

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการ
ของบริษัท จํานงค์การบัญชี จํากัด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
กรกฎาคม 2558

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการ
ของบริษัท จ้างนงค์การบัญชี จำกัด



การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กรกฎาคม 2558

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของบริษัท จำกัดการบัญชี จำกัด

สุวัชเชียร แสงเจริญ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบ

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....
..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติคุณ ชุลิกาวិทย์)

.....
.....
(อาจารย์ ดร.ศรัญญา กันตะบุตร)

.....
..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.นิตยา เจริญประเสริฐ)

.....
..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ศรัญญา กันตะบุตร)

28 กรกฎาคม 2558

©ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของบริษัท จำกัดการบัญชี จำกัด สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้และความช่วยเหลือจากหลายฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อาจารย์ ดร.ศรัญญา กันตะบุตร อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ รองศาสตราจารย์ ดร.นิตยา เจริญประเสริฐ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติคุณ ชูธิดาวิทย์ ที่กรุณา สละเวลาอันมีค่ามาเป็นกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ ให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และ ตรวจสอบแก้ไขจนกระทั่งการค้นคว้าแบบอิสระ สำเร็จสมบูรณ์ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และ อาจารย์พิเศษทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่างๆ ตลอดระยะเวลาการศึกษา จนสามารถ นำมาใช้ในประกอบการค้นคว้าแบบอิสระจนสำเร็จได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่โครงการ M.B.A. และเจ้าหน้าที่ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทุกท่านที่อำนวยความสะดวกในการค้นคว้าแบบอิสระในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ ครอบครัว และเพื่อนที่คอยเป็นกำลังใจและสนับสนุนผู้ศึกษา ด้วยดีตลอดมา

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ต่อการศึกษาครั้งนี้และสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม จนทำให้สามารถเก็บข้อมูลได้ ครบถ้วนและถูกต้อง

ท้ายที่สุดนี้ผู้ศึกษาหวังอย่างยิ่งว่าการค้นคว้าแบบอิสระนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่ สนใจในการศึกษาต่อไป

สุวัชเชียร แสงเจริญ

หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของ
บริษัทจำนงค์การบัญชี จำกัด

ผู้เขียน นายสุวัชเชียร แสงเจริญ

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.ศรัญญา กันตะบุตร

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพ
การบริการของบริษัท จำนงค์การบัญชี จำกัด จังหวัดลำปาง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการ
เก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการบริษัท จำนงค์การบัญชี จำกัด จังหวัดลำปาง จำนวน 177
ราย การวิเคราะห์ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์มากที่สุด ส่วน
ใหญ่มีทุนจดทะเบียนสำหรับการประกอบธุรกิจน้อยกว่า 1,000,000 บาท ดำรงตำแหน่งผู้จัดการมากที่สุด
และ ส่วนใหญ่ใช้บริการบริษัท จำนงค์การบัญชี จำกัด ลำปาง มาเป็นระยะเวลา 5 ปี

ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการประเภทการขึ้นภาษีเงินได้ และมีสถานประกอบการตั้งอยู่ใน
อำเภอเมืองลำปาง เหตุผลที่เลือกใช้บริการ บริษัท จำนงค์การบัญชี จำกัด จังหวัดลำปาง มากที่สุด คือ
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุดต่อบัจจัยย่อยคุณภาพบริการ
ในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ ได้แก่ การให้บริการที่ตรงตามที่ระบุ/กำหนดไว้ ด้านการ
ตอบสนองลูกค้า ได้แก่ ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ด้านการรับประกัน/
ความมั่นใจ ได้แก่ พนักงานของบริษัทจำนงค์การบัญชีสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า ด้านการดูแลเอา
ใจใส่ ได้แก่ พนักงานบริษัทจำนงค์การบัญชีเข้าใจในความต้องการของลูกค้า และด้านรูปลักษณ์
ได้แก่ อุปกรณ์ของบริษัท จำนงค์การบัญชี มีความทันสมัย

ในการศึกษาความพึงพอใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดต่อบัณฑิตช่วยย
คุณภาพบริการในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ ได้แก่ การให้บริการที่ตรงตามที่ระบุ/กำหนด
ไว้ ด้านการตอบสนองลูกค้า ได้แก่ ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ด้านการ
รับประกัน/ความมั่นใจ ได้แก่ พนักงานของบริษัทจ้างงานการบัญชีสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า ด้าน
การดูแลเอาใจใส่ ได้แก่ พนักงานบริษัทจ้างงานการบัญชีให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล และ
พนักงานบริษัทจ้างงานการบัญชีมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า และด้านรูปลักษณ์ ได้แก่ อุปกรณ์ของ
บริษัท จ้างงานการบัญชี มีความทันสมัย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Customer Satisfaction Towards Service Quality of Jamnong Accounting Company Limited

Author Mr. Suwatchim Sanggareon

Degree Master of Business Administration

Advisor Lecturer Dr. Saranya Kantabutra

ABSTRACT

The purpose of this independent study is to study the customer satisfaction towards services quality of Jamnong Accounting Company Limited, using a sample of 177 people who get service of Jamnong Accounting Company Limited. This independent study uses questionnaires for collecting data, and descriptive statistics consisting of frequency, percentage, mean and critical analysis and Importance-Performance Analysis for analyzing data.

The results showed that the most respondents were in the real estate business. The capital amount of the most respondents were less than 1,000,000 bath, working as managers and the most of the service period was 5 years

The most respondents choose the income tax service and have the office in Lamphang. The most reason to choose Jamnong Accounting Company Limited. is the reputation and credibility of the company

Considering all the 5 perspectives of importance and the level of customer satisfaction with the quality of service from Jamnong Accounting Company Limited. And found that: 1) Reliability: the respondents were most importance and satisfied in the factor that the services meet the specified / defined. 2) Responsiveness: the respondents were most importance and satisfied in the factor that the ready to respond to the customer needs. 3) Assurance: the respondents were most importance and satisfied in the factor that the employees create trust to the customers. 4) Empathy: the respondents were most importance in the factor that Employees understand the needs

of customers. The respondents has equal satisfaction in 2 factors that the employee pay an attention to the individual customer and meeting the commitment of the customer. And 5) Tangibles: the respondents were most satisfied in the factor that the equipments are modern.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
นิยามศัพท์	2
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	11
ขอบเขตการศึกษา	11
วิธีการศึกษา	11
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	12
การวิเคราะห์ข้อมูล	12
สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	14
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	14

