผลิตและบรรจุอาหารกระป๋อง จำหน่าย สินค้าเกษตร อุปกรณ์ และ ธุรกิจบริการเช่น สถานที่การแพทย์ โรงแรม และอื่นๆ ให้ความสำคัญโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจเป็นผลิตและจำหน่ายสินค้าให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทร้านค้าปลีก ผลิตและบรรจุอาหารกระป๋อง จำหน่ายสินค้าเกษตร อุปกรณ์ และอื่นๆ ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทร้านค้าส่ง ก่อสร้าง ผลิตและจำหน่ายสินค้า และ ธุรกิจบริการ เช่น สถานที่การแพทย์ โรงแรม ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ ป้ายผ้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทร้านอาหาร ภัตตาคาร ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ จดหมายถึงหน่วยงานเพื่อเสนอหรือเชิญชวนลูกค้าให้มาใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทลิสซิ่ง ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เสนอบริการโดยทางโทรศัพท์และขอพบเพื่อให้รายละเอียด

ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทของธุรกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทร้านค้าปลีก และอื่นๆ ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับพบมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความชำนาญ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทร้านค้าส่ง ร้านอาหารภัตตาคาร ก่อสร้างผลิตและจำหน่ายสินค้า ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ชื่อสัตย์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทลิสซิ่ง และผลิตและบรรจุอาหารกระป๋อง ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ชื่อสัตย์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทจำหน่ายสินค้าเกษตร อุปกรณ์ และธุรกิจบริการ เช่น สถานที่การแพทย์ โรงแรม ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความชำนาญ พนักงานมีความชื่อสัตย์

ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทร้านค้าปลีก ร้านค้าส่ง ร้านอาหารภัตตาคาร ก่อสร้าง ลิสซิ่ง ผลิตและจำหน่ายสินค้า จำหน่ายสินค้าเกษตร อุปกรณ์ ธุรกิจบริการ เช่น สถานที่การแพทย์ โรงแรม และอื่น ให้ความสำคัญโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง ส่วนประเภทธุรกิจผลิตและบรรจุอาหารกระป๋องให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทร้านค้าปลีก ร้านค้าส่ง ก่อสร้าง ผลิตและจำหน่ายสินค้า จำหน่ายสินค้าเกษตรอุปกรณ์ ธุรกิจบริการ เช่น สถานที่การแพทย์ โรงแรม และอื่นๆ ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทร้านอาหาร ภัตตาคาร ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีระเบียบภายในสำนักงาน เช่น การจัดวางอุปกรณ์ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารแบบฟอร์ม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทลิสซิ่ง ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ และห้องน้ำ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทผลิตและบรรจุอาหารกระป๋อง ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีบรรยากาศภายในสำนักงาน เช่น ตกแต่งสวยงาม สะอาด

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทร้านค้าปลีก ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นอย่างดี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทร้านค้าส่ง ร้านอาหารภัตตาคาร ผลิตและจำหน่ายสินค้า และจำหน่ายสินค้าเกษตร อุปกรณ์ ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นอย่างดี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภท ก่อสร้าง ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีเทคนิคในการสอบบัญชีที่ได้ผลในระยะเวลาที่กำหนด เช่น พบความบกพร่องหรือการทุจริตได้ในเวลาที่ตกลงไว้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภทผลิตบรรจุอาหารกระป๋อง ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการติดตามผลงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภท ธุรกิจบริการ เช่น สถานที่การแพทย์ โรงแรม ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการติดตามผลงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจประเภท อื่นๆ ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีเทคนิคในการสอบบัญชีที่ได้ผลในระยะเวลาที่กำหนด เช่น พบความบกพร่องหรือการทุจริตได้ในเวลาที่ตกลงไว้

4.2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชีของ

ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เงินทุนจดทะเบียน

ผลการศึกษา พบว่า

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเงินทุนจดทะเบียนผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000–5,000,000 บาท 1,000,001-5,000,000 บาท 5,000,001-10,000,000 บาทมากกว่า 20,000,000 บาทให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ได้ อย่างถูกต้อง

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

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินทุนจดทะเบียน 15,000,001-20,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การตอบสนองและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง

ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เงินทุนจดทะเบียนไม่เกิน 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

ผู้ตอบแบบสอบถามเงินทุนจดทะเบียน 10,000,001-15,000,000 บาท ให้ความสำคัญ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากได้แก่ ประเมินราคาตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยผู้ตอบแบบสอบถามเงินทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า ติดต่อสะดวก และ สถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการติดต่อสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามเงินทุนจดทะเบียน 1,000,001-5,000,000 บาท 5,000,001-10,000,000 บาท 10,000,001-15,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการการติดต่อสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินทุนจดทะเบียน 15,000,001-20,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีจำนวนสาขามากสะดวกในการใช้บริการ และ สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าติดต่อสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินทุนจดทะเบียนมากกว่า 20,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าติดต่อสะดวก และ สถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการติดต่อสะดวก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน โดยรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000 บาท และ 15,000-001-20,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ

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

ผู้ตอบแบบสอบถามเงินทุนจดทะเบียน 5,000,001-10,000,000 บาท และ 10,000,001-15,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ ป้ายผ้า

ผู้ตอบแบบสอบถามเงินทุนจดทะเบียน 15,000,000-15,000,000 บาท ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยย่อยด้านการประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ ป้ายผ้า

ปัจจัยด้านบุคลากรจำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยผู้ตอบแบบสอบถามเงินทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความน่าเชื่อถือซื่อสัตย์

ผู้ตอบแบบสอบถามเงินทุนจดทะเบียน 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 ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความชำนาญ

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินทุนจดทะเบียน 5,000,001-10,000,000 บาท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด

ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

โดยผู้ตอบแบบสอบถามเงินทุนจดทะเบียน 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 ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย

ผู้ตอบแบบสอบถามเงินทุนจดทะเบียนมากกว่า 20,000,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และมีระเบียบภายในสำนักงาน เช่นการจัดวางอุปกรณ์ ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารแบบฟอร์ม

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยผู้ตอบแบบสอบถามเงินทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000 บาท 1,000,001-5,000,000 บาท 5,000,001-10,000,000 บาท ให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและเก็บรักษาไว้เป็นอย่างดี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินทุนจดทะเบียน 10,000,001 - 15,000,000 บาท และ 15,001-20,000 บาท ให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีเทคนิคในการสอบบัญชีที่ได้ผลในระยะเวลาที่กำหนดเช่นพบความบกพร่องหรือการทุจริตได้ในเวลาที่ตกลงไว้

ผู้ตอบแบบสอบถามเงินทุนมากกว่า 20,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ตรงต่อเวลาและมีการติดตามผลการดำเนินงาน

4.3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ให้ความสำคัญต่อย่อยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างถูกต้อง สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ความสำคัญต่อทุกปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างถูกต้อง

ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ให้ความสำคัญโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบริษัทจำกัดและห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ประเมินราคาตามประเภทธุรกิจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรูปแบบเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ประเมินราคาตามประเภทธุรกิจ และการคิดค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม

ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าติดต่อดูสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการติดต่อดูสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีจำนวนสาขามากสะดวกในการใช้บริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การประชาสัมพันธ์โดยใช้ แผ่นพับ ป้ายผ้า

ผู้ตอบแบบสอบถามห้างหุ้นส่วนจำกัด ต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เสนอบริการโดยทางโทรศัพท์และขอพบเพื่อให้รายละเอียด และมีทีมงานขายออกไปประชาสัมพันธ์นอกสถานที่เปิดบูธร่วมกับโครงการบ้านจัดสรรที่ให้ส่วนลด

ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยผู้ตอบแบบสอบถาม รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด และ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงาน มีความรู้ความชำนาญ

ผู้ตอบแบบสอบถามรูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด และห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การมีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ โดยรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัดให้ความสำคัญในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่รูปแบบธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นอย่างดี มีเทคนิคในการสอบบัญชีที่ได้ผลในระยะเวลาที่กำหนดเช่นพบความบกพร่องหรือการทุจริตได้ในเวลาที่ตกลงไว้ และ มีการติดตามผลการดำเนินงาน

4.4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชีของผู้ตอบ

แบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งในธุรกิจ

ผลการศึกษาพบว่า

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามตำแหน่ง โดยรวมแล้วพบว่า ทุกตำแหน่งให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งกรรมการผู้จัดการให้ความสำคัญปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ที่ปรึกษาทางบัญชี และการตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างถูกต้อง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป และผู้จัดการฝ่ายการบัญชี ให้ความสำคัญต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ ชื่อเสียงและความชำนาญในการให้บริการ และการตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างถูกต้อง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งสมุหบัญชีให้ความสำคัญต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ ชื่อเสียงและความชำนาญในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ ที่ปรึกษาทางภาษีอากร

ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามตำแหน่ง โดยรวมแล้วพบว่า ทุกตำแหน่งให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ผู้มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายการบัญชี ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง

โดย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ สมุหบัญชี และตำแหน่งอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ การคิดค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป และผู้จัดการฝ่ายการบัญชี ให้ความสำคัญต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ การประเมินราคาตามประเภทธุรกิจ

ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย จำแนกตามตำแหน่ง โดยรวมแล้วพบว่า ทุกตำแหน่งให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ ผู้จัดการฝ่ายการบัญชี และสมุหบัญชี ให้ความสำคัญต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการติดต่อสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป และตำแหน่งอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าติดต่อสะดวก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามตำแหน่ง โดยรวมแล้วพบว่า ทุกตำแหน่งให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ผู้มีตำแหน่งอื่น ๆ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ ให้ความสำคัญต่อบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ จดหมายถึงหน่วยงานเพื่อเสนอหรือเชิญชวน ลูกค้าให้มาใช้บริการ และคำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป และผู้จัดการฝ่ายการบัญชี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ ป้ายผ้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งสมุหบัญชี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ เสนอบริการโดยทางโทรศัพท์และขอพบเพื่อให้รายละเอียด

ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามตำแหน่งโดยรวมพบว่า ทุกตำแหน่งให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ และตำแหน่งอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความชำนาญ และให้ความสำคัญต่ำสุดในระดับน้อย ได้แก่ รู้จักเป็นการส่วนตัว เป็นญาติ เป็นเพื่อนกับพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายการบัญชี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความชำนาญ และให้ความสำคัญต่ำสุดในระดับน้อย ได้แก่ รู้จักเป็นการส่วนตัว เป็นญาติ เป็นเพื่อนกับพนักงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งสมุหบัญชีให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อย ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความชำนาญ

ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามตำแหน่ง โดยรวมแล้วพบว่า ผู้มีตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ และตำแหน่งอื่น ๆ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และผู้มีตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการฝ่ายการบัญชี สมุหบัญชีให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่ง ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย

ปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามตำแหน่งงานในธุรกิจผู้ประกอบการ โดยรวมพบว่า ทุกตำแหน่งให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยผู้ตอบแบบสอบถาม ตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ

ตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป และผู้จัดการฝ่ายการบัญชี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ มีการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว

ตำแหน่งสมุหบัญชี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานจนแล้วเสร็จ

ตำแหน่งอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ได้แก่ ข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นอย่างดี

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผลการศึกษา ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับจากแนวคิดการตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะฯ ได้กล่าวไว้ว่าธุรกิจที่ให้บริการจะใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) หรือ 7 P's เพื่อสนองความพึงพอใจแก่กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่มีความผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชีในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านบุคลากรและด้านราคา สำหรับปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง กล่าวคือ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

จากการศึกษา พบว่า การตอบสนองและแก้ไขปัญหาก็ได้อย่างถูกต้อง ชื่อเสียงและความชำนาญในการให้บริการ วางระบบบัญชี และการปรับปรุงออกแบบระบบรวมถึงการรับบันทึกบัญชี มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีของกิจการ ซึ่งผลการศึกษามีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นฤนาถ มาลัยรัตน์ (2541) ที่ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่เลือกใช้บริการ ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญ ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาก็แก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ตามความต้องการของลูกค้า และมีการให้บริการที่ถูกต้องและสม่ำเสมอ

ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก คือ ประเมินราคาตามประเภทธุรกิจ การคิดค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม ประเมินราคาตามเวลาในการสอบบัญชี ประเมินราคาตามเงินทุนจดทะเบียน และ ราคาใกล้เคียงกับสำนักงานบัญชีอื่น ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับของ นันทา ส่งสวัสดิ์ (2539) ที่ว่าการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีโดยการค้าบริการลูกค้าคิดตามขนาดของกิจการ(เงินทุนจดทะเบียน) และผลการศึกษาของนฤนาถ มาลัยรัตน์ (2541) ที่ว่าปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่เลือกใช้บริการ ได้แก่ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ

ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ สถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการติดต่อสะดวก สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าติดต่อสะดวกและมีจำนวนสาขามากสะดวกในการใช้บริการ ซึ่งผลการศึกษาที่มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของนฤนาถ มาลัยรัตน์ (2541) ซึ่งพบว่า ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่เลือกใช้บริการ ได้แก่ สถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชี

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางเรียงลำดับคือ การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับแผ่นป้าย เสนอบริการโดยทางโทรศัพท์และขอพบเพื่อให้รายละเอียด คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ จดหมายถึงหน่วยงานเพื่อเสนอหรือเชิญชวนลูกค้าให้มาใช้บริการ มีทีมงานขายออกไปประชาสัมพันธ์นอกสถานที่เปิดบูธร่วมกับโครงการบ้านจัดสรรที่ให้ส่วนลด การมีผลงานอ้างอิงในอดีตเช่นมีแฟ้มผลงานมีชื่อเสียง และการลงชื่อในสมุด

