

**ชื่อการค้นคว้าอิสระ** คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด

**ผู้วิจัย** นายธัชธรรม เสนาะกลาง ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) ดร.จรียา รุกขพันธุ์ 2) ดร.สิทธิชัย ฝรั่งทอง  
ปีการศึกษา 2561 จำนวน 89 หน้า คำสำคัญ คุณภาพการให้บริการ สำนักงานบัญชี

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด และ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด จำแนกตามข้อมูลทางธุรกิจของลูกค้า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการ บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด จำนวน 120 ราย สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น .73 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี โดยเรียงระดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และด้านการเอาใจใส่ลูกค้า และ 2) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามรูปแบบธุรกิจ ประเภทธุรกิจ ทุนจดทะเบียน และระยะเวลาในการดำเนินกิจการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลายมือชื่อนักศึกษา .....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1. .... 2. ....

**Independent study title:** The Service Quality of Accounting Office, Richline Accounting and Visa Company, Ltd.

**Researcher:** Mr.Tudchatum Sanorklang. Degree: Master of Business Administration. Dhonburi Rajabhat University. Independent study advisors: 1) Dr.Jariya Rukkhaphan 2) Dr.Sittichai Farlangthong. Academic year: 2018. 89 pp. Keywords: service quality, Accounting Office

### Abstract

The objectives of this research were to: 1) study the customers' opinions towards the level of service quality of Accounting Office, Richline Accounting and Visa Company, Ltd., and 2) compare their opinions towards the level of service quality of Accounting Office, Richline Accounting and Visa Company, Ltd. classified by their fundamental business factors. The research sample was 120 customers who used the service of Richline Accounting and Visa Company, Ltd. The research instrument was a questionnaire. The data were analysed for frequency, percentage, mean and standard deviation. The mean difference was tested by t-test and analysis of variance.

The research revealed that: 1) the customers who used the service opined that the level of service quality of Accounting Office, Richline Accounting and Visa Company, Ltd. as a whole was at a high level in all aspects, arranging from high to low mean as follow; reliability, confidentiality, concretely, customers' responsiveness and customer attentiveness respectively, and 2) the comparison of level of service quality of Accounting Office, Richline Accounting and Visa Company, Ltd. classified by customers' fundamental business factors, it was found that the customers with different business pattern, business type, registered fund, and length of business operation had no different opinion toward the level of service quality. Considering by aspect it was found that customers with different registered fund and length of business operation had different opinion toward service quality in customer responsiveness at .05 level of significance.

Student's signature .....

Independent study advisors' signatures 1. .... 2. ....