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	16
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	
ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความสำคัญและความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ของบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด	20
ส่วนที่ 3 วิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพบริการจำแนกตาม จุดทะเบียน ตำแหน่งในบริษัทที่ทำงานอยู่ ระยะเวลาที่ใช้บริการ ของบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด และเหตุผลสำคัญที่สุดที่ทำให้ตัดสินใจ ใช้บริการของบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด	35
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง การให้บริการ	84
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	85
สรุปผลการศึกษา	85
อภิปรายผล	102
ข้อค้นพบ	106
ข้อเสนอแนะ	110
บรรณานุกรม	113
ภาคผนวกและแบบสอบถาม	114
ประวัติผู้เขียน	121

สารบัญตาราง

		หน้า	
ตารางที่	4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทธุรกิจ	16
ตารางที่	4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามทุนจดทะเบียน	16
ตารางที่	4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน	17
ตารางที่	4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด ลำปาง	17
ตารางที่	4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทบริการที่เลือกใช้	18
ตารางที่	4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่ตั้งของสถานประกอบการ	18
ตารางที่	4.7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลสำคัญที่สุดที่ทำให้เลือกใช้บริการ บริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด ลำปาง	19
ตารางที่	4.8	แสดงค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	20
ตารางที่	4.9	แสดงค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	21
ตารางที่	4.10	แสดงค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	23
ตารางที่	4.11	แสดงค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	24
ตารางที่	4.12	แสดงค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ (Assurance) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	26
ตารางที่	4.13	แสดงค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ (Assurance) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	27
ตารางที่	4.14	แสดงค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	29

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.15	แสดงค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	30
ตารางที่ 4.16	แสดงค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ (Tangibles) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
ตารางที่ 4.17	แสดงค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ (Tangibles) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	33
ตารางที่ 4.18	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามทุนจดทะเบียน	35
ตารางที่ 4.19	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามทุนจดทะเบียน	37
ตารางที่ 4.20	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามทุนจดทะเบียน	40
ตารางที่ 4.21	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามทุนจดทะเบียน	42
ตารางที่ 4.22	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการรับประกัน/ความมั่นใจ จำแนกตามทุนจดทะเบียน	45
ตารางที่ 4.23	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการรับประกัน/ความมั่นใจ จำแนกตามทุนจดทะเบียน	46
ตารางที่ 4.24	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการดูแลเอาใจใส่ จำแนกตามทุนจดทะเบียน	49
ตารางที่ 4.25	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการดูแลเอาใจใส่ จำแนกตามทุนจดทะเบียน	51
ตารางที่ 4.26	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามทุนจดทะเบียน	54
ตารางที่ 4.27	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามทุนจดทะเบียน	56
ตารางที่ 4.28	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการบริษัทจำกัดการบัญชี จำกัด	59

สารบัญญัตินำ (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่	4.29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน ความน่าเชื่อถือ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการของบริษัท จำนวนการ บัญชี จำกัด ลำปาง	61
ตารางที่	4.30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการ ตอบสนองลูกค้า จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการของบริษัท จำนวนการ บัญชี จำกัด ลำปาง	64
ตารางที่	4.31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการ ตอบสนองลูกค้า จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการของบริษัท จำนวนการ บัญชี จำกัด ลำปาง	66
ตารางที่	4.32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการ รับประกัน/ความมั่นใจ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการของบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด ลำปาง	69
ตารางที่	4.33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการ รับประกัน/ความมั่นใจ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการของบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด ลำปาง	71
ตารางที่	4.34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการ ดูแลเอาใจใส่ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการของบริษัท จำนวนการ บัญชี จำกัด ลำปาง	74
ตารางที่	4.35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการ ดูแลเอาใจใส่ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการของบริษัท จำนวนการ บัญชี จำกัด ลำปาง	76
ตารางที่	4.36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน รูปลักษณ์ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการของบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด ลำปาง	79
ตารางที่	4.37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน รูปลักษณ์ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการของบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด ลำปาง	81

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่	4.38 แสดงจำนวน ร้อยละ ของปัญหาที่พบในการใช้บริการของ บริษัท จำนวนักการบัญชีจำกัด ลำปาง	84
ตารางที่	5.1 แสดงระดับความสำคัญ ระดับความพึงพอใจและการวิเคราะห์ด้วยโมเดล IPA ที่มีต่อคุณภาพบริการของบริษัท จำนวนักการบัญชี จำกัด	86
ตารางที่	5.2 แสดงระดับความสำคัญของลูกค้า ระดับความพึงพอใจของลูกค้า และการวิเคราะห์ด้วยโมเดล IPA ที่มีต่อคุณภาพบริการของบริษัท จำนวนักการบัญชี จำกัด แยกตามปัจจัยย่อยแต่ละด้านของคุณภาพบริการ 5 ด้าน	87
ตารางที่	5.3 แสดงปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญที่มากที่สุดและความพึงพอใจที่มากที่สุดของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของบริษัท จำนวนักการบัญชี จำกัด จังหวัดลำปาง	89
ตารางที่	5.4 แสดงปัจจัยย่อยของคุณภาพบริการที่มีความสำคัญของบริษัท จำนวนักการบัญชี จำกัด จังหวัดลำปาง เรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย	90
ตารางที่	5.5 แสดงปัจจัยย่อยของคุณภาพบริการของบริษัท จำนวนักการบัญชี จำกัด จังหวัดลำปาง เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย	92
ตารางที่	5.6 แสดงการวิเคราะห์ระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของบริษัท จำนวนักการบัญชี จำกัด ด้วยโมเดล IPA จำแนกตามทุนจดทะเบียน และแยกตามปัจจัยย่อยแต่ละด้านของคุณภาพบริการ 5 ด้าน	94
ตารางที่	5.7 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของบริษัท จำนวนักการบัญชี จำกัด จังหวัดลำปาง เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย จำแนกตามทุนจดทะเบียน	96
ตารางที่	5.8 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของบริษัท จำนวนักการบัญชี จำกัด จังหวัดลำปาง เรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย จำแนกตามทุนจดทะเบียน	97
ตารางที่	5.9 แสดงการวิเคราะห์ระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของบริษัท จำนวนักการบัญชี จำกัด ด้วยโมเดล IPA จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ และแยกตามปัจจัยย่อยแต่ละด้านของคุณภาพบริการ 5 ด้าน	98

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่	5.10 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด จังหวัดลำปาง เรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการของบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด	100
ตารางที่	5.11 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด จังหวัดลำปาง เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการของบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด	101
ตารางที่	5.12 แสดงการอภิปรายผล ปัจจัยย่อยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการกับผลการศึกษาจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	103



