

## สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด ของลูกค้าที่มาใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยเบื้องต้น

### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีรูปแบบธุรกิจเป็นบริษัท จำกัด ร้อยละ 51.09 ของจำนวนตัวอย่างทั้งหมด มีประเภทธุรกิจโดยประกอบธุรกิจผลิตและจำหน่าย คิดเป็นร้อยละ 44.57 มีทุนจดทะเบียน มากกว่า 5,000,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 28.26 มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการมากกว่า 15 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 36.96 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

2. การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการสำนักงานบัญชี ในภาพรวม อยู่ในระดับดี ( $\bar{x} = 4.25$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับดีทุกด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า สามารถอธิบายได้ ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับดีทุกข้อ ได้แก่ ผู้ทำบัญชีมีคุณสมบัติเป็นไปตามพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง สำนักงานมีชื่อเสียงและภาพพจน์ดี ผู้ทำบัญชีมีความรู้ความสามารถตามที่กฎหมายกำหนด มีคู่มือและขั้นตอนการทำงาน และมีระบบติดตามงานลูกค้า สำนักงานถือประโยชน์ลูกค้าเป็นสำคัญ และเก็บรักษาข้อมูลความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับดีทุกข้อ ได้แก่ การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างดีและมีมาตรฐาน พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวลมีกิริยามารยาทที่ดี พนักงานมีทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ มีพนักงานเพียงพอในการให้บริการ พนักงานให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน และพนักงานมีความรู้ความสามารถและมีความรอบรู้ในงานด้านบัญชี

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับดีทุกข้อ ได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ สถานที่ตั้งของสำนักงานมีความสะดวกในการติดต่อ ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้บริการไม่ซับซ้อนและมีมาตรฐานการรักษาภาพลักษณ์ในการให้บริการ มีสถานที่จอดรถพอเพียงให้กับผู้รับบริการ และมีการจัดพื้นที่ปฏิบัติงานเป็นระเบียบเรียบร้อย

ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับดีทุกข้อ ได้แก่ พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ ให้บริการได้ตรงตามกำหนดเวลาที่กฎหมายกำหนด มีการแจ้งยกเลิกการปฏิบัติงาน ให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในเวลาที่เหมาะสม มีการทบทวนผลงานและปรับปรุงแก้ไขงานก่อนส่งมอบให้ลูกค้า การให้บริการรวดเร็วถูกต้อง แม่นยำ และมีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี

ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับดีทุกข้อ ได้แก่ พนักงานเต็มใจให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ มีการดำเนินการตามข้อร้องเรียนของลูกค้า มีการติดต่อกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง พนักงานสามารถช่วยแก้ปัญหาแก่ผู้รับบริการได้ สามารถปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนด พนักงานให้บริการอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว และสามารถติดต่อสำนักงานได้สะดวก

3. ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด จำแนกตามปัจจัยเบื้องต้น พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการมีรูปแบบธุรกิจ ประเภทธุรกิจ หุนจดทะเบียน และระยะเวลาในการดำเนินกิจการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ลูกค้าที่มาใช้บริการสำนักงานบัญชีที่มีรูปแบบธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ลูกค้าที่มาใช้บริการสำนักงานบัญชีที่มีประเภทธุรกิจต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ลูกค้าที่มาใช้บริการสำนักงานบัญชีที่มีทุนจดทะเบียนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี พบว่า

ลูกค้าที่มีทุนจดทะเบียน 3,000,001-5,000,000 บาท ความต้องการด้านการตอบสนองมากกว่าลูกค้าที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ส่วนด้านความน่าเชื่อถือด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ และด้านการเอาใจใส่ลูกค้า ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ลูกค้าที่มาใช้บริการสำนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีโดยพบว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการ 11-15 ปี มีความต้องการด้านการตอบสนองมากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการ 5-10 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 และลูกค้าที่มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการมากกว่า 15 ปีขึ้นไป มีความต้องการด้านการตอบสนองมากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการ 11-15 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ และด้านการเอาใจใส่ลูกค้า ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

