

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานรับทำบัญชีของผู้ประกอบการ

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานี

The influential factors for decision making accounting service firm of small and medium enterprise in Pathumthani Province

วิชุดา นาคเลื่อน

WICHUTA NAKTHUAN

สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ Email: wichuta.na@northbkk.ac.th

บทคัดย่อ :

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานรับทำบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานีในด้านบริการบัญชี ด้านค่าบริการจัดทำบัญชี ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามประเภทกิจการ ลักษณะการจดทะเบียนทุนจดทะเบียน ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ และรายได้เฉลี่ยต่อปี ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวน 382 กิจการ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานรับทำบัญชี สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ โดยใช้สถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานีส่วนใหญ่เป็นธุรกิจให้บริการ มีลักษณะการจดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด มีทุนจดทะเบียน 1,000,000 - 2,000,000 บาท มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการมากกว่า 5 ปี และรายได้เฉลี่ยต่อปี 1,000,000 - 5,000,000 บาท ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานรับทำบัญชีอันดับแรกได้แก่ปัจจัยด้านบริการบัญชี รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านค่าบริการจัดทำบัญชี ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพตามลำดับ และผลการพยากรณ์พบว่าโดยรวมมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านบริการบัญชี ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านกระบวนการให้บริการ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : การตัดสินใจ, สำนักงานรับทำบัญชี, ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ABSTRACT:

This research was to study decision factors in selection the accounting service firm of small and medium enterprise in Pathumthani province. The study was applied the 7P's which were included accounting service, price, place, promotion, people, process, and physical evidence. The 7P's were classified by business type, business registration, capital amount, period of operation and annual income. The sample group was 382 small and medium enterprises who were picked by random sampling system. The questionnaires were used to collect the data which then were analyzed by using Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation and Multiple Regression Analysis.

The result of this study were found that small and medium enterprise were of most service business type, company Limited, registered capital Baht 1,000,000 – 2,000,000, operation period over 5 years, annual income Baht 1,000,000 – 5,000,000. The decision factors in selection the accounting service firm were accounting service, service process, place, distribution channel, people, service price, promotion, physical evidence, respectively. The Predictive variables of decision factors in selection the accounting service firm of small and medium enterprise in Pathumthani province were able to predict all factors and with accounting service, place and process at statistically significant .05.

KEYWORDS: Accounting service, Decision factor, Small and Medium Enterprise.

บทนำ

เนื่องจากในปัจจุบันนี้ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีการขยายตัวเป็นจำนวนมากในทุกๆ ปี ประกอบกับด้านกฎหมาย พระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2543 (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2543) ที่กำหนดให้นิติบุคคลมีหน้าที่ต้องจัดทำงบการเงินเพื่อยื่นภาษีเป็นประจำทุกปี ส่งผลให้นิติบุคคลจำนวนมากหันมาใช้บริการจากสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีและงบการเงินมากขึ้น เนื่องจากได้บริการที่ครบวงจร ตั้งแต่ต้นจนจบประหยัดเวลา สามารถลดต้นทุนเกี่ยวกับพนักงานบัญชีได้ และลดปัญหาเกี่ยวกับภาษี ดังนั้นธุรกิจจึงต้องตัดสินใจว่าจะดำเนินการจ้างพนักงาน

บัญชีขึ้นภายในกิจการของตนหรือจะใช้บริการจากสำนักงานบัญชีภายนอกเป็นผู้จัดทำบัญชีให้ ซึ่งโดยส่วนใหญ่ผู้ประกอบการขนาดเล็กมักจะไม่จ้างพนักงานเพื่อจัดทำบัญชีภายในกิจการของตนเนื่องจากธุรกิจเองอาจไม่มีความชำนาญเพียงพอและอาจเสี่ยงจากการต้องเสียค่าเบี้ยปรับหรือเงินเพิ่มถ้ามีการจัดทำบัญชีหรือเสียภาษีไม่ถูกต้อง ประกอบกับมีค่าใช้จ่ายสูงกว่าเมื่อเทียบกับการใช้บริการจากสำนักงานบัญชีภายนอกในการจัดทำบัญชีให้กับธุรกิจ

