

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่เลือกใช้บริการการ
วางระบบบัญชีของบริษัท สำนักงาน เอสจีวี-ณ ถกลาง จำกัด
สาขาภาคเหนือ

ชื่อผู้เขียน นางสาวนฤนาถ มาลัยรัตนนา

บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดารารัตน์ บุญเฉลียว	ประธานกรรมการ
อาจารย์ ธาณี ศิริสกุล	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรรถ มณีสงฆ์	กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง “ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่เลือกใช้บริการการ
วางระบบบัญชีของ บริษัท สำนักงาน เอสจีวี-ณ ถกลาง จำกัด สาขาภาคเหนือ ” มีวัตถุประสงค์
เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่เลือกใช้บริการการวางระบบบัญชีของ
บริษัท สำนักงาน เอสจีวี-ณ ถกลาง จำกัด สาขาภาคเหนือ

การศึกษานี้ใช้วิธีออกแบบสอบถาม สอบถามผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการการวาง
ระบบบัญชีของบริษัท และนำห้ส่วนทั้งหมดที่ได้ใช้บริการการวางระบบบัญชีของ บริษัท สำนัก
งาน เอสจีวี-ณ ถกลาง จำกัด สาขาภาคเหนือ ซึ่งยังคงเปิดดำเนินงานอยู่จำนวน 33 ราย ใน
ปัจจุบัน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้รับมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์โปรแกรม
สำเร็จรูป SPSS/PC⁺ โดยค่าสถิติที่ใช้คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และฐานนิยม

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยทางการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่เลือกใช้
บริการการวางระบบบัญชีของ บริษัท สำนักงาน เอสจีวี-ณ ถกลาง จำกัด สาขาภาคเหนือ มาก
ที่สุดในอันดับแรก คือ คุณภาพการให้บริการการวางระบบบัญชี ในอันดับสอง คือ อัตราค่า
ธรรมเนียมในการให้บริการ ในอันดับสาม คือ สถานที่ตั้งของบริษัท สำนักงาน เอสจีวี-ณ

กลาง จำกัด สาขาภาคเหนือ ในอันดับสี่ คือ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการการวางระบบบัญชี

คุณภาพการให้บริการการวางระบบบัญชี ที่ลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากกว่าคุณภาพด้านอื่น ๆ และมีค่าเฉลี่ยในระดับสำคัญมากที่สุด คือ คุณภาพในด้านผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญ ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการของลูกค้า และมีการให้บริการที่ถูกต้องและสม่ำเสมอ ตามลำดับ

ลักษณะการให้บริการการวางระบบบัญชี ที่ลูกค้าส่วนใหญ่ต้องการมากกว่าลักษณะอื่น ๆ และมีค่าเฉลี่ยในระดับต้องการมากที่สุด คือ ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการของลูกค้า อธิบายงานอย่างถูกต้องและง่ายต่อการทำความเข้าใจ ไม่ทำให้ลูกค้าเกิดปัญหาจากการใช้บริการ เก็บรักษาความลับของลูกค้าได้ และมีการให้บริการที่ถูกต้องและสม่ำเสมอ ตามลำดับ

ปัจจัยภายนอกอื่น ๆ ที่ลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการการวางระบบบัญชี มากกว่าปัจจัยอื่น ๆ คือ การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี และการเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจ รองลงมาคือ การแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงมากขึ้น

ปัจจัยภายในองค์กรที่ลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการการวางระบบบัญชี มากกว่าปัจจัยภายในอื่น ๆ คือ การขยายตัวของธุรกิจ รองลงมาคือ ปริมาณงานที่มากขึ้น และระบบการทำงานมีความซับซ้อนมากขึ้น ตามลำดับ

ปัญหาที่ลูกค้าส่วนใหญ่พบจากการใช้บริการการวางระบบบัญชีของ บริษัท สำนักงาน เอสจีวี-ณ กลาง จำกัด สาขาภาคเหนือ เฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพบน้อย แต่พบว่ายังมีบางปัญหาที่ลูกค้าพบในระดับมากที่สุด ได้แก่ ปัญหาเรื่องอัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการสูงเกินไป ผู้ให้บริการไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้รวดเร็วตามความต้องการของลูกค้า ระบบบัญชีที่วางไว้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ รูปแบบคู่มือปฏิบัติงานระบบบัญชียากต่อการทำความเข้าใจ ไม่มีบริการหลังจากการปฏิบัติงานเสร็จสิ้นตามข้อตกลง และผู้ให้บริการละทิ้งหน้าที่หรือขาดความระมัดระวังในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ เรื่องที่ควรปรับปรุงเกี่ยวกับการให้บริการการวางระบบบัญชี มากกว่าเรื่องอื่น ๆ คือ การให้บริการหลังจากปฏิบัติงานเสร็จสิ้นตามข้อตกลง

Independent Study Title	The Influential Factors for Decision Making of Client In Selecting Accounting System Service of SGV-Na Thalang & Co., Ltd. Northern Branch		
Author	Miss Naruanard Malairattana		
M.B.A.	Business Administration		
Examining Committee	Assist. Prof. Dararatana Boonchallew	Chairman	
	Lect. Thane Sirisakula	Member	
	Assist. Prof. Orachorn Maneesong	Member	

Abstract

The objective of the independent study on "The Influential factors for Decision Making of Client in Selecting Accounting System Service of SGV-Na Thalang & Co., Ltd. Northern Branch" was to study the influential factors for clients decision making of selecting the SGV-Na Thalang & Co., Ltd. Northern Branch accounting system.

The study was conducted by using questionnaires interviewed the authorized people who made decision in selecting the SGV-Na Thalang & Co., Ltd. Northern Branch accounting system service 33 existing companies and partnerships. The data was gathered from questionnaires and computed by using SPSS/PC⁺ micro computer software. Statistical techniques utilized were frequency, percentage, mean and mode.

The study showed that the marketing factor that most influenced clients in making decision to select the SGV-Na Thalang & Co., Ltd. Northern Branch accounting system service in the first rank was the quality of accounting system service. In the second rank was the accounting system service fee. In the third rank was the location. In the fourth rank was the promotion of the accounting system service.

The qualities of the accounting system service that most of the clients considered which had the average of mean at the most important level of significance were the knowledge and skill of the service employees, the ability to handle the clients' problems promptly in order to meet the clients' requirements, also the accuracy and consistency of service.

The services which most of the clients need that had the average of mean at the highest level were the competence of the service employees, the ability to handle clients' problems promptly in order to meet clients' requirements, explaining the system correctly and easy to understand, do not cause the clients any problems from using the service, keeping clients' confidential information, and the accuracy and consistency of the service, respectively.

Other environmental factors that most of the clients considered the most important in selecting the accounting system service more than the other factors were the changing in technology and economic status, followed by high business competition.

The organizational factors concerned most of the clients in selecting the accounting system service more than other factors were business expansion, followed by more workload and the company's complicated work system, consequently.

The problems that most of the clients found in using the SGV-Na Thalang & Co., Ltd. Northern Branch accounting system service had the average of overall problems at the lowest level. But some of the clients had the problems in the highest level such as the high service fee, the inability to handle the clients' problems promptly in order to meet the clients' requirements, the way to set the accounting system service was not fit to the clients requirements, the manual that not easy to understand, no service after contract due, and the lack of responsible or careless service employees, respectively. And the main accounting system service that should be improved was service after contract due.