## อภิปรายผล

การศึกษา คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด จากการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า และด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า เนื่องจากคุณภาพในการให้บริการถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับธุรกิจสำนักงานบัญชี ซึ่งจะมีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจและความประทับใจจากการได้รับบริการ รวมถึงเกิดความภักดีต่อคุณค่าตราสินค้า อีกทั้งเป็นเครื่องมือในการสร้างความแตกต่างและความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทรงพล ทองวิจิตร (2555, หน้า 1) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ทรงพล การบัญชี และกฎหมาย จำกัด พบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ทรงพล การบัญชีและกฎหมาย จำกัด ทั้งภาพรวมและรายด้าน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความไว้วางใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเอาใจใส่ และด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผล ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า กลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับผู้ทำบัญชีมีคุณสมบัติเป็นไปตามพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง สำนักงานมีชื่อเสียงและภาพพจน์ดี ผู้ทำบัญชีมีความรู้ความสามารถตามที่กฎหมายกำหนด มีคู่มือและขั้นตอนการทำงาน และมีระบบติดตามงานลูกค้า สำนักงานถือประโยชน์ลูกค้าเป็นสำคัญ และเก็บรักษาข้อมูลความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี โดยรวมอยู่ในระดับดี เนื่องจากการสำนักงานมีการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีและมีหลักการพื้นฐานในการทำงานพนักงานมีความรู้ความสามารถทำงานด้วยความ

ระมัดระวังรอบคอบ ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เทียงธรรม และรักษาความลับ ซึ่งมีการส่งเสริมให้พนักงานเห็นถึงความสำคัญในเรื่องจรรยาบรรณ รวมถึงการให้คำปรึกษาหารือในเรื่องที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ Ziethaml, Parasuraman & Berry (2013, p.50) พบว่า ความสามารถในการให้บริการได้ตรงกับสัญญาที่ได้ให้ไว้กับลูกค้า การให้บริการได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมทั้งในเรื่องของเวลา ปริมาณ และคุณภาพ โดยสามารถให้บริการได้ถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่การให้บริการ ครั้งแรก ความสม่ำเสมอจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ และสอดคล้องกับทฤษฎีเกี่ยวกับการวัดคุณภาพการส่งมอบบริการของ Zeithaml & Bitner (2000, pp.15-16) พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อถือ และไว้วางใจผู้ให้บริการ ว่าสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ ซึ่งความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจของผู้ให้บริการแต่ละคนย่อมไม่เท่ากัน ซึ่งวัดได้จากประสบการณ์ที่เคยลองใช้บริการ หรืออาจวัดจากความรู้สึกที่สัมผัสได้ครั้งแรกของผู้รับบริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องผลกระทบของความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานการบัญชีที่มีต่อความเชื่อมั่นของลูกค้าของสำนักงานบัญชีในเขตภาคเหนือ (2557, หน้า 1) ของ นันทนา ศรีพระนาม ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารสำนักงานบัญชี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานการบัญชี ด้านการจัดการความรู้ทางการบัญชี ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านการมีจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่และด้านทัศนคติหรือเจตคติต่อวิชาชีพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นของลูกค้า

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า พบว่ากลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการในเรื่องของพนักงานปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างดีและมีมาตรฐาน ให้บริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวลมีกิริยามารยาทที่ดี มีทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ มีพนักงานเพียงพอในการให้บริการ ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน และพนักงานมีความรู้ความสามารถและมีความรอบรู้ในงานด้านบัญชีอยู่ในระดับดี เนื่องจากสำนักงานปฏิบัติงานด้วยความชำนาญและประสบการณ์ทางวิชาชีพ และปฏิบัติด้วยความระมัดระวังรอบคอบและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นมาตรฐาน ให้บริการด้วยความเต็มใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ Ziethaml, Parasuraman & Berry (2013, p.50) พบว่า ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล กิริยามารยาทที่ดีใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด รู้สึกถึงความปลอดภัยเมื่อเข้ามาใช้บริการ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อาริรัตน์ พันธุ์ไพโรจน์ (2558, หน้า 1) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัท แอคโฮมออดิท จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านความรู้ ความสามารถของผู้สอบบัญชีและทีมงาน ปัจจัยด้านชื่อเสียงและการยอมรับสำนักงานตรวจสอบบัญชี ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัท แอคโฮมออดิท จำกัด

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ พบว่ากลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ พบว่ามีสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ สถานที่ตั้งของสำนักงานมีความสะดวกในการติดต่อ ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้บริการไม่ซับซ้อนและมีมาตรฐาน การรักษาภาพลักษณ์ในการให้บริการ มีสถานที่จอดรถพอเพียงให้กับผู้รับบริการ และมีการจัดพื้นที่ปฏิบัติงานเป็นระเบียบเรียบร้อย โดยรวมอยู่ในระดับดี เนื่องจาก