หน้าเหลือง ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับของ นันทา ส่งสวัสดิ์ (2539) ที่พบว่าการโฆษณาของสำนักงานบัญชีจะเลือกใช้สื่อประเภทป้ายคัดเข้าที่มากกว่าด้านอื่นๆ และผลการศึกษาของนฤนาถ มาลัยรัตน์ (2541) ที่พบว่าปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่เลือกใช้บริการ คือการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการวางระบบบัญชี

ปัจจัยด้านบุคลากร

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ พนักงานมีความรู้ความชำนาญ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ เชื่อสัตย์ พนักงานมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาให้ลูกค้า พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้า ชื่อเสียงของผู้สอบบัญชีเป็นที่ยอมรับในธุรกิจ พนักงานอธิบายรายละเอียดโดยใช้ภาษาเข้าใจง่าย พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเอง ผู้สอบบัญชีมีความรู้ความชำนาญ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า การให้บริการอย่างสุภาพ และ ความมีน้ำใจ ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับของ นฤนาถ มาลัยรัตน์ (2541) ที่ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่เลือกใช้บริการการวางระบบบัญชีได้ให้ความสำคัญด้านคุณภาพการให้บริการได้แก่ ผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญ ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการของลูกค้า มีการให้บริการที่ถูกต้องและสม่ำเสมอและอธิบายงานอย่างถูกต้องและง่ายต่อการทำความเข้าใจ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นฤนาถ มาลัยรัตน์ (2541) ที่พบว่า ปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่เลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงของสถานะเศรษฐกิจ และการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรง และปัจจัยภายใน ได้แก่ การขยายตัวของธุรกิจ ปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น และระบบการทำงานที่มีความซับซ้อนมากขึ้น

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก อันดับแรกคือ ข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นอย่างดี มีเทคนิคในการสอบบัญชีที่ได้ผลในระยะเวลาที่กำหนดเช่นพบความบกพร่องหรือการทุจริตได้ในเวลาที่ตกลงไว้ มีการติดตามผลการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว ตรงต่อเวลา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานจนแล้วเสร็จ จำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นันทา สังข์สวัสดิ์ (2539) ซึ่งพบว่าการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีได้ให้ความสำคัญต่อข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและเก็บรักษาอย่างดี นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นฤนาถ มาลัยรัตนนา ที่พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่เลือกใช้บริการ ได้แก่ ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการของลูกค้า และไม่ทำให้ลูกค้าเกิดปัญหาจากการใช้บริการเก็บรักษาความลับของลูกค้าได้ และมีการให้บริการที่ถูกต้องและสม่ำเสมอ

แนวคิดคุณภาพในการให้บริการ (Service Quality) ในส่วนของคุณภาพในการให้บริการตามความสำคัญและหลักเกณฑ์ 10 ประการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดนี้มีดังนี้

การเข้าถึงลูกค้า (Access) ลูกค้าที่มาใช้บริการต้องได้รับความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่ คือได้รับบริการที่รวดเร็ว ทำเลที่ตั้งเหมาะสม ลูกค้ามีความสะดวกที่จะมาใช้บริการในสถานที่ให้บริการ จากการศึกษพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือ ที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการติดต่อสะดวก สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าติดต่อสะดวกและมีจำนวนสาขาความสะดวกในการใช้บริการ

การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการสื่อสารอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย จากการศึกษพบว่าด้านกระบวนการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก การติดต่อสื่อสารพนักงานให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง พนักงานอธิบายรายละเอียดโดยใช้ภาษาเข้าใจง่าย

ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างถ่องแท้ จากการศึกษพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก พนักงานมีความรู้ความชำนาญ ผู้สอบบัญชีมีความรู้ความชำนาญ

ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง มีวิจาร์ณญาณ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านพนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเอง และความมีน้ำใจ

ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยต้องรักษาระดับมาตรฐานในการให้บริการให้มีมาตรฐานอยู่เสมอ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านพนักงานมีความน่าเชื่อถือชื่อสัตย์ ชื่อเสียงของผู้สอบบัญชีเป็นที่ยอมรับในธุรกิจ

ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอถูกต้อง จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้าน พนักงานมีความน่าเชื่อถือชื่อสัตย์

การตอบสนองลูกค้า (Responsibility) พนักงานต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้า อย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้าน พนักงานมีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า มีการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า อย่างรวดเร็ว ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ตรงต่อเวลา และมีการติดตามผลการดำเนินงาน

ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านข้อมูลลูกค้า เป็นความลับและเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นอย่างดี

การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับ จะทำให้ลูกค้าสามารถคาดคะเนถึงความต้องการและสามารถคาดหวังได้ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้าน ชื่อเสียงของผู้สอบบัญชีเป็นที่ยอมรับในธุรกิจ

การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding and Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านพนักงานอธิบายรายละเอียดโดยใช้ภาษาเข้าใจง่าย พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการและการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการทั่วไป มีทั้งเพศชายและเพศหญิง มีอายุ ตั้งแต่ 21-30 ปี จนถึง 51-60 ปี การศึกษาตั้งแต่มัธยมศึกษาจนถึงปริญญาโท ระยะเวลาในการดำเนินงานไม่ถึง 3 ปี ถึง 10 ขึ้นไป เงินทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000 บาท มีพนักงานต่ำกว่า 10 คนถึงมากกว่า 50 คน แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการเลือกใช้บริการสอบบัญชีจากการแนะนำ โดยกรรมการผู้จัดการหรือผู้ถือหุ้น แหล่งข้อมูลที่ทราบน้อยที่สุด คือ แผ่นพับ/โบรชัวร์ และสมุดหน้าเหลือง เคยเปลี่ยนสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการ เหตุผลที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีเพื่อต้องการความถูกต้องแม่นยำของงานสอบบัญชี บริการที่ใช้น้อยด้านการวางแผน

ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ สำคัญมากอันดับแรกได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาคือได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านบุคลากร และสุดท้ายคือ ด้านราคา

- ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยในระดับที่มีค่าเฉลี่ยสำคัญมาก แต่มี 3 ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการวางแผนทางการเงิน การบริการที่ครบวงจร เช่นมีการจดทะเบียนตั้งบริษัท และบริการรับบันทึกบัญชี และปัญหาที่พบ คือ การวางแผนทางการเงินไม่สอดคล้องกับกิจการ ไม่มีความชำนาญด้านการบริการสอบบัญชี การให้คำปรึกษาทางบัญชีไม่มีประสิทธิภาพไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้

- ด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับที่มีค่าเฉลี่ยสำคัญมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเมินราคาตามประเภทธุรกิจ การคิดค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม ประเมินราคาตามเวลาในการสอบบัญชี และปัญหาที่พบใน 3 อันดับแรก คือ การปรับเปลี่ยนราคาบ่อย ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม ไม่ประเมินราคาตามระยะเวลาในการสอบบัญชี