จากความสำคัญของการจัดทำบัญชีประกอบกับนโยบายการส่งเสริมการประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของรัฐบาลอีกทั้งปัญหาในเรื่องธุรกิจ

อาจไม่มีความเชี่ยวชาญเพียงพอหรือปัญหาเรื่องของ
ค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงานมาจัดทำบัญชีของ
ผู้ประกอบการธุรกิจดังกล่าว โดยเฉพาะในจังหวัด
ปทุมธานีซึ่งถือว่ามี การขยายตัวของธุรกิจ SMEs สูงขึ้น
ส่งผลให้เกิดความต้องการใช้บริการสำนักงานรับทำ
บัญชีเพิ่มขึ้นไปในทิศทางเดียวกันกับการขยายตัวของ
ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจ
ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
สำนักงานรับทำบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาด
กลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งจะทำให้
ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการวางแผนการตลาด
เชิงกลยุทธ์และเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา
รูปแบบการให้บริการของสำนักงานรับทำบัญชีเพื่อให้
ตรงกับความต้องการของธุรกิจ รวมถึงยังเป็นการ
กระตุ้นให้สำนักงานรับทำบัญชีมีการพัฒนาบุคลากร
อย่างต่อเนื่อง ให้มีความรู้ความสามารถทันกับการ
เปลี่ยนแปลงของหลักการบัญชีและกฎหมายต่าง ๆ ที่
เกี่ยวข้อง เนื่องจากบุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่เป็น
ตัวกำหนดว่าธุรกิจบริการจะประสบความสำเร็จหรือไม่
หรือไม่นั้น ซึ่งสิ่งต่าง ๆ ที่คาดว่าจะได้รับข้างต้นนี้จะช่วย
ให้สำนักงานรับทำบัญชีประสบความสำเร็จในการ
ดำเนินกิจการ รวมทั้งจะทำให้เราทราบข้อมูลที่เป็น
ประโยชน์ในการวางแผนการตลาดเชิงกลยุทธ์และเป็น
แนวทางในการปรับปรุงพัฒนา รูปแบบการให้บริการ
ให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า รวมถึงยังเป็นการ
กระตุ้นให้สำนักงานบัญชีมีการพัฒนาบุคลากรอย่าง
ต่อเนื่อง ให้มีความรู้ความสามารถทันกับการเปลี่ยนแปลง
ของหลักการบัญชีและกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
เนื่องจากบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่เป็นตัวกำหนดว่า
ธุรกิจบริการนั้นจะประสบความสำเร็จหรือไม่ (Payne,

1993) ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการ
ตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานรับทำบัญชีของ
ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในครั้งนี้

วัตถุประสงค์ของวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ
เลือกใช้บริการสำนักงานรับทำบัญชีของผู้ประกอบการ
ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อนำปัจจัยไปพยากรณ์การตัดสินใจ
เลือกใช้บริการสำนักงานรับทำบัญชีของผู้ประกอบการ
ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานี

วิธีการศึกษา

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัย
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสม

ทางการตลาด

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ
5. ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตของการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

- 1) ประเภทกิจการ
- 2) ลักษณะการจดทะเบียน
- 3) ทุนจดทะเบียน

- 4) ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ
- 5) รายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการ

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ได้แก่ การตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานรับทำบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานี

- 1) ด้านบริการบัญชี
- 2) ด้านค่าบริการจัดทำบัญชี
- 3) ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย
- 4) ด้านการส่งเสริมการตลาด
- 5) ด้านบุคลากร
- 6) ด้านกระบวนการให้บริการ
- 7) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

วิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานีปี 2559 จำนวน 8,700 กิจการ โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 382 กิจการ และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานรับทำบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานี แบ่งออกเป็น

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ เป็นคำตอบแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานรับทำบัญชี เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert Scale) คือ ระดับความสำคัญมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยติดต่อกับผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานีโดยตรง เข้าจัดเก็บและรอรับแบบสอบถามด้วยตัวเองโดยตรงที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเข้าจัดเก็บแล้วรอรับแบบสอบถามคืนและนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ได้จำนวน 382 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามว่าสามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ทุกฉบับ แล้ววิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน

- 1.1 ค่าร้อยละ
- 1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย
- 1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพเครื่องมือ

2.1 หาค่าความสอดคล้องระหว่าง

ข้อความกับสิ่งที่ต้องการวัด

2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของ

แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นโดยใช้สัมประสิทธิ์

แอลฟา α - Coefficient

3. สถิติทดสอบสมมติฐานการพยากรณ์ปัจจัย

โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อคัดตัวแปรที่มีนัยสำคัญแล้วนำ

ตัวแปรที่มีนัยสำคัญไปสร้างสมการพยากรณ์โดยใช้วิธี

All Enter

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในปทุมธานี พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 382 กิจการ มีดังรายละเอียดดังนี้

1.1 ประเภทกิจการ พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานีส่วนใหญ่มีธุรกิจประเภทให้บริการ จำนวน 171 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 44.76 รองลงมาคือธุรกิจผลิตสินค้า จำนวน 115 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 30.11 และธุรกิจซื้อขายสินค้า จำนวน 96 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 25.13 ตามลำดับ

1.2 ลักษณะการจดทะเบียน พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานีส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัด จำนวน 188 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 49.21 รองลงมาคือห้างหุ้นส่วน จำนวน 137 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 35.87 และกิจการเจ้าของคนเดียว จำนวน 57 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 14.92 ตามลำดับ

1.3 ทุนจดทะเบียน พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานีส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียนระหว่าง 1,000,000 - 2,000,000 บาท จำนวน 154 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 40.31 รองลงมาน้อยกว่า 1 ล้านบาท จำนวน 83 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 21.73 ระหว่าง 4,000,001 - 5,000,000 บาท จำนวน 60 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 15.71 ระหว่าง 2,000,001 - 3,000,000 บาท จำนวน 52 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 13.61 และระหว่าง 3,000,001 - 4,000,000 บาท จำนวน 33 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 8.64 ตามลำดับ

1.4 ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานีส่วนใหญ่ดำเนินงานมาแล้ว 5 ปีขึ้นไป จำนวน 249 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 65.18 และน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 133 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 34.82 ตามลำดับ

1.5 รายได้เฉลี่ยต่อปี พบว่า ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานีส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยรวมต่อปีอยู่ระหว่าง 1,000,000 - 5,000,000 บาท จำนวน 152 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 39.70 รองลงมาคือน้อยกว่า 1,000,000 บาท จำนวน 93 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 24.35 ระหว่าง 5,000,001 - 10,000,000 บาท จำนวน 86 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 22.51 และมากกว่า 10,000,000 บาทขึ้นไป จำนวน 51 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 13.35 ตามลำดับ

2. การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานรับทำบัญชีใน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการบัญชี ด้านค่าบริการจัดทำบัญชี ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับ

มาก ($\bar{X} = 4.42$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ด้านบริการบัญชี ($\bar{X} = 4.74$) รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.68$) และด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ($\bar{X} = 4.52$) ส่วนด้านที่เหลืออยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 4.47$) ด้านค่าบริการจัดทำบัญชี ($\bar{X} = 4.31$) ด้านส่งเสริมการตลาด ($\bar{X} = 4.19$) และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ($\bar{X} = 4.02$) ตามลำดับ

2.1 ด้านบริการบัญชี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดอันดับแรก ได้แก่ การจัดทำบัญชีถูกต้อง ครบถ้วนตามหลักการบัญชีและภาษีอากร ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมาคือความสามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำด้านบัญชีและภาษีอากร ($\bar{X} = 4.78$) และบริการเสริมอื่น ๆ เช่น การฝึกอบรม การสอบบัญชี เป็นต้น ($\bar{X} = 4.67$) ตามลำดับ

2.2 ด้านค่าบริการจัดทำบัญชี พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่การคิดค่าบริการใกล้เคียงกับสำนักงานอื่น ($\bar{X} = 4.54$) ส่วนข้อที่เหลืออยู่ในระดับมาก

