

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ทูเอ ที จำกัด มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ทูเอ ที จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีของลูกค้า จำแนกตามสภาพธุรกิจ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษา คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการประเภทต่าง ๆ ของสำนักงานบัญชี บริษัท ทูเอ ที จำกัด ระหว่างเดือน กรกฎาคม-สิงหาคม พ.ศ. 2553 จำนวนประมาณ 300 ราย เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 169 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประเภทธุรกิจ ลักษณะธุรกิจ ทุนจดทะเบียน หรือเงินลงทุนในกิจการ และรายรับต่อปีของกิจการ จำนวน 4 ข้อ
2. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชี จำนวน 7 ด้าน คือ ด้านงานบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ประกอบการและอุปกรณ์ต่าง ๆ ด้านผู้ให้บริการ/พนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านการสื่อสารทางการตลาด จำนวน 37 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท พู เอ ที จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 169 คน ได้แบบสอบถามคืนมา จำนวน 169 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่และค่าร้อยละ (percentage)
2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีของลูกค้า โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีของลูกค้า จำแนกตามสภาพธุรกิจ โดยใช้ t-test และ F-test
4. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีของลูกค้า จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยใช้ Least Significant Difference (LSD)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นประเภทธุรกิจห้างหุ้นส่วนจำกัด ร้อยละ 30.17 รองลงมา ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ร้อยละ 29.59 ลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรม ร้อยละ 47.93 รองลงมา ธุรกิจผลิตสินค้า ร้อยละ 29.59 ทุนจดทะเบียน หรือเงินทุนในกิจการ 1-5 ล้านบาท ร้อยละ 62.13 รองลงมา มากกว่า 5 ล้านบาท ร้อยละ 25.44 รายรับต่อปีของกิจการ 1-5 ล้านบาท ร้อยละ 53.26 รองลงมา มากกว่า 5 ล้านบาท ร้อยละ 35.50

2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีของลูกค้า จำแนกตามสภาพธุรกิจ

ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชี ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านงานบริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.50-4.24$) จำนวน 5 รายการ คือ

1. การบริการเป็นไปตามคำสัญญา
2. การบริการมีความยุติธรรม ไม่เอาเปรียบลูกค้า

3. การบริการมีความชำนาญ แม่นยำ ถูกต้อง ครบถ้วน
4. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท
5. การบริการเป็นไปตามกฎหมายมาตรฐานการบัญชี ด้านภาษีอากร ด้านแรงงาน และข้อบังคับต่าง ๆ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับธุรกิจประเภทบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด และห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ลักษณะธุรกิจผลิตสินค้า และธุรกิจให้บริการ ทุนจดทะเบียน หรือเงินทุนในกิจการ 1-5 ล้านบาท และมากกว่า 5 ล้านบาท รายรับต่อปีของกิจการมากกว่า 5 ล้านบาท

ด้านราคา ลูกค้ำมีความพึงพอใจ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11-4.29$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. ราคาการจัดทำบัญชีมีความเหมาะสม
2. ราคาค่าบริการวางระบบภายใน และปรับปรุงระบบมีความเหมาะสม

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับธุรกิจประเภทบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล และบุคคลธรรมดา ทุกลักษณะธุรกิจ ทุนจดทะเบียน หรือเงินทุนในกิจการ ทุกรายรับต่อปีของกิจการ

ด้านสถานที่ประกอบการ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ลูกค้ำมีความพึงพอใจ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88-3.98$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. สถานที่จอดรถเพียงพอ
2. ที่ตั้งสำนักงานบัญชี อยู่ในพื้นที่ไปมาสะดวก

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับทุกประเภทธุรกิจ ลักษณะธุรกิจขายปลีก หรือธุรกิจขายส่ง ธุรกิจผลิตสินค้า และธุรกิจอุตสาหกรรม ทุนจดทะเบียน หรือเงินทุนในกิจการ ทุกรายรับต่อปีของกิจการ

ด้านผู้ให้บริการ/พนักงาน ลูกค้ำมีความพึงพอใจ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.62-3.33$) จำนวน 5 รายการ คือ