- ด้านช่องทางการจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก อันดับแรก มีจำนวนสาขามากสะดวกในการใช้บริการ และปัญหาที่พบมากที่สุดคือ จำนวนสาขาน้อย สถานที่ตั้งสำนักงานไกลสถานที่ทำงานไม่สะดวกต่อการติดต่อ และ สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอต่อการจอดรถ

- ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับสุดท้าย ได้แก่ การลงชื่อในสมุดหน้าเหลือง การมีผลงานอ้างอิงในอดีต เช่น มีเพิ่มผลงานมีชื่อเสียง และมีทีมงานขายออกไปประชาสัมพันธ์นอกสถานที่เปิดบูธร่วมกับโครงการบ้านจัดสรรที่ให้ส่วนลดและปัญหาที่พบ คือการประชาสัมพันธ์น้อย ลูกค้าไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับรายละเอียดการให้บริการ

- ด้านบุคลากร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับที่มีค่าเฉลี่ยมาก แต่มีปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้าย ได้แก่ พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี รู้จักเป็นส่วนตัวเป็นญาติ เป็นเพื่อนกับพนักงาน และ ความมีน้ำใจ ที่สำคัญเป็นลำดับสุดท้าย และปัญหาที่พบมากที่สุด คือ พนักงานแก้ปัญหาของลูกค้าล่าช้า พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน

- ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน 3 ลำดับสุดท้าย ได้แก่ สำนักงานมีขนาดใหญ่โต ป้ายชื่อสำนักงานเห็นได้ชัดเจน สถานที่จอดรถเพียงพอ และปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ไร้คอยบริการ เช่น โทรทัศน์ เครื่องถ่ายเอกสาร วารสาร หนังสือพิมพ์ ม้านั่ง

- ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก แต่มี 3 ปัจจัยที่อยู่ในลำดับสุดท้าย ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ขั้นตอนในการให้ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและจำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการตามลำดับ และปัญหาที่พบมากที่สุด คือไม่มีเทคนิคการสอบบัญชีที่ได้ผลในระยะเวลาที่กำหนด และไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานจนแล้วเสร็จใช้เวลานาน ขั้นตอนในการให้บริการยุ่งยากซับซ้อน พนักงานมีไม่เพียงพอในการให้บริการจึงล่าช้า ไม่ตรงต่อเวลา และไม่เก็บข้อมูลลูกค้าเป็นความลับหรือเก็บรักษาไว้เป็นอย่างดี

สรุปปัญหาในการใช้บริการจากสำนักงานบัญชีที่พบมากที่สุดในแต่ละด้าน

ปัจจัย	ปัญหาที่พบมากที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์	- การวางแผนทางการเงินไม่สอดคล้องกับกิจการ
ด้านราคา	- การปรับเปลี่ยนราคาบ่อย
ด้านช่องทางการจำหน่าย	- จำนวนสาขาน้อย
ด้านการส่งเสริมการตลาด	- การประชาสัมพันธ์น้อยลูกค้าไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการให้บริการ
ด้านบุคลากร	- พนักงานแก้ปัญหาลูกค้าช้า
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	- ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ไว้คอยบริการ เช่น โทรศัพท์ เครื่องถ่ายเอกสาร วารสาร หนังสือพิมพ์ และสถานที่สำหรับที่พักคอย
ด้านกระบวนการให้บริการ	- ไม่มีเทคนิคการสอบบัญชีที่ได้ผลในระยะเวลาที่กำหนด

ตารางที่ 58 สรุปข้อมูลปัจจัยส่วนการตลาดบริการที่มีผลมากที่สุดต่อการเลือกสำนักงานบัญชี จำแนกตาม ประเภทธุรกิจ

ประเภทของธุรกิจ										
ปัจจัย	ร้านค้าปลีก	ร้านค้าส่ง	ร้านอาหาร, ภัตตาคาร	ก่อสร้าง	ลิขสิทธิ์	ผลิตและจำหน่ายสินค้า	ผลิตและบรรจุอาหารกระป๋อง	จำหน่ายสินค้าเกษตร, อุปกรณ์	ธุรกิจบริการ เช่นสถานที่ การแพทย์, โรงแรม	อื่นๆ
ด้านผลิตภัณฑ์	- ชื่อเสียงและความชำนาญในการให้บริการ(4.58) - การตอบสนองและการแก้ไขปัญหาก็ให้ได้อย่างถูกต้อง (4.65)	- ชื่อเสียงและความชำนาญในการให้บริการ (4.31)	- การตอบสนองและการแก้ไข ปัญหาได้อย่างถูกต้อง (4.53) - การสอบบัญชี (4.60) - ที่ปรึกษาทางบัญชี (4.53)	- ชื่อเสียงและความชำนาญในการให้บริการ (4.49)	- ชื่อเสียงและความชำนาญในการให้บริการ (5.00) - การตอบสนองและการแก้ไข ปัญหาได้อย่างถูกต้อง (4.80) - การปรับปรุงออกแบบระบบบัญชี (4.80)	- การตอบสนองและการแก้ไข ปัญหาได้อย่างถูกต้อง (4.51)	- บริการรับบันทึกบัญชี (4.29) - ชื่อเสียงและความชำนาญในการให้บริการ (4.44)	- การตอบสนองและการแก้ไข ปัญหาได้อย่างถูกต้อง (4.44)	- ชื่อเสียงและความชำนาญในการให้บริการ (4.64)	- ชื่อเสียงและความชำนาญในการให้บริการ (4.57) - การตอบสนองและการแก้ไข ปัญหาได้อย่างถูกต้อง (4.71)

ตารางที่ 58 สรุปข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลมากที่สุดต่อการเลือกใช้บริการด้านงานบัญชี จำแนกตาม ประเภทธุรกิจ (ต่อ)

ประเภทของธุรกิจ										
ปัจจัย	ร้านค้าปลีก	ร้านค้าส่ง	ร้านอาหาร, ภัตตาคาร	ก่อสร้าง	ติดตั้ง	ผลิตและจำหน่ายสินค้า	ผลิตและบรรจุอาหารกระป๋อง	จำหน่ายสินค้าเกษตร, อุปกรณ์	ธุรกิจบริการ เช่นสถานที่ การแพทย์, โรงแรม	อื่นๆ
ด้านราคา	- ค่าธรรมเนียมที่ เหมาะสม (4.00)	- ประเมินราคา ตามประเภท ธุรกิจ (3.88)	- ค่าธรรมเนียมที่ เหมาะสม (4.07)	- ประเมิน ราคาตาม ประเภท ธุรกิจ (3.58) - ประเมิน ราคาตาม เวลาในการ สอบบัญชี (3.58) - ค่าธรรมเนียมที่ เหมาะสม (3.58)	- ประเมินตาม เงินทุนจดทะเบียน (4.60)	- ประเมิน ราคาตาม ประเภท ธุรกิจ (4.01)	- ประเมิน ราคาตาม ประเภท ธุรกิจ (4.14) - ประเมิน ราคาตาม เวลาในการ สอบบัญชี (4.14) - ประเมิน ตามเงินทุนจดทะเบียน (4.14)	- ประเมิน ราคาตาม ประเภท ธุรกิจ (3.94)	- ประเมิน ราคาตาม ประเภท ธุรกิจ (4.14)	- ประเมิน ราคาตาม ประเภท ธุรกิจ (4.00) - ประเมิน ตามเงินทุนจดทะเบียน (4.00)