2.3 ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่สถานที่ตั้งสำนักงานบัญชีสะดวกต่อการติดต่อ ($\bar{X} = 4.67$) รองลงมาคือสำนักงานบัญชีให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรง

ไม่ผ่านคนกลาง ($\bar{X} = 4.62$) และลูกค้ามาติดต่อกับสำนักงานบัญชีเอง ($\bar{X} = 4.54$) ตามลำดับ

2.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก ได้แก่ ได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการมาก่อน ($\bar{X} = 4.42$) รองลงมาคือจากการแนะนำตัวเองของสำนักงานบัญชี ($\bar{X} = 4.28$) และการแถมการให้บริการอื่น เช่น ยินแบบประกันสังคม ($\bar{X} = 4.26$) ตามลำดับ

2.5 ด้านบุคลากร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้ออยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีความรู้ความชำนาญเฉพาะ ($\bar{X} = 4.60$) รองลงมาคือชื่อเสียงและประสบการณ์ของเจ้าของสำนักงานบัญชี ($\bar{X} = 4.52$) และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเองกับลูกค้า ($\bar{X} = 4.50$) ตามลำดับ

2.6 ด้านกระบวนการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่อยู่ในระดับมากที่สุดอันดับแรก ได้แก่ การตรงต่อเวลา ทำงานเสร็จภายในเวลา ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมาคือความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ($\bar{X} = 4.75$) และการเก็บรักษาข้อมูลความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.64$) ตามลำดับ

2.7 ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อที่อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก ได้แก่ความเป็นระบบในการทำงาน ($\bar{X} = 4.22$)

รองลงมาคือสัญลักษณ์ของสำนักงานแสดงให้เห็นชัดเจน ($\bar{X} = 4.12$) และอุปกรณ์สำนักงานมีความทันสมัย ($\bar{X} = 4.08$) ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานรับทำบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานี โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานรับทำบัญชีพบว่าปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานรับทำบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานีตัวพยากรณ์ทั้ง 7 ตัว โดยรวมมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มี 3 ตัวแปรคือ ด้านบริการบัญชี ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านกระบวนการให้บริการ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานรับทำบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานีสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 44.76 มีลักษณะการจด

ทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 49.21 มีทุนจดทะเบียนอยู่ระหว่าง 1,000,000 - 2,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.31และมีระยะเวลาในการดำเนินกิจการมากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 65.18 และรายได้เฉลี่ยต่อปี 1,000,000 - 5,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.70

2. การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานรับทำบัญชีในด้านบริการบัญชี ด้านค่าบริการจัดทำบัญชี ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ด้านบริการบัญชี รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ส่วนด้านที่เหลือน้อยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านบุคลากร ด้านค่าบริการจัดทำบัญชี ด้านส่งเสริมการตลาด และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ประกอบการธุรกิจต้องการสำนักงานรับทำบัญชีที่มีความถูกต้อง ครบถ้วนตามหลักการบัญชีและภาษีอากร สามารถในการให้คำปรึกษาแนะนำด้านบัญชีและภาษีอากร ได้อย่างดี มีอัตราค่าบริการที่เหมาะสม สถานที่ตั้งสำนักงานบัญชีสะดวกต่อการติดต่อ พนักงานในสำนักงานมีความรู้ความชำนาญเฉพาะ มีประสบการณ์และมีมนุษยสัมพันธ์ดีและเป็นกันเอง สามารถเก็บรักษาข้อมูล

ความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลมาศ เรือนทอง (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดนนทบุรี พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี 3 อันดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านบริการบัญชี ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านบุคลากร ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านค่าบริการจัดทำบัญชีอยู่ในอันดับสี่ ซึ่งไม่ใช่ปัจจัยที่มีความสำคัญในอันดับต้น ๆ โดยสอดคล้องกับผลการศึกษาในอดีตที่ผ่านมา และพบว่าปัจจัยพื้นฐานของกิจการและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสำนักงานบัญชี โดยปัจจัยพื้นฐานของกิจการในด้านทุนจดทะเบียนและรายได้รวมต่อปีของกิจการมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสำนักงานบัญชี ส่วนด้านประเภทกิจการ ลักษณะการจดทะเบียน และระยะเวลาในการดำเนินกิจการไม่มีความสัมพันธ์กัน สอดคล้องกับงานวิจัยพุลกฤตย์ ลีระนิธิกุล (2546) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสำนักงานให้บริการจัดทำบัญชีกรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสำนักงานให้บริการจัดทำบัญชีได้ให้ความสำคัญด้านคุณสมบัติของผู้ให้บริการมากที่สุด กล่าวคือ ให้ความสำคัญกับตัวบุคคลที่ให้บริการมากกว่างานบริการที่เสนอ โดยต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถมีประสบการณ์ในวิชาชีพสูงและมีความรับผิดชอบงานและมีความรับผิดชอบในฐานะ

เป็นผู้ทำบัญชีตามกฎหมาย สามารถให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี ผลการศึกษาส่วนของงานบริการที่มีอัตราค่าบริการ ทำเลที่ตั้ง และสภาพของสำนักงานผู้ให้บริการ ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

3. การพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานรับทำบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานี โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานรับทำบัญชี พบว่า ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานรับทำบัญชีของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานีตัวพยากรณ์ทั้ง 7 ตัว โดยรวมมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มี 3 ตัวแปรคือ ด้านบริการบัญชี ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านกระบวนการให้บริการ นั้นสอดคล้องกับสัญญาจันทรประภาพ (2542) ศึกษาเรื่องปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธีออกแบบสอบถามจากบริษัทจำกัดในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่จำนวน 53 ตัวอย่าง และจากห้างหุ้นส่วนจำกัดในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่จำนวน 67 ตัวอย่าง จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีมากที่สุดในอันดับแรก คือ ปัจจัยทางด้านบริการ อันดับสองคือ การ

ส่งเสริมการตลาดโดยการให้บริการที่ครบวงจร อันดับสาม คือ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการที่เหมาะสมกับปริมาณของเอกสาร อันดับสี่ คือ สถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากผลการวิจัยสำนักงานบัญชีควรนำไปพัฒนาธุรกิจให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับธุรกิจโดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยปัจจัยด้านบริการบัญชี เพราะผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก เพราะต้องการงานบริการจัดทำบัญชีที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามหลักการบัญชีและภาษีอากร รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านบุคลากร รวมทั้งพัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อเสริมสร้างให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ และสามารถพัฒนาสำนักงานบัญชีให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องให้ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจเลือกปัจจัยและวิธีการทางสถิติอื่น ๆ ที่แตกต่างกันจากการศึกษาในครั้งนี้เพื่อให้ได้ทราบถึงแนวความคิดหรือปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติมเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานจัดทำบัญชี

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ด้วยดีผู้วิจัยขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพที่ส่งเสริมให้คณาจารย์สร้างผลงานวิจัยและให้ทุนสนับสนุนการทำผลงานวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัยทำให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัวของผู้วิจัย ที่ให้การส่งเสริมสนับสนุนและเป็นกำลังใจอย่างดียิ่งตลอดมา จนทำให้ผู้วิจัยมีกำลังใจทำงานวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดีผู้วิจัยขอขอบ พระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2543). พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543. กรุงเทพมหานคร : สวัสดิการกรมทะเบียนการค้า, กระทรวงพาณิชย์.
- กมลมาส เรือนทอง. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดนนทบุรี. ปรินญาญบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พลกฤตย์ ลีระนิธิกุล. (2546) ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสำนักงานให้บริการจัดทำบัญชีกรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

สุกัญญา จันทรประภาพร. (2542). ปัจจัยทางการตลาดที่

มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีในการจัดทำ

บัญชีของธุรกิจในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.

การศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

(บริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Payne Adrain. (1993). **The Essence of Services Marketing**. Great Britain: Prentice Hall, Inc.