1. มีอัธยาศัยดี
2. มีความรู้ในการให้บริการ
3. มีทักษะสื่อสารเข้าใจง่าย
4. มีน้ำใจและเต็มใจให้บริการ
5. การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับธุรกิจประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด และบุคคลธรรมดา ทุกลักษณะ
ธุรกิจ ทุกทุนจดทะเบียน หรือเงินทุนในกิจการ ทุกรายรับต่อปีของกิจการ

ด้านกระบวนการให้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง
($\bar{X}=3.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.89-3.34$) ทุกรายการ คือ

1. ส่งงานตรงต่อเวลา
2. ระบบบริการมีความยืดหยุ่นแก่ลูกค้า
3. การให้บริการเป็นระบบไม่ซับซ้อน
4. ให้บริการรวดเร็ว
5. มีจุดติดต่อที่สะดวก และครบวงจร

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับทุกประเภทธุรกิจ ลักษณะธุรกิจผลิตสินค้า ธุรกิจอุตสาหกรรม
และธุรกิจให้บริการ ทุกทุนจดทะเบียน หรือเงินทุนในกิจการ ทุกรายรับต่อปีของกิจการ

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ลูกค้ามีความพึงพอใจ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง
($\bar{X}=3.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.53-3.80$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. จัดวางเอกสาร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นระเบียบเรียบร้อย
2. สำนักงานมีบรรยากาศดี
3. สถานที่ตกแต่งสวยงาม

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับธุรกิจประเภทบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด และบุคคล
ธรรมดา ลักษณะธุรกิจผลิตสินค้า และธุรกิจให้บริการ ทุนจดทะเบียน หรือเงินทุนในกิจการ 1-5
ล้านบาท รายรับต่อปีของกิจการ 1-5 ล้านบาท

ด้านการสื่อสารทางการตลาด ลูกค้ามีความพึงพอใจ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=$
3.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.51-3.76$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า
2. มีป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน อ่านง่าย
3. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้ลูกค้าทราบอย่างต่อเนื่อง
4. มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับธุรกิจประเภทห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล และบุคคลธรรมดา
ลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรม และธุรกิจให้บริการ ทุนจดทะเบียน หรือเงินทุนในกิจการน้อยกว่า 1
ล้านบาท และ 1-5 ล้านบาท รายรับต่อปีของกิจการ 1-5 ล้านบาท

3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีของลูกค้า จำแนกตามสภาพธุรกิจ

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีของลูกค้า จำแนกตามสภาพธุรกิจ พบว่า ลูกค้าที่มีสภาพธุรกิจต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชี ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านราคา

ลูกค้าที่มีทุนจดทะเบียน หรือเงินทุนในกิจการต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ราคาค่าตรวจสอบบัญชีมีความเหมาะสม

ด้านผู้ให้บริการ/พนักงาน

ลูกค้าที่มีประเภทธุรกิจต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีน้ำใจและเต็มใจให้บริการ
2. มีอริยาสัยดี

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีความรู้ในการให้บริการ

ลูกค้าที่มีลักษณะธุรกิจต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ มีอริยาสัยดี

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีความรู้ในการให้บริการ

ลูกค้าที่มีทุนจดทะเบียน หรือเงินทุนในกิจการต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีน้ำใจและเต็มใจให้บริการ
2. มีอริยาสัยดี

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีความรู้ในการให้บริการ

ลูกค้าที่มีรายรับต่อปีของกิจการต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีน้ำใจและเต็มใจให้บริการ
2. มีทักษะสื่อสารเข้าใจง่าย

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีความรู้ในการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ

ลูกค้าที่มีลักษณะธุรกิจต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 รายการ คือ

1. การให้บริการเป็นระบบไม่ซับซ้อน
2. ส่งงานตรงต่อเวลา
3. ระบบบริการมีความยืดหยุ่นแก่ลูกค้า

ลูกค้าที่มีรายรับต่อปีของกิจการต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การให้บริการเป็นระบบไม่ซับซ้อน

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ลูกค้าที่มีประเภทธุรกิจต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. สิ่งอำนวยความสะดวกทันสมัย
2. สถานที่ตกแต่งสวยงาม

ลูกค้าที่มีรายรับต่อปีของกิจการต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ สิ่งอำนวยความสะดวกทันสมัย

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. สถานที่ตกแต่งสวยงาม
2. จัดวางเอกสาร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นระเบียบเรียบร้อย

ด้านการสื่อสารทางการตลาด

ลูกค้ำที่มีประเภทธุรกิจต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้ำ
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้ลูกค้ำทราบอย่างต่อเนื่อง

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน อ่านง่าย
2. มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้ำอย่างต่อเนื่อง

ลูกค้ำที่มีลักษณะธุรกิจต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ มีป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน อ่านง่าย

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้ำ
2. มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้ำอย่างต่อเนื่อง

ลูกค้ำที่มีทุนจดทะเบียน หรือเงินทุนในกิจการต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้ลูกค้ำทราบอย่างต่อเนื่อง
2. มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้ำอย่างต่อเนื่อง

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้ำ
2. มีป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน อ่านง่าย

ลูกค้ำที่มีรายรับต่อปีของกิจการต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้ำ
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้ลูกค้ำทราบอย่างต่อเนื่อง

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน อ่านง่าย

2. มีเอกสารให้คำแนะนำขั้นตอนการให้บริการและอื่น ๆ

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ทู เอ ที จำกัด ได้ผลการวิจัยที่สามารถนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นประเภทธุรกิจห้างหุ้นส่วนจำกัด ร้อยละ 30.17 ลักษณะธุรกิจอุตสาหกรรม ร้อยละ 47.93 ทุนจดทะเบียน หรือเงินทุนในกิจการ 1-5 ล้านบาท ร้อยละ 62.13 รายรับต่อปีของกิจการ 1-5 ล้านบาท ร้อยละ 53.26 ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของ บอพิศ บุคคานอก (2547) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบริการรับทำบัญชี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีเงินทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท จากข้อค้นพบดังกล่าว แสดงว่าการลงทุนตั้งบริษัทให้บริการเกี่ยวกับการทำบัญชี ส่วนใหญ่ไม่ต้องลงทุนสูงมาก เพราะเป็นการก่อตั้งกิจการเพื่อสนองความต้องการของตลาด และให้บริการลูกค้าได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น บริษัทฯ ได้พัฒนาคุณภาพของการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในสูงสุดของลูกค้า และสามารถมั่นใจได้ว่าการบริการต่าง ๆ จะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสม่ำเสมอ

2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีของลูกค้า จำแนกตามสภาพธุรกิจ

ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชี ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน คือ ด้านงานบริการ ด้านราคา และด้านการสื่อสารทางการตลาด ($\bar{x} = 3.73, 3.53$ และ 3.60 ตามลำดับ) สำหรับด้านสถานที่ประกอบการ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ด้านผู้ให้บริการ/พนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.24, 2.94, 3.17$ และ 3.45 ตามลำดับ) ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของ บอพิศ บุคคานอก (2547) ที่พบว่า ผู้ใช้บริการเห็นว่า ปัจจัยด้านสินค้าและบริการ มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีรายชื่อที่สำคัญอยู่ในระดับมาก จำนวนหลายข้อ จากข้อค้นพบดังกล่าว สำนักงานบัญชีที่ผ่านการพัฒนามาอย่างต่อเนื่อง สามารถรองรับกับการเจริญเติบโตของผู้ใช้บริการ สำนักงานบัญชี ที่ได้คุณภาพสูง การรับทำบัญชีให้ผู้ประกอบการ ได้ถูกต้องและครบถ้วนสะท้อนการดำเนินงานของกิจการรวดเร็ว ดังนั้นลูกค้าที่ใช้บริการของ สำนักงานบัญชี จึงสามารถบริหารงานต่อผู้ฝากสถิติต่างได้