ตารางที่ 58 สรุปข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลมากที่สุดต่อการเลือกใช้บริการจำนวนมากที่ผู้ตอบการเลือกสำนักงานบัญชี จำนวนตาม ประเภทธุรกิจ (ต่อ)

ประเภทของธุรกิจ											
ปัจจัย	ร้านค้าปลีก	ร้านค้าส่ง	ร้านอาหาร, ภัตตาคาร	ก่อสร้าง	ลิขสิทธิ์	ผลิตภัณฑ์	ผลิตภัณฑ์	บริการและ	จำหน่าย	บริการ	อื่นๆ
ด้านช่องทางการจำหน่าย	- สถานที่ตั้ง ใกล้สถานที่ ราชการติดต่อ สะดวก (4.19)	- สถานที่ตั้ง ใกล้สถานที่ ราชการติดต่อ สะดวก(3.98)	- สถานที่ตั้งอยู่ ในแหล่งชุมชน ชนใกล้ลูกค้า ติดต่อสะดวก (4.13)	- สถานที่ตั้ง ใกล้สถานที่ ราชการติดต่อ สะดวก (4.06)	- มีจำนวนสาขา มากสะดวก ในการใช้ บริการ (4.20) - สถานที่ตั้งอยู่ ในแหล่งชุมชน ชนใกล้ลูกค้า ติดต่อสะดวก (4.20) - สถานที่ตั้ง ใกล้สถานที่ ราชการติดต่อ สะดวก (4.20)	- สถานที่ตั้งอยู่ ในแหล่งชุมชน ชนใกล้ลูกค้า ติดต่อสะดวก (4.01)	- มีจำนวน สาขา สะดวกในการ ใช้บริการ (4.29) - สถานที่ตั้งอยู่ ในแหล่งชุมชน ชนใกล้ลูกค้า ติดต่อสะดวก (4.29)	- สถานที่ตั้งอยู่ ในแหล่งชุมชน ชนใกล้ลูกค้า ติดต่อสะดวก (4.88)	- สถานที่ตั้ง ใกล้สถานที่ ราชการติดต่อ สะดวก (4.43)	- มีจำนวนสาขา มากสะดวก ในการใช้ บริการ(4.29) - สถานที่ตั้งอยู่ ในแหล่งชุมชน ชนใกล้ลูกค้า ติดต่อสะดวก (4.29) - สถานที่ตั้ง ใกล้สถานที่ ราชการติดต่อ สะดวก (4.29)	

ตารางที่ 58 สรุปข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลมากที่สุดต่อการเลือกสำนักงานบัญชี จำแนกตาม ประเภทธุรกิจ (ต่อ)

ประเภทของธุรกิจ										
ปัจจัย	ร้านค้าปลีก	ร้านค้าส่ง	ร้านอาหาร, ภัตตาคาร	ก่อสร้าง	ติดตั้ง	ผลิตและจำหน่ายสินค้า	ผลิตและบรรจุอาหารกระป๋อง	จำหน่ายสินค้าเกษตร, อุปกรณ์	ธุรกิจบริการ เช่นสถานี่ การแพทย์, โรงแรม	อื่นๆ
ด้านการส่งเสริมการตลาด	- คำแนะนำจากผู้สื่อข่าวที่ให้บริการ (3.68)	- การประชาสัมพันธ์ด้วยป้าย (3.39)	- จดหมายถึงหน่วยงานเพื่อเสนอหรือเชิญชวนลูกค้ามาใช้บริการ(3.73)	- การประชาสัมพันธ์ด้วยป้าย (3.49)	- เสนอบริการโดยทางโทรศัพท์และขอพบเพื่อให้รายละเอียด (3.80)	- การประชาสัมพันธ์ด้วยป้าย (3.39)	- คำแนะนำจากผู้สื่อข่าวที่ให้บริการ (3.71)	- คำแนะนำจากผู้สื่อข่าวที่ให้บริการ (3.59)	- การประชาสัมพันธ์ด้วยป้าย (3.57)	- คำแนะนำจากผู้สื่อข่าวที่ให้บริการ (3.71)
ด้านบุคลากร	- พนักงานมีความชำนาญ (4.58)	- พนักงานมีความน่าเชื่อถือ (4.31)	- พนักงานมีความน่าเชื่อถือ (4.47)	- พนักงานมีความน่าเชื่อถือ (4.28)	- พนักงานมีความน่าเชื่อถือ (4.80)	- พนักงานมีความน่าเชื่อถือ (4.41)	- พนักงานมีความน่าเชื่อถือ (4.57)	- พนักงานมีความชำนาญ (4.28)	- พนักงานมีความชำนาญ (4.29)	- พนักงานมีความชำนาญ (4.57)

ตารางที่ 58 สรุปข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลมากที่สุดต่อการเลือกสำนักงานบัญชี จำแนกตาม ประเภทธุรกิจ (ต่อ)

ประเภทของธุรกิจ										
ปัจจัย	ร้านค้าปลีก	ร้านค้าส่ง	ร้านอาหาร, ภัตตาคาร	ก่อสร้าง	ลิขสิทธิ์	ผลิตและจำหน่ายสินค้า	ผลิตและบรรจุอาหารกระป๋อง	จำหน่ายสินค้าเกษตร, อุปกรณ์	ธุรกิจบริการ เช่นสถานพยาบาล, โรงแรม	อื่นๆ
ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ	- มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (3.81)	- มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (4.00)	- มีระเบียบภายในสำนักงาน เช่น การจัดวางอุปกรณ์ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารแบบฟอร์ม (3.80)	- มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (3.83)	- มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ และห้องน้ำ (3.80)	- มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (3.92)	- มีบรรยากาศภายในสำนักงาน เช่น ตกแต่งสวยงาม สะอาด (3.71)	- มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (3.81)	- มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (4.21)	- มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย (3.97)

ตารางที่ 58 สรุปข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลมากที่สุดต่อการเลือกสำนักงานบัญชี จำแนกตาม ประเภทธุรกิจ (ต่อ)