สำนักงานบัญชีมีการจัดพื้นที่เป็นระเบียบเรียบร้อย พร้อมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย และมีภาพลักษณ์ที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1990, p.55) พบว่า ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงาน และวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่างๆ สถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ต้องมีความเพียงพอ จัดสถานที่ให้บริการสะอาด สวยงาม และวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อารีรัตน์ พันธุ์ไพโรจน์ (2558, หน้า 1) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัท แอคโสมออดิท จำกัด พบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ตั้งของสำนักงานตรวจสอบบัญชี ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัท แอคโสมออดิท จำกัด

ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า พบว่ากลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับพนักงานมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ ให้บริการได้ตรงตามกำหนดเวลาที่กฎหมายกำหนด มีการแจ้งยกเลิกการปฏิบัติงาน ให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในเวลาที่เหมาะสม มีการทบทวนผลงานและปรับปรุงแก้ไขงานก่อนส่งมอบให้ลูกค้า การให้บริการรวดเร็วถูกต้อง แม่นยำ และมีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี โดยรวมอยู่ในระดับดี เนื่องจากพบว่า พนักงานทุกคนมีความพร้อมในการให้บริการ มีการตรวจทานงานก่อนส่งมอบงานทุกครั้ง และปิดงบตรงตามเวลาที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อีริคตี นวรัตน์ ณ อยุธยา (2557, หน้า 191) พบว่าการรักษาภาพลักษณ์ของการให้บริการ การดูแลเอาใจใส่การให้บริการอย่างตั้งอกตั้งใจ ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ ความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา การให้ความสนใจและให้บริการแก่ลูกค้าแต่ละราย เน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างเป็นรายบุคคลตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการบริการ โดยพนักงานมีความเข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ให้ความสำคัญเอาใจใส่ลูกค้ารายบุคคล และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอารีรัตน์ พันธุ์ไพโรจน์ (2558, หน้า 1) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัท แอคโสมออดิท จำกัด พบว่าปัจจัยด้านความสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารกับผู้สอบบัญชี ปัจจัยด้านความรับผิดชอบของผู้สอบบัญชี ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของบริษัท แอคโสมออดิท จำกัด

ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า พบว่ากลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการในเรื่องของพนักงานเต็มใจให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ มีการดำเนินการตามข้อร้องเรียนของลูกค้า มีการติดต่อกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง พนักงานสามารถช่วยแก้ปัญหาแก่ผู้รับบริการได้ สามารถปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนด พนักงานให้บริการอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว และสามารถติดต่อสำนักงานได้สะดวก โดยรวมอยู่ในระดับดี เนื่องจากสำนักงานบัญชีมีความพร้อมในการให้บริการและติดตามงานอย่างต่อเนื่อง สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1990, p.55) ที่กล่าวว่า ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วและยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า และ Zeithaml, Parasuraman & Berry (2013, p.50) ยังกล่าวถึงความพร้อม ความตั้งใจ ความกระตือรือร้นในการให้บริการได้อย่างทันท่วงที เมื่อมีการร้องขอของลูกค้า รวมทั้งต้องมีการกระจายการบริการให้มีความทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน เข้าถึงง่ายและสะดวกสบาย โดยพนักงานเต็มใจให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้า รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว และสอดคล้องกับผลงานวิจัย

ของ นันทนา ศรีพระนาม (2557, หน้า 1) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน การบัญชีที่มีต่อความเชื่อมั่นของลูกค้าของสำนักงานบัญชีในเขตภาคเหนือ พบว่า ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานการบัญชี ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความเชื่อมั่นของลูกค้า ด้านคำร้องเรียนของลูกค้า และด้านทัศนคติหรือเจตคติต่อวิชาชีพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความเชื่อมั่นของลูกค้าโดยรวม ด้านการต่อสัญญาของลูกค้า และด้านการบอกต่อของลูกค้า

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการที่มีรูปแบบธุรกิจ ประเภทธุรกิจ ทุนจดทะเบียน และระยะเวลาในการดำเนินกิจการต่างกันความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศรุต จิตต์คานนท์ (2557, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล พบว่า อายุและประเภทของธุรกิจที่แตกต่างกัน มีผลต่อความไว้วางใจในการ เลือกใช้ บริการสำนักงานบัญชีที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และรูปแบบ ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี กับปัจจัยกำหนด คุณภาพการให้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเรื่องของการติดต่อสื่อสารและความสุภาพเป็น มิตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยอื่นๆ กับปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อความไว้วางใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี พบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเรื่องของ ภาพลักษณ์ของบริการ และความภักดีต่อบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และงานวิจัย ของ ทรงพล ทองวิจิตร (2555, หน้า 1) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ทรงพล การบัญชี และกฎหมาย จำกัด พบว่ารูปแบบของธุรกิจ ประเภทของธุรกิจ แตกต่างกันอย่างมีความ พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ทรงพล การบัญชีและกฎหมาย จำกัด ในภาพรวมและ รายด้านไม่แตกต่างกัน อายุ แตกต่างกันอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท ทรงพล การบัญชีและกฎหมาย จำกัด ในภาพรวมแตกต่างกันและรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ไม่ แตกต่างกัน ส่วนด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความไว้วางใจ และด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกัน ระดับการศึกษา ระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ แตกต่างกันอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการของบริษัท ทรงพล การบัญชีและกฎหมาย จำกัด ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน และด้าน การตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยพบว่าลูกค้าที่มีทุนจดทะเบียน 3,000,001-5,000,000 บาท มีความต้องการด้านการตอบสนองมากกว่าลูกค้าที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ลูกค้าที่มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการ 11-15 ปี มีความ ต้องการด้านการตอบสนองมากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการ 5-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และลูกค้าที่มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการมากกว่า 15 ปีขึ้นไป มีความ ต้องการด้านการตอบสนองมากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการ 11-15 ปี อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ แสงดาว เผือกผุด (2559, หน้า 1) ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการนิติบุคคลในจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ผู้ประกอบการนิติบุคคลที่มีประเภทธุรกิจและระยะเวลาในการดำเนินงาน

ต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยในเรื่องความต้องการด้านการตอบสนอง เนื่องจากผู้ใช้บริการที่มีทุนจดทะเบียน และระยะเวลาในการดำเนินกิจการเป็นเวลานาน จะมีความต้องการในเรื่องการติดต่อกับสำนักงาน การให้บริการที่รวดเร็ว สามารถปฏิบัติงานได้ตามเวลาที่กำหนดมาก ผู้วิจัยเห็นว่า ควรมีการวางแผนในเรื่องของหน้าที่สำหรับพนักงานตามความสามารถและความเหมาะสม เพิ่มคุณภาพในการให้บริการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมากขึ้นและนำข้อเสนอแนะลูกค้านำมาพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือเพิ่มขึ้น

จากผลการศึกษา คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด

1. ด้านความน่าเชื่อถือ

- สำนักงานบัญชี ควรมีเพิ่มคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือกับผู้ใช้บริการโดยมีการจัดทำฐานข้อมูลและรักษาความลับของลูกค้าที่มาใช้บริการ และจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานพร้อมรายละเอียดขั้นตอนการทำงานขั้นพื้นฐานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน พร้อมทั้งจัดทำระบบติดตามงานลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

2. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า

- สำนักงานบัญชี ควรมีเพิ่มนโยบายส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ โดยการส่งพนักงานฝึกอบรมการบัญชีเพิ่มเติม เพื่อให้พนักงานมีความรอบรู้เกิดความชำนาญในการดำเนินงานบัญชีมากขึ้น และจัดหาพนักงานให้เพียงพอต่อการให้บริการกับลูกค้าที่มาใช้บริการ

3. ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้

- สำนักงานบัญชี ควรมีการจัดสถานที่ปฏิบัติงานให้สวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย และควรมีนโยบายในการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ เช่น จัดสถานที่จอดรถสำหรับอย่างเพียงพอกับลูกค้าที่มาใช้บริการ

4. ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า

- สำนักงานบัญชี ควรมีการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า เพื่อที่จะได้รวบรวมข้อมูลมาพัฒนาปรับปรุง และใส่ใจในลูกค้าให้มากๆ ไม่ว่าจะป็นรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ และบริการให้ตรงจุดตามที่ลูกค้าต้องการ ให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ควรมีการกำหนดระยะเวลาในการติดตามสอบถามให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการ ปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เพื่อให้เกิดการบริการที่เป็นมาตรฐาน

5. ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

- ลูกค้าที่มีทุนจดทะเบียน และระยะเวลาในการดำเนินกิจการต่างกัน มีความคิดเห็นต่างกัน สำนักงานจึงควรต้องให้บริการให้ลูกค้าประทับใจ โดยการให้บริการกับลูกค้าด้วยความเข้าใจ มีการเตรียมความพร้อมในการให้บริการอย่างทั่วถึงและสะดวกรวดเร็ว ปฏิบัติงานให้เสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนด โดยมีการกำหนดการส่งมอบงานในการให้บริการกับลูกค้าในแต่ละราย

## ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1. ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ศึกษาปัจจัยในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร
3. ศึกษารูปแบบและปัญหาในการให้บริการของสำนักงานบัญชี ในเขตกรุงเทพมหานคร
4. ศึกษาคุณภาพและปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี