

ชื่อการค้นคว้าอิสระ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท พู เอ ที จำกัด  
 ผู้วิจัย นายธีระ สกานพงษ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป)  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) ดร.ภัทรา สุชะสุคนธ์ 2) ดร. ไกร ฤทธิ์คำพร  
 ปีการศึกษา 2553 จำนวน 115 หน้า คำสำคัญ การให้บริการ สำนักงานบัญชี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท พู เอ ที จำกัด และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีของลูกค้า จำแนกตามสภาพธุรกิจ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 169 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชี ในภาพรวม คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจ โดยรวม คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านงานบริการ ด้านการสื่อสารทางการตลาด และด้านราคา ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีของลูกค้า จำแนกตามสภาพธุรกิจ พบว่า ลูกค้าที่มีสภาพธุรกิจต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชี ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีประเภทธุรกิจรายรับต่อปีของกิจการ และทุนจดทะเบียน หรือเงินทุนในกิจการต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยรวม ด้านผู้ให้บริการ/พนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ ลูกค้าที่มีลักษณะธุรกิจ ทุนจดทะเบียน หรือเงินทุนในกิจการ รายรับต่อปีของกิจการต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยรวม ด้านการสื่อสารทางการตลาด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

ลายมือชื่อนักศึกษา..... 52

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1)..... 92 2)..... NN


**Independent study title:** Levels of Satisfaction with Service Given by the Accounting Office of Two A T Co. Ltd.


**Researcher:** Mr. Teera Sakanupong. Degree: Master of Business Administration (General Management). Dhonburi Rajabhat University. Independent study advisors: 1) Dr.Pattra Sukhasukon  
2) Dr. Kai Rithikumrop. Academic year: 2010. 115 pp. Keywords: service, accounting office

#### Abstract

The objectives of this research were to study the level of satisfaction customers gained from the service given by accounting office of Two A T Company Limited, and to compare the levels of satisfaction based on businesses of customers. The sample included 169 customers. Questionnaires were used as a research tool. Data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and analysis of variance.

The results of this research indicated that the overall satisfaction of customers on the service was at high level. Analyzed in terms of aspect, three aspects gained high satisfaction were service, marketing communication, and price. The comparison of level of satisfaction customers gained from the service based on the businesses of customers showed that customers having different type of business had no significant difference in level of satisfaction. Aspect by aspect analyses revealed that customers having different type of business, annual income, and registered capital or investment had significantly different overall satisfaction toward service providers/service personnel at 0.01 and 0.05 respectively. Customers having different type of business, registered capital or investment, annual income had statistically different overall satisfaction with marketing communication at 0.01 and 0.05 respectively.

Student's signature.....

Independent study advisors' signatures1..........2.....