ประเภทของธุรกิจ										
ปัจจัย	ร้านค้าปลีก	ร้านค้าส่ง	ร้านอาหาร, ภัตตาคาร	ก่อสร้าง	สิ่งซึ่ง	ผลิตและจำหน่ายสินค้า	ผลิตและบรรจุอาหารกระป๋อง	จำหน่ายสินค้าเกษตร, อุปกรณ์	ธุรกิจบริการ เช่นสถานที่ การแพทย์, โรงแรม	อื่นๆ
ด้านกระบวนการให้บริการ	- ข้อมูลลูกค้า เป็นความลับ และเก็บรักษาไว้เป็นอย่างดี (4.58)	- ข้อมูลลูกค้า เป็นความลับ และเก็บรักษาไว้เป็นอย่างดี (4.39)	- ข้อมูลลูกค้า เป็นความลับ และเก็บรักษาไว้เป็นอย่างดี (4.07)	- มีเทคนิคในการสอบบัญชี ที่ได้ผลในระยะเวลาที่กำหนด เช่น พบความบกพร่องหรือการทุจริตในเวลาที่ตั้งใจไว้ (4.32)	- มีการแก้ไขปัญหาลูกค้า อย่างรวดเร็ว (4.60)	- ข้อมูลลูกค้า เป็นความลับ และเก็บรักษาไว้เป็นอย่างดี (4.40)	- มีการติดตามผลงาน (4.29)	- ข้อมูลลูกค้า เป็นความลับ และเก็บรักษาไว้เป็นอย่างดี (4.38)	- มีการติดตามผลงาน (4.80)	- มีเทคนิคในการสอบบัญชี ที่ได้ผลในระยะเวลาที่กำหนด เช่น พบความบกพร่องหรือการทุจริตในเวลาที่ตั้งใจไว้ (4.71)

ตารางที่ 59 สรุปข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลมากที่สุดต่อการเลือกสำนักงาน
บัญชี จำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน

ปัจจัย	เงินทุนจดทะเบียน					
	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
ด้านผลิตภัณฑ์	- การตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างถูกต้อง (4.52)	- การตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างถูกต้อง(4.50)	- การตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างถูกต้อง(4.52)	- ชื่อเสียงและความชำนาญในการให้บริการ(4.40)	- การตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างถูกต้อง(4.45)	- การตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างถูกต้อง (4.60) - ชื่อเสียงและความชำนาญในการให้บริการ (4.50)
ด้านราคา	- ประเมินราคาตามประเภทธุรกิจ (3.95)	- ประเมินราคาตามประเภทธุรกิจ(3.97)	- ประเมินราคาตามประเภทธุรกิจ(3.93)	- ประเมินราคาตามประเภทธุรกิจ(3.89)	- ประเมินราคาตามประเภทธุรกิจ(4.05)	- ประเมินราคาตามประเภทธุรกิจ(4.15)
ด้านช่องทางการจำหน่าย	- สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าติดต่อสะดวก (3.98) - สถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการติดต่อสะดวก(3.98)	- สถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการติดต่อสะดวก (4.00)	- สถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการติดต่อสะดวก (4.26)	- สถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการติดต่อสะดวก (4.11)	- มีจำนวนสาขามากสะดวกในการให้บริการ (4.00) - สถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการติดต่อสะดวก (4.00)	- สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าติดต่อสะดวก (4.25) - สถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการติดต่อสะดวก (4.25)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	- คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ (3.60)	- การประชาสัมพันธ์โดยแผ่นพับป้ายผ้า (3.44)	- การประชาสัมพันธ์โดยแผ่นพับป้ายผ้า (3.56)	- การประชาสัมพันธ์โดยแผ่นพับป้ายผ้า (3.63)	- คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ (3.50)	- การประชาสัมพันธ์โดยแผ่นพับป้ายผ้า (3.40)
ด้านบุคลากร	- พนักงานมีความรู้ความชำนาญ (4.37)	- พนักงานมีความรู้ความชำนาญ(4.40)	- พนักงานมีความรู้ความชำนาญ(4.52)	- พนักงานมีความรู้ความชำนาญ(4.29)	- พนักงานมีความรู้ความชำนาญ(4.40)	- พนักงานมีความรู้ความชำนาญ (4.30)

ตารางที่ 59 สรุปข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลมากที่สุดต่อการเลือกสำนักงาน
บัญชี จำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน

ปัจจัย	เงินทุนจดทะเบียน					
	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
ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	- มีอุปกรณ์ สำนักงานที่ ทันสมัย (3.87)	- มีอุปกรณ์ สำนักงานที่ ทันสมัย (3.87)	- มีอุปกรณ์ สำนักงานที่ ทันสมัย (3.81)	- มีอุปกรณ์ สำนักงานที่ ทันสมัย (3.84)	- มีอุปกรณ์ สำนักงานที่ ทันสมัย (4.00)	- มีอุปกรณ์ สำนักงานที่ ทันสมัย (4.00)
ด้านกระบวนการให้บริการ	- ข้อมูลลูกค้า เป็นความลับ และเก็บรักษา ไว้เป็นอย่างดี (4.37)	- ข้อมูลลูกค้า เป็นความลับ และเก็บรักษา ไว้เป็นอย่างดี (4.39)	- ข้อมูลลูกค้า เป็นความลับ และเก็บรักษา ไว้เป็นอย่างดี (4.41)	- มีเทคนิคใน การสอบ บัญชีที่ได้ผล ในระยะเวลา ที่กำหนด เช่นพบความ บกพร่องหรือ การทุจริตได้ ในเวลาที่ดีก ลงไว้(4.37)	- มีเทคนิคใน การสอบ บัญชีที่ได้ผล ในระยะเวลา ที่กำหนด เช่นพบความ บกพร่องหรือ การทุจริตได้ ในเวลาที่ดีก ลงไว้(4.40)	- ตรงต่อเวลา (4.50) - มีการติดตาม ผลการดำเนินงาน (4.50)

ตารางที่ 60 สรุป ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลมากที่สุดต่อการเลือกสำนักงาน
บัญชี จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ

ปัจจัย	รูปแบบการประกอบธุรกิจ		
	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	ห้างหุ้นส่วนสามัญ นิติบุคคล
ด้านผลิตภัณ์ท์	- การตอบสนองและแก้ไข ปัญหาให้ได้อย่างถูกต้อง (4.50)	- การตอบสนองและแก้ไข ปัญหาให้ได้อย่างถูกต้อง (4.47)	- การตอบสนองและแก้ไข ปัญหาให้ได้อย่างถูกต้อง (4.50)
ด้านราคา	- ประเมินราคาตามประเภท ธุรกิจ(4.04)	- ประเมินราคาตามประเภท ธุรกิจ(3.92)	- ประเมินราคาตามประเภท ธุรกิจ(3.75) - การคิดค่าธรรมเนียมที่ เหมาะสม (3.75)
ด้านช่องทางการจำหน่าย	- สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุม ชนใกล้ลูกค้าติดต่อสะดวก (4.14)	- สถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราช การติดต่อสะดวก(3.98)	- มีจำนวนสาขามากสะดวก ในการใช้บริการ(4.50)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	- การประชาสัมพันธ์โดยใช้ แผ่นพับ ป้ายผ้า(3.58)	- คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้ บริการ(3.43)	- เสนอบริการโดยทาง โทรศัพท์และขอพบเพื่อให้ รายละเอียด(3.00) - มีทีมงานขายออกไปประชาสัมพันธ์ นอกสถานที่เปิดบูธ ร่วมกับ โครงการบ้าน จัดสรรที่ให้ส่วนลด (3.00)
ด้านบุคลากร	- พนักงานมีความรู้ความ ชำนาญ(4.45)	- พนักงานมีความรู้ความ ชำนาญ(4.34)	- การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า (4.25)
ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	- การมีอุปกรณ์สำนักงานที่ ทันสมัย (4.45)	- การมีอุปกรณ์สำนักงานที่ ทันสมัย (3.38)	- การมีอุปกรณ์สำนักงานที่ ทันสมัย (3.75)
ด้านกระบวนการให้บริการ	- ข้อมูลลูกค้าเป็นความลับ และเก็บรักษาข้อมูลไว้ เป็นอย่างดี (4.46)	- ข้อมูลลูกค้าเป็นความลับ และเก็บรักษาข้อมูลไว้ เป็นอย่างดี (4.31)	- ข้อมูลลูกค้าเป็นความลับ และเก็บรักษาข้อมูลไว้ เป็นอย่างดี (4.50) - มีเทคนิคในการสอบ บัญชีได้ผลในระยะเวลา ที่กำหนด เช่นพบข้อบก พร่องหรือการทุจริตได้ ในเวลาที่เหมาะสม (4.75) - มีการติดตามผลการ ดำเนินงาน (4.75)

ตารางที่ 60 สรุป ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลมากที่สุดต่อการเลือกสำนักงาน
บัญชี จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ (ต่อ)

ปัจจัย	รูปแบบการประกอบธุรกิจ		
	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	ห้างหุ้นส่วนสามัญ นิติบุคคล
ด้านกระบวนการให้บริการ			<ul style="list-style-type: none"> - ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ (4.50) - ระยะเวลาในการปฏิบัติงานจนแล้วเสร็จ (4.50) - ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน (4.75) - จำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ (4.50) - มีการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว (4.50)

ตารางที่ 61 สรุป ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลมากที่สุดต่อการเลือกสำนักงาน
บัญชี จำแนกตามตำแหน่งงานในธุรกิจผู้ประกอบการ

ปัจจัย	ตำแหน่ง				
	กรรมการ ผู้จัดการ	ผู้จัดการ ทั่วไป	ผู้จัดการฝ่าย การบัญชี	สมุหบัญชี	อื่นๆ
ด้านผลิตภัณฑ์	- ที่ปรึกษาทาง บัญชี (4.29) - การตอบสนอง และแก้ไข ปัญหาให้ได้ อย่างถูกต้อง (4.29)	- ชื่อเสียงและ ความชำนาญ ในการให้ บริการ (4.55) - การตอบสนอง และแก้ไข ปัญหาให้ได้ อย่างถูกต้อง (4.58)	- ชื่อเสียงและ ความชำนาญ ในการให้ บริการ (4.50) - การตอบสนอง และแก้ไข ปัญหาให้ได้ อย่างถูกต้อง (4.59)	- ชื่อเสียงและ ความชำนาญ ในการให้ บริการ (4.21)	- ที่ปรึกษาทาง ภาษีอากร (4.39)
ด้านราคา	- การคิดค่า ธรรมเนียมที่ เหมาะสม (4.00)	- การประเมิน ราคาตาม ประเภทธุรกิจ (4.03)	- การประเมิน ราคาตาม ประเภทธุรกิจ (4.00)	- การคิดค่า ธรรมเนียมที่ เหมาะสม (3.90)	- การคิดค่า ธรรมเนียมที่ เหมาะสม (4.04)
ด้านช่องทางการจำหน่าย	- สถานที่ตั้งใกล้ สถานที่ราชการ ติดต่อ สะดวก (3.71)	- สถานที่ตั้งใกล้ แหล่งชุมชน ใกล้ลูกค้าติดต่อ สะดวก (4.16)	- สถานที่ตั้งใกล้ สถานที่ราชการ ติดต่อ สะดวก (4.17)	- สถานที่ตั้งใกล้ สถานที่ราชการ ติดต่อ สะดวก (3.79)	- สถานที่ตั้งใกล้ แหล่งชุมชน ใกล้ลูกค้าติดต่อ สะดวก (3.82)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	- จัดหมายถึง หน่วยงานเพื่อ เสนอหรือเชิญ ชวนลูกค้ามา ใช้บริการ (3.50) - คำแนะนำจาก ผู้อื่นที่เคยใช้ บริการ(3.50)	- การประชาสัมพันธ์ โดย ใช้แผ่นพับ ป้ายผ้า (3.42)	- การประชาสัมพันธ์ โดย ใช้แผ่นพับ ป้ายผ้า (3.42)	- คำแนะนำจาก ผู้อื่นที่เคยใช้ บริการ(3.76)	- เสนอบริการ โดยทาง โทรศัพท์และ ขอพบเพื่อให้ รายละเอียด (3.75)

ตารางที่ 61 สรุป ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลมากที่สุดต่อการเลือกสำนักงาน
บัญชี จำแนกตามตำแหน่งงานในธุรกิจผู้ประกอบการ (ต่อ)

ปัจจัย	ตำแหน่ง				
	กรรมการ ผู้จัดการ	ผู้จัดการ ทั่วไป	ผู้จัดการฝ่าย การบัญชี	สมุหบัญชี	อื่นๆ
ด้านบุคลากร	- พนักงานมี ความน่าเชื่อ ถือซื่อสัตย์ (4.25)	- พนักงานมี ความรู้ความ ชำนาญ(4.44)	- พนักงานมี ความรู้ความ ชำนาญ(4.43)	- พนักงานมี ความรู้ความ ชำนาญ (4.03)	- พนักงานมี ความน่าเชื่อ ถือซื่อสัตย์ (4.25)
ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	- มีอุปกรณ์ สำนักงานที่ ทันสมัย (3.82)	- มีอุปกรณ์ สำนักงานที่ ทันสมัย (3.85)	- มีอุปกรณ์ สำนักงานที่ ทันสมัย (3.92)	- มีอุปกรณ์ สำนักงานที่ ทันสมัย (3.93)	- มีอุปกรณ์ สำนักงานที่ ทันสมัย (3.82)
ด้านกระบวนการให้ บริการ	- ความสะดวก รวดเร็วในการ ติดต่อ (4.04)	- มีการแก้ไข ปัญหาให้ ลูกค้าได้อย่าง รวดเร็ว(4.41)	- มีการแก้ไข ปัญหาให้ ลูกค้าได้อย่าง รวดเร็ว (4.44)	- ระยะเวลาใน การปฏิบัติงาน จนแล้วเสร็จ (3.72)	- ข้อมูลลูกค้า เป็นความลับ และเก็บรักษา ข้อมูลไว้เป็น อย่างดี (4.14)