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 1	โมเดลการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ	6
ภาพที่ 2	วิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ โดยการวิเคราะห์ความสำคัญ และความพึงพอใจ	22
ภาพที่ 3	วิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้า โดยการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ	25
ภาพที่ 4	วิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ โดยการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ	28
ภาพที่ 5	วิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ	31
ภาพที่ 6	วิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์โดยการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ	34
ภาพที่ 7	วิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ จำแนกตามทุนจดทะเบียน	39
ภาพที่ 8	วิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้า โดยการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ จำแนกตามทุนจดทะเบียน	43
ภาพที่ 9	วิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการรับประกันความมั่นใจ โดยการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ จำแนกตามทุนจดทะเบียน	48
ภาพที่ 10	วิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ จำแนกตามทุนจดทะเบียน	53
ภาพที่ 11	วิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ โดยการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ จำแนกตามทุนจดทะเบียน	58
ภาพที่ 12	วิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการของบริษัท งานงค์การบัญชี จำกัด	63
ภาพที่ 13	วิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้า โดยการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการของบริษัท งานงค์การบัญชี จำกัดลำปาง	68

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 14 วิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการรับประกัน/ความมั่นใจโดยการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการของบริษัท งานงค์การบัญชี จำกัด ลำปาง	72
ภาพที่ 15 วิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการของบริษัท งานงค์การบัญชี จำกัด ลำปาง	78
ภาพที่ 16 วิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ โดยการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการของบริษัท งานงค์การบัญชี จำกัด ลำปาง	83



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันธุรกิจในประเทศไทยกำลังอยู่ในสภาวะเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรง ธุรกิจการให้บริการจะต้องพัฒนาทางกลยุทธ์ด้านการแข่งขัน เพื่อสามารถแข่งขันกับธุรกิจอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และยังคงต้องใช้ความพยายามอย่างสูงขึ้นในการที่จะรักษาสถานภาพทางธุรกิจของตนเองให้อยู่รอดหรืออยู่เหนือกว่าคู่แข่ง กลยุทธ์ที่หลายธุรกิจนำมาใช้เพื่อสร้างและรักษาความเจริญก้าวหน้าในการดำเนินงานของธุรกิจของตนเอง คือ กลยุทธ์ในการสร้างให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในตัวสินค้าหรือบริการขององค์กรหรือธุรกิจนั้น

ปัจจุบันการให้บริการในการทำบัญชีมีความต้องการเพิ่มสูงขึ้นเนื่องจากกฎหมายบังคับให้นิติบุคคลต้องมีการจัดทำบัญชีและนิติบุคคลก็มีจำนวนที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากข้อมูลของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า จำนวนและมูลค่าทุนจดทะเบียนจัดตั้งใหม่ ปี 2556 (มกราคม - ธันวาคม) มีจำนวน 67,302 ราย ซึ่งเป็นจำนวนจัดตั้งสูงสุด ในรอบ 112 ปี (ปี 2445 - 2556) นับตั้งแต่มีการจัดตั้งหุ้นส่วนบริษัทและมูลค่าทุนจดทะเบียน 378,792 ล้านบาท โดยธุรกิจจัดตั้งใหม่ในภาคเหนือ มีจำนวนการจัดตั้งคิดเป็น 8% ของทั้งประเทศ และมูลค่าทุนจดทะเบียน 13,678 ล้านบาท ซึ่งสูงเป็นอันดับ 3 รองจาก กรุงเทพมหานคร และ ภาคกลาง (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2556: ข้อมูลการจัดทะเบียนนิติบุคคลประจำปี)

สำนักงานบัญชีในอำเภอเมือง จังหวัดลำปางมีจำนวนทั้งสิ้น 29 ราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2557: ข้อมูลผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี) ซึ่งให้บริการในลักษณะที่ใกล้เคียงกัน จากการศึกษาสัมภาษณ์คุณจำนงค์ แสงเจริญ กรรมการผู้ก่อตั้ง บริษัท จำนงค์การบัญชี จำกัด เป็นบริษัทให้บริการทางด้านบัญชี อันได้แก่ บริการจัดทำงบการเงิน บริการด้านประกันสังคม และบริการยื่นภาษีเงินได้ทุกประเภท บริษัท จำนงค์การบัญชี จำกัด เป็นบริษัทให้บริการด้านบัญชีอันดับต้นๆของลำปาง มีการบริหารงานแบบรวมศูนย์ การตัดสินใจส่วนใหญ่จะอยู่ที่เจ้าของ มีพนักงาน จำนวน 46 คน โดยกลุ่มทำบัญชี แบ่งเป็น 2 กลุ่ม มีหัวหน้ากลุ่มเป็นผู้กำกับการออกงบการเงิน กลุ่มลูกค้าหลักเกือบทั้งหมดเป็นธุรกิจที่ประกอบกิจการอยู่ในจังหวัดลำปาง โดยมีรายได้จากการให้บริการทำบัญชี 10.1 ล้านบาท ในปี 2556 และมีอัตราการเติบโต 6% ในปี 2556 - 2557 ปัจจุบันถึงแม้สำนักงานจำนงค์การบัญชีจะ

เป็นผู้นำตลาดในจังหวัดลำปาง แต่ในอนาคตก็อาจจะได้รับผลกระทบจากคู่แข่งรายใหม่ ซึ่งจากฐานข้อมูลของสำนักงาน เมื่อดูจากสถิติลูกค้าที่เลิกจ้าง ในปี 2557 มีจำนวนลูกค้าเลิกจ้างด้วยเหตุผลด้านการบริการ เฉลี่ย 2% ของจำนวนลูกค้านิติบุคคลทั้งหมดและพบว่าลูกค้ามีข้อตำหนิ ได้แก่ การบริการของพนักงาน การดำเนินการด้านบัญชีบางอย่างที่ล่าช้า หรือแม้กระทั่งที่จอดรถ

สำนักงานจํานงค์การบัญชี ได้ตระหนักถึงการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้ามากขึ้น เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในคุณภาพบริการของสำนักงานจํานงค์การบัญชีและสามารถให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น จากเหตุผลข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท จํานงค์การบัญชี จำกัด ด้วยโมเดลวิเคราะห์ความสำคัญและสมรรถนะ (Importance-Performance Analysis) และนำผลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนา การให้บริการของบริษัท จํานงค์การบัญชี จำกัด ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด ตลอดจนนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท จํานงค์การบัญชี จำกัด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท จํานงค์การบัญชี จำกัด
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ามากขึ้น

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางบวกที่ลูกค้าได้รับหลังการใช้บริการของบริษัท ถ้าบริการของบริษัทสามารถสร้างความรู้สึกทางบวกให้แก่ลูกค้าได้ ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่หากบริการสร้างความรู้สึกทางลบให้แก่ลูกค้า ลูกค้าจะไม่พึงพอใจ

คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง การจัดการที่ตรงกับความคาดหวังหรือความต้องการของผู้รับบริการของบริษัท จํานงค์การบัญชี จำกัด โดยวัดคุณภาพบริการจาก 5

องค์ประกอบคือ สิ่งสัมผัสได้(Tangibles) ความน่าเชื่อถือวางใจ (Reliability) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) การรับประกันและความมั่นใจ (Assurance) และ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)

บริษัท จำกัดการบัญชี จำกัด หมายถึง บริษัทให้บริการทางด้านบัญชี อันได้แก่ บริการจัดทำงบการเงิน บริการด้านประกันสังคม และบริการยื่นภาษีทุกประเภทตั้งอยู่เลขที่ 223/4 ถ.วังขวา ต.สบตุ๋ย อ.เมือง จ.ลำปาง

ลูกค้า หมายถึง ผู้ประกอบการนิติบุคคลที่เป็นลูกค้าของบริษัท จำกัดการบัญชี จำกัด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของบริษัท จำหน่าย บัญชี จำกัด ผู้ศึกษาได้ศึกษาถึงแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานและวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า

Maynard W.Shelly (1975) อธิบายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวกและรู้สึกลง ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน สามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกที่เพิ่มขึ้น และจะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและมีความสุขจึงมีความสัมพันธ์กัน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีความรู้สึกในทางบวกมากกว่า ความรู้สึกทางลบ

ธีรฤทธิ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2552) ได้กล่าวถึงแนวคิดความพึงพอใจของลูกค้าว่า ความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดจากประสบการณ์จากการให้บริการอย่างเต็มที่จนสุดความสามารถ ลูกค้าจะรู้สึกคุ้มค่าที่ได้เข้ามาใช้บริการ ความพึงพอใจสำหรับการบริการนั้นสร้างได้ยากกว่าสินค้า เนื่องจากคุณภาพของสินค้าเป็นสิ่งที่พัฒนามาแล้วอยู่นิ่งไม่เปลี่ยนแปลง แต่คุณภาพของการบริการขึ้นอยู่กับพนักงาน ซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์และสถานการณ์ต่าง ๆ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการ บางอย่างอาจมีความต้องการเฉพาะที่มากเกินความต้องการที่พนักงานจะให้บริการได้อย่างเต็มที่ จึงทำให้เกิดความไม่พอใจ ดังนั้น ปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจมี 3 ประการ ดังนี้

1. ผู้รับบริการมีความต้องการและความคาดหวังสำหรับการบริการที่แตกต่างกันไป ในแต่ละคน รวมทั้งความต้องการนั้นยังเปลี่ยนแปลงไปสำหรับการบริการแต่ละครั้ง
2. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นผลจากความรู้ ความสามารถ ความพร้อมในด้านร่างกายและอารมณ์ ในขณะที่ให้บริการของผู้ให้บริการ รวมถึงความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน

3. สภาพแวดล้อมอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น อากาศ แสงแดด โด๊ป เก้าอี้ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าเข้ามาใช้บริการในสถานที่ที่มาใช้บริการ ยิ่งไปกว่านั้น ความพึงพอใจของลูกค้ายังมีผลจากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการด้วย แล้วยาวของสำนักงานในวันศุกร์ย่อมสร้างความไม่พอใจใช้บริการ หรือหากจำเป็นต้องใช้บริการสำนักงานในวันศุกร์นั้นลูกค้าจะมีแนวโน้มของความไม่พอใจสูงกว่าปกติ สิ่งที่ทำได้คือ ต้องจัดการแถวอย่างมีประสิทธิภาพ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) ได้อธิบายความหมายของความพึงพอใจของลูกค้าไว้ว่าเป็นการประเมินสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ว่า ได้ตอบสนองความต้องการของตนได้ตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ ถ้าได้ตามที่คาดหวังไว้ ลูกค้าจะมีความพึงพอใจ ถ้าไม่ได้ตามที่คาดหวังไว้ในตอนแรกลูกค้าจะไม่พอใจ (Dissatisfaction)

ความพึงพอใจของลูกค้าเกิดจากความรู้สึทางบวกที่ลูกค้าได้รับหลังการให้บริการจากสำนักงาน ถ้าบริการของสำนักงานสามารถสร้างความรู้สึทางบวกให้แก่ลูกค้าได้ ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่หากบริการสร้างความรู้สึทางลบให้แก่ลูกค้า ลูกค้าจะไม่พึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ

การวิเคราะห์ความความพึงพอใจได้นำกรอบแนวคิดมาจาก Martilla and James (1977) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความสำคัญกับผลที่ได้ (Importance-Performance Analysis: IPA) เรียกว่า IPA สรุปได้ดังนี้

IPA เป็นเทคนิคที่ใช้วิเคราะห์เกี่ยวกับคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อวัดผลหรือประเมินผลการยอมรับในตัวสินค้าของผู้บริโภคในโปรแกรมทางการตลาดรูปแบบต่างๆ ซึ่งเทคนิคนี้มีข้อดีคือ เป็นการประเมินที่มีต้นทุนต่ำ มีเทคนิคการวิเคราะห์ที่เข้าใจง่ายและให้ข้อมูลเชิงลึกที่สำคัญ ในแง่ของคุณภาพการบริการกับกิจการ กิจการสามารถมุ่งความสนใจไปยัง ส่วนที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือระบุพื้นที่ที่อาจใช้ทรัพยากรเกินความจำเป็น การนำเสนอผลการประเมิน IPA ในรูปกราฟ ทำให้สามารถแปลผลจัดการข้อมูลได้อย่างสะดวกและเข้าใจมากขึ้น ซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางกลยุทธ์และตัดสินใจด้านการตลาดได้ดียิ่งขึ้น (Martilla and James, 1977)

ลักษณะที่น่าสนใจของ IPA คือ ผลที่ได้สามารถแสดงออกมาในรูปแบบที่ง่ายต่อการแปลผลในรูปของกราฟสองมิติจากคุณลักษณะต่างๆ ซึ่งมาจากมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งกราฟออกเป็นแกนตั้งและแกนนอน โดยแกนตั้งจะบอกถึงระดับความสำคัญ และ แกนนอนจะบอกถึงการประเมินผลความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของลูกค้า