โดยใช้ข้อมูลที่สำนักงานบัญชี ส่งให้อย่างถูกต้อง จึงทำให้สำนักงานบัญชี ได้เติบโตและมีลูกค้ามากขึ้นมาโดยตลอดและยังมีลูกค้าที่ให้บริษัทฯรับทำบัญชีได้บอกต่อกันอย่างต่อเนื่อง

3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีของลูกค้า จำแนกตามสภาพธุรกิจ

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีของลูกค้า จำแนกตามสภาพธุรกิจ พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีของลูกค้าที่มีสภาพธุรกิจต่างกัน ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านผู้ให้บริการ/พนักงาน ลูกค้าที่มีประเภทธุรกิจ รายรับต่อปีของกิจการ และทุนจดทะเบียน หรือเงินทุนในกิจการต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

ด้านการสื่อสารทางการตลาด ลูกค้าที่มีลักษณะธุรกิจ ทุนจดทะเบียน หรือเงินทุนในกิจการ รายรับต่อปีของกิจการ และประเภทธุรกิจต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุวดีลักษณ์ รัตนไชยยันต์ (2550) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการการสอบบัญชีของบริษัทจำกัดในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลทั่วไปของบริษัทจำกัด พบว่า จำนวนทุนจดทะเบียนที่แตกต่างกันให้ระดับความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน จากข้อค้นพบดังกล่าว บริษัทฯ ได้จัดตั้งขึ้นและบริหารงาน โดย คณะบุคคลที่มีประสบการณ์ทางด้านงานตรวจสอบบัญชี ที่ปรึกษาและการบริหารการจัดการด้านการบัญชีและการเงิน จึงมีความเป็นมืออาชีพที่มีความรู้ ความชำนาญในงานที่ให้บริการเฉพาะด้านเป็นอย่างดี บริษัทฯ มีความตั้งใจจริงในการให้บริการที่มีคุณภาพทางด้านบัญชี และยึดมั่นที่จะใช้ความรู้ความสามารถในวิชาชีพทางบัญชี รวมทั้งประสบการณ์สนับสนุนการดำเนินธุรกิจของลูกค้าให้ประสบความสำเร็จในโลกธุรกิจที่มีการแข่งขันอย่างสูง ซึ่งข้อมูลทางบัญชีและการเงินถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญสำหรับผู้บริหารเพื่อการตัดสินใจที่ถูกต้องและทันเวลา

ข้อเสนอแนะ

1. จากข้อมูลที่ได้ พบว่า ด้านผู้ให้บริการ/พนักงาน ลูกค้ามีความพึงพอใจต่ำกว่าข้ออื่น คือ กริยาและคำพูดสุภาพ ควรจัดฝึกอบรมพนักงานให้คำแนะนำมารยาทในการทำงาน รวมถึงการแต่งกาย เพื่อจะดูเป็นระเบียบเรียบร้อย ซึ่งจะแสดงถึงภาพลักษณ์ขององค์กร

2. จากข้อมูลที่ได้พบว่า ด้านการสื่อสารทางการตลาด ลูกค้ำมีความพึงพอใจต่ำกว่า
ข้ออื่น คือ มีเอกสารให้คำแนะนำขั้นตอนการให้บริการและอื่น ๆ ควรเพิ่มเอกสารแนะนำ หรือ
ขั้นตอนในการเข้ารับบริการ รวมทั้งกระบวนการต่าง ๆ ในการจัดทำบัญชี เพื่อถ่ายทอดการทำงาน

3. จากข้อมูลที่ได้ควรศึกษาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของสำนักงานบัญชีที่ลูกค้าต้องการ
เพื่อนำมาปรับกลยุทธ์ทางการตลาด ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อการเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตรงต่อความ
ต้องการของลูกค้าผู้มาใช้บริการมากที่สุด

4. จากข้อมูลที่ได้ควรศึกษาเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดของสำนักงานบัญชี
ในด้านต่าง ๆ เปรียบเทียบกับสำนักงานบัญชีอื่น เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการวางแผนนโยบายของ
สำนักงานบัญชีต่อไป