ข้อเสนอแนะ

จากผลของการศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกสำนักงาน
บัญชีของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะตามผลที่ได้จากการศึกษาดังนี้
ด้านผลิตภัณฑ์ สำนักงานบัญชีควรแก้ไขปัญหาค่าด้านและเสนอจุดเด่นแก่ลูกค้า
สำนักงานบัญชีควรให้ความสำคัญในด้านการตอบสนองและแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง
รวดเร็วตรงต่อเวลา และควรมีผู้เชี่ยวชาญที่ปรึกษาทางด้านการบัญชี ภาษีอากร การวางระบบบัญชี
การตรวจสอบบัญชี และการตรวจสอบภายใน งานด้านการตรวจสอบบัญชี และวางแผนทางการเงิน
และวางระบบบัญชีให้สอดคล้องกับธุรกิจและการดำเนินงานหรือความต้องการของผู้บริหาร
การให้บริการตรงต่อเวลา และถูกต้องตามความเป็นจริง และมีการติดตามข่าวสารการเปลี่ยนแปลง
ในเรื่องของกฎหมายเกี่ยวกับการบัญชีต่างๆ ทางด้านภาษีหรือการคำนวณภาษี เพื่อให้
สามารถบริการแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง

ด้านราคา ควรตั้งราคาและคิดค่าธรรมเนียมให้เหมาะสมโดยใช้การประเมินราคาตามระยะเวลาการทำงานและตามประเภทของธุรกิจ สำนักงานบัญชีไม่ควรปรับเปลี่ยนราคาบ่อย และการตั้งราคาไม่ควรสูงเกินกว่าคู่แข่ง ควรมีราคาที่ได้มาตรฐานและเหมาะสมกับเศรษฐกิจและสภาพแวดล้อมโดยแยกตามประเภทกิจการที่มาใช้บริการ ระยะเวลาการดำเนินงาน และเงินทุนของธุรกิจ ถ้าเป็นไปได้ควรให้มีการผ่อนชำระได้

ด้านช่องทางการจำหน่าย สำนักงานบัญชีควรเพิ่มสำนักงานบัญชีสาขาย่อยให้อยู่ในย่านธุรกิจสามารถเดินทางไปมาได้สะดวก และมีที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการหรือผู้ต้องการมาใช้บริการจากสำนักงานบัญชีโดยเฉพาะ เพื่อให้เกิดความสะดวกในการติดต่อสำนักงานบัญชีมากขึ้น หรือมีพนักงานออกไปพบถึงสถานที่ตั้งของลูกค้าเพื่อให้คำแนะนำด้านบริการ

ด้านการส่งเสริมการตลาด สำนักงานบัญชีควรมีการประชาสัมพันธ์ด้านงานต่างๆ ที่ให้บริการ เพื่อความเข้าใจในการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี รวมถึงความสำคัญของการจัดทำบัญชี โดยการใช้แผ่นพับ หรือออกนุชให้มากขึ้น มีการส่งพนักงานขายไปติดต่อเสนอบริการและเยี่ยมเยียนลูกค้าเป็นประจำและสม่ำเสมอ นอกจากนี้สำนักงานบัญชีควรมีการแจ้งข่าวสารให้กับผู้ประกอบการหรือธุรกิจ ที่เป็นลูกค้าให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการให้ความรู้เกี่ยวกับภาษีและบัญชี มีจดหมายแนะนำหรือโทรศัพท์เพื่อนัดขอเข้าพบลูกค้า

ด้านบุคลากร ควรมีการฝึกอบรมพนักงานอยู่เสมอเพื่อให้เกิดความชำนาญในการทำงาน และทำงานให้ถูกต้องตรงต่อเวลา แก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ สำหรับในด้านมารยาทในการให้บริการ ควรมีความสุภาพ มีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ และให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาคโดยไม่ลำเอียง ด้านบุคลิกภาพ ควรแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย น่าเชื่อถือ และมีการออกกฏลงโทษที่รุนแรงในกรณีที่น่าข้อมูลความลับของลูกค้าไปเปิดเผย ในการคัดเลือกพนักงานควรรับพนักงานที่มีความรู้ด้านการบัญชี มีความรักงาน และพร้อมเรียนรู้ในการพัฒนางาน มีบุคลิกดีน่าเชื่อถือ และควรมีการจูงใจพนักงานให้รักองค์กร

ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ สำนักงานบัญชีควรจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก หรือมีห้องให้ลูกค้ารอโดยควรมีน้ำดื่มบริการ โทรทัศน์ ที่อ่านหนังสือ และที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ และรักษาความสะอาดโอโง่งสะอาดตา ด้านอุปกรณ์ ควรทันสมัยพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลาและมีที่จอดรถเพียงพอ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และมีความพึงพอใจ รู้สึกเป็นคนสำคัญของสำนักงานบัญชี ซึ่งเป็นกลยุทธ์ในการรักษาลูกค้าให้มีความจงรักภักดีต่อสำนักงานบัญชีนั่นเอง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า

ด้านกระบวนการให้บริการ การปฏิบัติงานของพนักงาน จะต้องทำงานให้เสร็จตรงตาม ระยะเวลาที่กำหนด หากเสร็จไม่ทันสามารถอธิบายให้ลูกค้ารู้ถึงสาเหตุของการล่าช้าได้โดยที่ลูกค้า มีความ พึงพอใจ การบริการต้องให้ลูกค้าได้รับความสะดวก เช่น ให้บริการทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีเบอร์อีเมลล์ของพนักงานสำหรับติดต่อประจำขั้นตอนการให้บริการไม่ควรยุ่งยาก เน้นการให้ ความสะดวกกับลูกค้าให้มากที่สุด หากลูกค้าเกิดปัญหาควรแก้ไขปัญหาได้ในทันทีและอย่างถูก ต้อง ตรงต่อเวลาไม่ผิดพลาด รวมถึงการเก็บรักษาข้อมูลอันเป็นความลับของลูกค้าให้ปลอดภัยและ เป็นความลับ ลูกค้าสามารถติดต่อได้สะดวกมีโทรศัพท์มือถือที่สามารถติดต่อได้โดยตรง ขั้นตอน การติดต่อไม่ควรยุ่งยากซับซ้อน และควรมีการติดตามผลงานอยู่เสมอ เพื่อสามารถทราบถึงความพึง พอใจและปัญหาของลูกค้า รวมทั้งตระหนักถึงคุณภาพของการให้บริการทุกขั้นที่จะมีส่วนในการ ช่วยสร้างความพึงพอใจเพื่อให้ลูกค้าช่วยแนะนำผู้อื่น ซึ่งจะเป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนการส่งเสริมการ ตลาดของสำนักงานบัญชี

นอกจากนั้นสำนักงานบัญชีควรจะมีพนักงานในช่วงปิดงบการเงินและต้องสร้างความ พึงพอใจให้ลูกค้าโดยการเน้นการรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้าและควรมีการสำรวจข้อ มูลของลูกค้าเพื่อการปรับปรุงงานบริการให้ดีขึ้น ควรมีการแก้ไขปัญหาด้านอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นให้แก่ ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง