

169018

รายงานการวิจัยเรื่อง : กรณีศึกษา : การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจ
ในเขตอำเภอเมืองและอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

หัวหน้าโครงการวิจัย : นางสาวนภาพร นิติกรมัยชัย

คณะบริหารศาสตร์ : มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ปีงบประมาณ : 2548

งบประมาณที่ได้รับ : 39,930.- บาท

คำสำคัญ : พฤติกรรม, การเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

บทคัดย่อ

การวิจัยในเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชี
ในเขตอำเภอเมืองและอำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี โดยสุ่มตัวอย่างจำนวน 206 คน

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่สำคัญในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี 3 อันดับ ได้แก่
ปัจจัยด้านกระบวนการ ในเรื่อง การให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็วและทันเวลา และการเก็บรักษา
ความลับของลูกค้า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในเรื่อง ความถูกต้องของรายงานการเงิน ปัจจัยด้าน
ส่งเสริมการตลาด ในเรื่อง ชื่อเสียงและความเชี่ยวชาญ ตามลำดับ

สถานที่ตั้งของกิจการที่แตกต่างกัน จะให้ความสำคัญกับ ปัจจัยด้านกระบวนการ ในเรื่อง
การรักษาความลับของลูกค้า และการให้บริการถูกต้องรวดเร็ว ทันเวลา ปัจจัยด้านช่องทางการจัด
จำหน่าย ในเรื่อง ความสะดวกในการติดต่อ และทำเลที่ตั้ง ปัจจัยด้านส่งเสริมทางการตลาด ในเรื่อง
การได้รับคำแนะนำจากหน่วยงานราชการ

ลักษณะกิจการที่แตกต่างกัน จะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ ในเรื่อง การ
ให้บริการถูกต้องรวดเร็ว ทันเวลา

ระยะเวลาดำเนินกิจการที่แตกต่างกัน จะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในเรื่อง
บริการด้านภาษี และปัจจัยด้านราคา ในเรื่องอัตราค่าบริการ และเงินทุนจดทะเบียนของกิจการที่
แตกต่างกัน จะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในเรื่องบริการจดทะเบียนจัดตั้งกิจการ การ
จัดหาผู้สอบบัญชี บริการด้านภาษี การจัดทำรายงานการเงินที่ถูกต้องและรวดเร็ว ปัจจัยด้านช่อง
ทางการจัดจำหน่าย ในเรื่อง ความสะดวกในการติดต่อและทำเลที่ตั้ง ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด
ในเรื่อง ชื่อเสียงและความเชี่ยวชาญ ระยะเวลาดำเนินกิจการ ปัจจัยด้านกระบวนการ ในเรื่องการรักษา
ความลับลูกค้า และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ในเรื่อง การมีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย

Case study: The Selection of Accounting Services for Business in Muang and
Varin District in Ubonratchathani

Head of Project Miss Napaporn Nitipromchai
Faculty of Management , Ubonratchathani University
In Finance Year 2005 For 39,930.- Bath
Keyword Behavior, The selection of accounting services

Abstract

This research aims at studying the behavior in selecting accounting services in Muang and Varin District in Ubonratchathani . For the informants, 206 people are randomly selected. A survey questionnaire is used as the means to measure in this research. The researcher created the survey questionnaire based on the frame work, the theory and the other research which has the relevant research questions, purposes, hypothesis and research methodology.

The result of this research indicates three most important factors affecting the selection of accounting services as follow: 1) *Process* - correct, fast and punctual services and keeping customers' information confidentially 2) *Product* – the accuracy of financial report and 3) *Marketing support* – reputation and expertise.

Due to the consideration on different business patterns, the researcher found the differences about the awareness of the importance of factors affecting the selection of accounting services as follow:

The differences in businesses' location would pay more attention to 1) *Process* in terms of keeping customers' information confidentially, the accuracy and punctuality of the service 2) the factor about *Channel of distribution* factor in terms of accessibility and location and 3) *Marketing support* factor in terms of recommendations for government unit.

For the different patterns of business, the *Process* factor in terms of the accuracy and the punctuality of service is focused.

According to the distinction of business establishment duration, *Product* factor in terms of tax services and price-service charge are concerned.

169018

The difference in businesses' capital would pay attention to 1) *Product* factor in terms of business registration service, providing the Certified Public Accountant (**CPA**), tax service and accurate and fast financial report 2) *Channel of distribution* in terms of accessibility and location 3) *Marketing support* factor in terms of reputation and the duration of business establishment 4) *Process* factor in terms of keeping customers' information confidentially and 5) *Physical* factor in terms of having modern office tools.