รูปที่ 1 โมเดลการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ

เมื่อนำค่าระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจมาเปรียบเทียบกันในแต่ละคุณสมบัติผลลัพธ์ที่ได้ตกอยู่ที่ Quadrants ใดๆ จะสามารถอธิบายความหมายได้ 4 ลักษณะ ดังต่อไปนี้

Quadrants A (Concentrate Here) คือ คุณลักษณะที่มีความสำคัญต่อลูกค้า แต่ ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ

Quadrants B (Keep up the good Work) คือ ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองได้เป็นอย่างดีในคุณลักษณะที่ลูกค้าให้ความสำคัญมาก

Quadrants C (Low Priority) คือ ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพต่ำหรือมีการบริการต่ำในคุณลักษณะที่ไม่สำคัญต่อลูกค้า ผู้ให้บริการสามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อน

Quadrants D (Possible Over kill) คือ ผู้ให้บริการให้ความสำคัญมากเกินไปจนจำเป็นในคุณลักษณะที่มีความสำคัญน้อยต่อการตัดสินใจของลูกค้า

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Kotler (2003) ได้อธิบายว่า คุณภาพบริการหมายถึงการจัดบริการที่ตรงกับความต้องการหรือความต้องการของผู้รับบริการ

Berry et al. (1985) และ Parasuraman Zeithaml and Bitner (1996) (อ้างใน ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2547) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการว่า ในการวัดคุณภาพของการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการและผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ลูกค้าได้รับเรียกว่า คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Service Quality) ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง (Expected Services) กับบริการที่รับรู้ (Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขารับบริการแล้วนั่นเอง

ในการวัดคุณภาพของการให้บริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการซึ่งมี 5 ด้าน ได้แก่

1. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ได้แก่อาคารของธุรกิจบริการเครื่องมืออุปกรณ์เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เคาน์เตอร์ให้บริการที่จอดรถห้องน้ำรวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน
2. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) เป็นความสามารถในการมอบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามสัญญาหรือควรจะเป็นอย่างถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์ของบริการ
3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) เป็นความรวดเร็วและตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าโดยให้บริการอย่างรวดเร็วไม่ให้อารมณ์เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับให้การช่วยเหลือ
4. การรับประกัน/ความมั่นใจ (Assurance) เป็นการรับประกันว่าพนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถและความสุภาพ
5. การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) เป็นการดูแลเอาใจใส่การให้บริการอย่างตั้งใจตั้งใจเน้นการให้บริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเป็นรายบุคคล

Parasuraman และคณะ (1990) ได้กำหนดเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ประกอบด้วย 22 รายการคือ

1. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ประกอบด้วย
 - ความทันสมัยของอุปกรณ์
 - สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ
 - การแต่งกายของพนักงาน
 - เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ
2. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) ประกอบด้วย
 - ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้
 - การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าและการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า

- การทำงานไม่ผิดพลาด
 - การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ
 - การมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ
3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ประกอบด้วย
- มีระบบการให้บริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว
 - ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า
 - ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน
 - ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ
4. การรับประกัน/ความมั่นใจ (Assurance) ประกอบด้วย
- ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ
 - การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการ
 - ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน
 - พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการของสำนักงาน
5. การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) ประกอบด้วย
- การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงานบริการ
 - เวลาในการเปิดให้บริการและให้ความสะดวกแก่ลูกค้า
 - โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆของกิจการ
 - ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน
 - ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าชัดเจน

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพการบริการทั้ง 5 องค์ประกอบคือ สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) การรับประกันและความมั่นใจ (Assurance) และการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า เป็นรายบุคคล (Empathy) เพื่อนำมาวัดระดับความสำคัญและประเมินความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการของบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด จังหวัดลำปาง เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการของบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด จังหวัดลำปาง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พิมมาดา ปัญญาโกษา (2557) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าข่อย จังหวัดเชียงใหม่ ประชากรที่

ศึกษาคือ ผู้ใช้บริการที่เคาเตอร์ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าข่อย จังหวัดเชียงใหม่ กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก และใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 30-39 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรีเป็นพนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ความถี่ใช้บริการเฉลี่ย 1 - 5 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด และส่วนใหญ่มาใช้บริการช่วงเวลา 13.31-14.30 น. เมื่อพิจารณาระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าข่อย จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 5 ด้าน ผลการศึกษาพบว่า ด้านรูปลักษณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญและพึงพอใจมากที่สุดในปัจจัยย่อย การแต่งกายของพนักงานสะอาดเรียบร้อยเหมาะสม ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญและพึงพอใจมากที่สุดในปัจจัยย่อย พนักงานมีความรู้และมีบุคลิกดี ด้านการตอบสนองลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญและพึงพอใจมากที่สุดในปัจจัยย่อย พนักงานธนาคารมีการทำงานและการให้บริการที่รวดเร็ว ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญและพึงพอใจมากที่สุดในปัจจัยย่อย พนักงานของธนาคารมีมารยาทและมีความสุข และด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญและพึงพอใจมากที่สุดในปัจจัยย่อย พนักงานธนาคารให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าทุกคน นอกจากนี้ยังพบว่าระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสันป่าข่อย จังหวัดเชียงใหม่ ของผู้ตอบแบบสอบถามแตกต่างกันตามเพศ กลุ่มอายุ ความถี่ในการใช้บริการและช่วงเวลาในการใช้บริการ

นางเยาว์ เปี่ยมธนมบัติ (2555) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา เชียงใหม่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 40-54 ปีสถานภาพสมรส การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ และรายได้ 10,001-30,000 บาท มีระยะเวลาที่เป็นลูกค้า 4 – 7 ปี ใช้บริการประเภท เงินฝาก ความถี่ในการใช้บริการต่อเดือน เฉลี่ย 1 – 5 ครั้ง ใช้บริการวันวันจันทร์ และมีช่วงเวลากการใช้บริการ 13.01-14.30 น. ความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ ธนาคาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อ คุณภาพการบริการของธนาคารโดยรวมในระดับมาก หากพิจารณาในแต่ละ ด้านพบว่าพึงพอใจใน ระดับมากในด้านความน่าเชื่อถือมากที่สุด รองลงมาด้านความมีธรรมาสัย ไม่ตรีหรือความสุขภาพ และความเป็นมิตร ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการ ความเชื่อมั่นวางใจได้ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ

ด้านความมั่นคง ปลอดภัย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ในขณะที่พึงพอใจในระดับปานกลางในด้านการเข้าถึงลูกค้า ปัญหาในการให้บริการของธนาคาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ประสบปัญหาในการ ใช้บริการกบธนาคารคือเก้าอี้สำหรับการนั่งรอไม่เพียงพอกับปริมาณลูกค้า และบางตัวยังชำรุด และ ช่องบริการของธนาคารไม่เพียงพอกับปริมาณลูกค้ามากที่สุด รองลงมา พนักงานไม่เพียงพอต่อการ บริการและ ระยะเวลาในการรอรับบริการนานเกินไป ที่จ้อครตไม่เพียงพอและสถานที่ไม่ เหมาะสมทำให้จ้อครต ไม่มีพนักงานรักษาความปลอดภัยและห้องน้ำไม่เพียงพอ เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของลูกค้าต่อพึงพอใจในคุณภาพการบริการของ ธนาคาร จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร จำแนกเป็น 2 กลุ่มคือระยะเวลาไม่เกิน 4 ปี และระยะเวลาตั้งแต่ 4 ปี เป็นต้นไป พบว่า ทั้ง 2 กลุ่มพึงพอใจแตกต่างกันในด้านความเชื่อมั่น ไว้วางใจได้ ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ด้านความมีอัธยาศัยไมตรีหรือความสุภาพ และความ เป็นมิตร ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า และด้าน ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ส่วนด้านอื่นพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

อภิวัฒน์ แสตนบุญศิริ (2553) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานสอบบัญชี พีพีเค จังหวัดปทุมธานี โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้บริการสำนักงานสอบบัญชี พีพีเค จำนวน 110 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อย ละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test (ANOVA และ MANOVA) ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการของสำนักงานสอบบัญชี พีพีเค จังหวัดปทุมธานี โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านความไว้วางใจด้านการสนองตอบลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสามารถ ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักด้านการสื่อสาร ด้านความสะอาด ด้านความสุภาพและความเป็นมิตร และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า อยู่ในระดับมาก ผู้ให้บริการที่มีประเภทธุรกิจแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจ แตกต่าง กัน ผู้ให้บริการที่มีรูปแบบธุรกิจแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีคุณภาพการบริการ ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และด้านความมั่นคงปลอดภัยแตกต่างกัน ผู้ให้บริการที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีคุณภาพการบริการด้านความสุภาพและความเป็นมิตร ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า และด้านความสามารถแตกต่างกัน และผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจ และด้านความมั่นคงปลอดภัย แตกต่างกัน

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษานี้ประกอบไปด้วย การศึกษาความสำคัญและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด โดยใช้เครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพการบริการ (Service Quality) ทั้ง 5 องค์ประกอบคือ สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือวางใจ (Reliability) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) การรับประกันและความมั่นใจ (Assurance) และการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)

ขอบเขตประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษานี้คือ ลูกค้าของบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด ที่เป็นนิติบุคคล จำนวน 326 ราย จากฐานข้อมูลลูกค้าของบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด ในปี 2556

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ในการศึกษานี้ กำหนดขนาดตัวอย่าง จำนวน 177 ราย โดยใช้ตารางสุ่มเรียงรูปของ Krejcie and Morgan (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551: 49) โดยใช้การเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenient Sampling)

วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

เก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวแทนนิติบุคคลที่เป็นลูกค้าของบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด จำนวน 177 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือใช้แบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและองค์กร ได้แก่ประเภทของธุรกิจ ทุนจดทะเบียน ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม และการใช้บริการของลูกค้า

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการวัดระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของลูกค้า ต่อคุณภาพบริการของบริษัท งานจรรยาบรรณ จำกัด โดยใช้เครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพการบริการ (Service Quality) ทั้ง 5 องค์ประกอบคือ สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือใจ (Reliability) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) การรับประกันและความมั่นใจ (Assurance) และการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) โดยใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ความพึงพอใจ/ระดับความสำคัญ	คะแนน
มากที่สุด	5 คะแนน
มาก	4 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

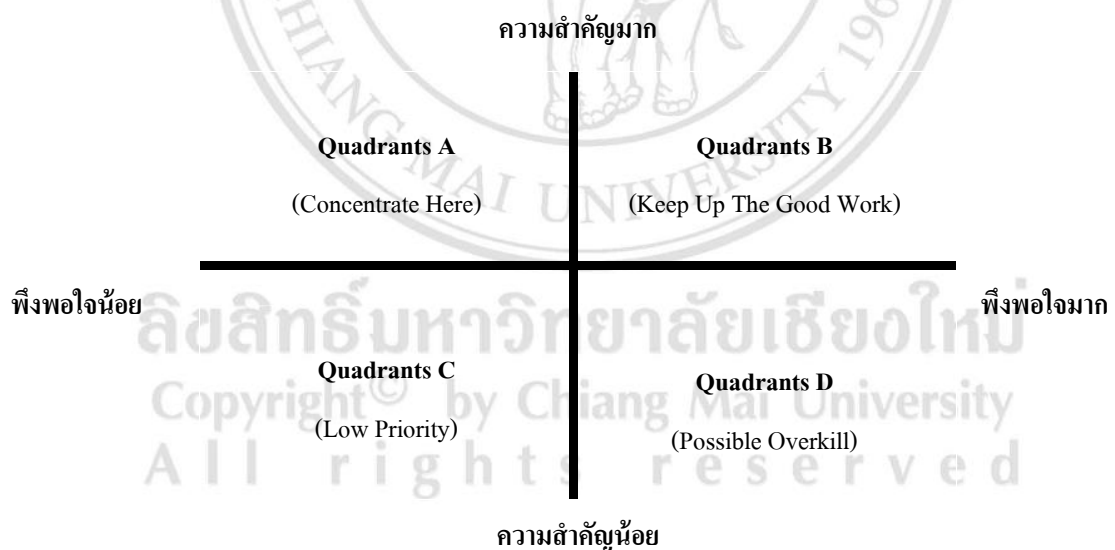
การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์ผลดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยมีเกณฑ์การแปลผลจากค่าเฉลี่ย (วีรชาติ ปุอูตรี, 2554) ในแต่ละระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 -5.00	มีความพึงพอใจ/ความสำคัญมากที่สุด
3.50-4.49	มีความพึงพอใจ/ความสำคัญมาก
2.50-3.49	มีความพึงพอใจ/ความสำคัญปานกลาง
1.50-2.49	มีความพึงพอใจ/ความสำคัญน้อย
1.00-1.49	มีความพึงพอใจ/ความสำคัญน้อยที่สุด

2. การวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจโดยใช้การวิเคราะห์ความสำคัญและสมรรถนะ (Importance-Performance Analysis) (Martilla & James, 1977) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของสำนักงานจะถูกแบ่งออกเป็น 4 Quadrants โดยวางความสำคัญบนแกน y และความพึงพอใจอยู่บนแกน x และกำหนดจุดตัดแกนโดยใช้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมและค่าเฉลี่ยความสำคัญรวมของระดับคุณภาพการบริการ (Service Quality) ทั้ง 5 องค์ประกอบคือ สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) การรับประกันและความมั่นใจ (Assurance) และการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)



หมายเหตุ : ผลจากการศึกษาครั้งนี้ได้ค่าจุดตัดแกนที่ แกน x = 3.92 และ แกน y = 4.15 ซึ่งใช้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวม(แกน x) และค่าเฉลี่ยความสำคัญรวม(แกน y) ของระดับคุณภาพการบริการ (Service Quality) ทั้ง 5 องค์ประกอบ

สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษานี้ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล ได้แก่ สถานที่ประกอบการณ์ของลูกค้าของบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด บริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้ได้เริ่มตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ 2558 - กรกฎาคม 2558 และมีการเก็บข้อมูลในเดือนเมษายน 2558



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาคความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของบริษัท จำกัดการบัญชี จำกัด ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์และแปลความหมายของข้อมูลดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของบริษัท จำกัดการบัญชี จำกัด

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของบริษัท จำกัดการบัญชี จำกัด จำแนกตาม ทุนจดทะเบียน และ ระยะเวลาที่ใช้บริการกับบริษัท จำกัดการบัญชี จำกัด

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อสังหาริมทรัพย์	60	33.9
สถานบันเทิงและร้านอาหาร	41	23.2
โรงแรม/ที่พักและท่องเที่ยว	24	13.6
สื่อโฆษณา	21	11.9
สถาบันการเงิน	2	1.1
ธุรกิจอื่นๆ	29	16.4
รวม	177	100.0

หมายเหตุ : ธุรกิจอื่นๆ ได้แก่ ธุรกิจคอมพิวเตอร์ เฟอร์นิเจอร์ วัสดุก่อสร้าง รับเหมาก่อสร้าง เครื่องปั้นดินเผา ค้าส่ง สีข้าว บิมน้ำมัน โรงงาน เครื่องเสียงรถยนต์ ตู้ซ่อมรถ ให้เช่าเครื่องจักร นำเข้า-ส่งออก ร้านทอง และค้าปลีก

จากตาราง 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.9 รองลงมาได้แก่ สถานบันเทิงและร้านอาหาร คิดเป็นร้อยละ 23.2 ธุรกิจอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 16.4 โรงแรม/ที่พักและท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 13.6 สื่อโฆษณา คิดเป็นร้อยละ 11.9 และ สถาบันการเงิน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

ตาราง 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามทุนจดทะเบียน

ทุนจดทะเบียน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 1,000,000 บาท	73	41.2
1,000,001 - 5,000,000 บาท	62	35.0
มากกว่า 5,000,000 บาทขึ้นไป	42	23.7
รวม	177	100.0

จากตาราง 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียนสำหรับการประกอบธุรกิจไม่เกิน 1,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.2 รองลงมาได้แก่ ทุนจดทะเบียน 1,000,001-

5,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.0 และทุนจดทะเบียนมากกว่า 5,000,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 23.7 ตามลำดับ

ตาราง 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ตำแหน่งงานในปัจจุบัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เจ้าของกิจการ	76	42.9
ผู้บริหารระดับสูง	21	11.9
ผู้จัดการ	80	45.2
รวม	177	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามดำรงตำแหน่งผู้จัดการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.2 รองลงมาได้แก่ เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 42.9 และผู้บริหารระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 11.9 ตามลำดับ

ตาราง 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด

ระยะเวลาที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	2	1.1
1 ปี	5	2.8
2 ปี	11	6.2
3 ปี	39	22.0
4 ปี	20	11.3
5 ปี	72	40.7
มากกว่า 5 ปี	28	15.8
รวม	177	100.0

จากตาราง 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด มาเป็นระยะเวลา 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.7 รองลงมาได้แก่ ใช้บริการมาเป็นระยะเวลา 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.0 ใช้บริการมาเป็นระยะเวลามากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.8 ใช้บริการมาเป็นระยะเวลา

4 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.3 ใช้บริการมาเป็นระยะเวลา 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.2 ใช้บริการมาเป็นระยะเวลา 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.8 และใช้บริการมาเป็นระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

ตาราง 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทบริการที่เลือกใช้

ประเภทบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การจัดทำงบการเงิน	99	55.9
การประกันสังคม	108	61.0
การยื่นภาษีเงินได้	118	66.7
อื่นๆ ได้แก่ ภาษีรายได้ส่วนบุคคล	2	1.1

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 177 คน

จากตาราง 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้บริการประเภทการยื่นภาษีเงินได้ คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาได้แก่ การประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 61.0 และการจัดทำงบการเงิน คิดเป็นร้อยละ 55.9 ตามลำดับ

ตาราง 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่ตั้งของสถานประกอบการ

ที่ตั้งของสถานประกอบการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง	174	98.3
อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง	3	1.7
รวม	177	100.0

จากตาราง 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีส่วนใหญ่มีสถานประกอบการตั้งอยู่ในอำเภอเมืองลำปาง คิดเป็นร้อยละ 98.3 และมีสถานประกอบการตั้งอยู่ในอำเภอห้างฉัตร คิดเป็นร้อยละ 1.7 ตามลำดับ

ตาราง 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลสำคัญที่สุดที่ทำให้เลือกใช้บริการ บริษัท งานงศ์การบัญชี จำกัด

เหตุผลสำคัญที่สุดที่ทำให้เลือกใช้บริการ บริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท	58	32.8
ฐานะทางการเงินที่มั่นคงของบริษัท	56	31.6
บริการของบุคลากร	29	16.4
ความหลากหลายของการให้บริการ	24	13.6
ความสะดวกในการเดินทาง	10	5.6
รวม	177	100.0

จากตาราง 4.7 พบว่า เหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการ บริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด มากที่สุด คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท คิดเป็นร้อยละ 32.8 รองลงมาได้แก่ ฐานะทางการเงินที่มั่นคงของบริษัท คิดเป็นร้อยละ 31.6 บริการของบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 16.4 ความหลากหลายของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 13.6 และความสะดวกในการเดินทาง คิดเป็นร้อยละ 5.6 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความสำคัญ และความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของ บริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด

ตาราง 4.8 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
การให้บริการที่ตรงตามที่ระบุ/กำหนดไว้	56 (31.6)	103 (58.2)	16 (9.0)	2 (1.1)	0 (0.0)	4.20 สำคัญมาก
การจัดการกับปัญหาในการให้บริการกับลูกค้าได้อย่างน่าเชื่อถือ	54 (30.5)	95 (53.7)	26 (14.7)	2 (1.1)	0 (0.0)	4.14 สำคัญมาก
การให้บริการอย่างถูกต้อง	50 (28.2)	97 (54.8)	24 (13.6)	6 (3.4)	0 (0.0)	4.08 สำคัญมาก
การให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนด	59 (28.2)	97 (54.8)	23 (13.0)	7 (4.0)	0 (0.0)	4.07 สำคัญมาก
การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้อง	55 (31.1)	105 (59.3)	12 (6.8)	5 (2.8)	0 (0.0)	4.19 สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.14 สำคัญมาก

จากตาราง 4.8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือในภาพรวมในระดับสำคัญมาก ค่าเฉลี่ย 4.14 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญมากที่สุดคือ การให้บริการที่ตรงตามที่ระบุ/กำหนดไว้ ค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาได้แก่ การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.19 การจัดการกับปัญหาในการให้บริการกับลูกค้าได้อย่างน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 4.14 การให้บริการอย่างถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.08 และการให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ย 4.07 ตามลำดับ

ตาราง 4.9 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
การให้บริการที่ตรงตามที่ระบุ/กำหนดไว้	43 (24.3)	120 (67.8)	12 (6.8)	2 (1.1)	0 (0.0)	4.15 พอใจมาก
การจัดการกับปัญหาในการให้บริการกับลูกค้าได้อย่างน่าเชื่อถือ	19 (10.7)	143 (80.8)	10 (5.6)	4 (2.3)	1 (0.6)	3.99 พอใจมาก
การให้บริการอย่างถูกต้อง	19 (10.7)	125 (70.6)	26 (14.7)	6 (3.4)	1 (0.6)	3.88 พอใจมาก
การให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนด	20 (11.3)	128 (72.3)	23 (13.0)	4 (2.3)	2 (1.1)	3.90 พอใจมาก
การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้อง	25 (14.1)	124 (70.1)	22 (12.4)	5 (2.8)	1 (0.6)	3.94 พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.97 พอใจมาก

จากตาราง 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือในภาพรวมในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.97 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ การให้บริการที่ตรงตามที่ระบุ/กำหนดไว้ ค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมาได้แก่ การจัดการกับปัญหาในการให้บริการกับลูกค้าได้อย่างน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ย 3.99 การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 3.94 การให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ย 3.90 และการให้บริการอย่างถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 3.88 ตามลำดับ

จากข้อมูลของค่าเฉลี่ยความสำคัญ และความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ความสำคัญ และความพึงพอใจ (Importance - Satisfaction) ได้ดังนี้

ภาพที่ 4.1 วิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ โดยการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน X และค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน Y หาจากค่าเฉลี่ยรวมของคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน โดยค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน X = 3.92 ค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน Y = 4.15

จากรูปที่ 4.1 ปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant B (Keep Up the Good Work) คือ 1) การให้บริการที่ตรงตามที่ระบุ/กำหนดไว้ และ 5) การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้อง

ปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant C (Low Priority) ได้แก่ 3) การให้บริการอย่างถูกต้อง และ 4) การให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนด

ปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant D (Possible Overkill) คือ 2) การจัดการกับปัญหาในการให้บริการกับลูกค้าได้อย่างน่าเชื่อถือ

ตาราง 4.10 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
การแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าจะให้บริการได้เมื่อใด	48 (27.1)	98 (55.4)	24 (13.6)	6 (3.4)	1 (0.6)	4.05 สำคัญมาก
การให้บริการลูกค้าที่รวดเร็ว	53 (29.9)	99 (55.9)	16 (9.0)	8 (4.5)	1 (0.6)	4.10 สำคัญมาก
ความเต็มใจในการช่วยเหลือลูกค้า	53 (29.9)	97 (54.8)	21 (11.9)	5 (2.8)	1 (4.5)	4.11 สำคัญมาก
ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า	55 (31.1)	97 (54.8)	19 (10.7)	4 (2.3)	2 (1.1)	4.12 สำคัญมาก
รวม						4.10

จากตาราง 4.10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้าในภาพรวมในระดับสำคัญมาก ค่าเฉลี่ย 4.10 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญมากที่สุดคือ ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.12 รองลงมาได้แก่ ความเต็มใจในการช่วยเหลือลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.11 การให้บริการลูกค้าที่รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.10 และการแจ้งให้ลูกค้าทราบว่า จะให้บริการได้เมื่อใด ค่าเฉลี่ย 4.05 ตามลำดับ

ตาราง 4.11 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
การแจ้งให้ลูกค้าทราบว่า จะให้บริการได้เมื่อใด	18 (10.2)	129 (72.9)	22 (12.4)	6 (3.4)	2 (1.1)	3.88 พอใจมาก
การให้บริการลูกค้าที่รวดเร็ว	19 (10.7)	124 (70.1)	26 (14.7)	5 (2.8)	3 (1.7)	3.85 พอใจมาก
ความเต็มใจในการช่วยเหลือลูกค้า	19 (10.7)	122 (68.9)	27 (15.3)	7 (4.0)	2 (1.1)	3.84 พอใจมาก
ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า	27 (15.3)	117 (66.1)	22 (12.4)	9 (5.1)	2 (1.1)	3.89 พอใจมาก
รวม						3.87 พอใจมาก

จากตาราง 4.11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้าในภาพรวมในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.87 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ค่าเฉลี่ย 3.89 รองลงมา ได้แก่ การแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าจะให้บริการได้เมื่อใด ค่าเฉลี่ย 3.88 การให้บริการลูกค้าที่รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.85 และความเต็มใจในการช่วยเหลือลูกค้า ค่าเฉลี่ย 3.84 ตามลำดับ

จากข้อมูลของค่าเฉลี่ยความสำคัญ และความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์ความสำคัญ และความพึงพอใจ (Importance -Satisfaction) ได้ดังนี้

ภาพที่ 4.2 วิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้า โดยการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน X และค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน Y หาจากค่าเฉลี่ยรวมของคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน โดยค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน X = 3.92 ค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน Y = 4.15

จากภาพที่ 4.2 ปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant C (Low Priority) ได้แก่ 1) การแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าจะให้บริการได้เมื่อใด 2) การให้บริการลูกค้าที่รวดเร็ว 3) ความเต็มใจในการช่วยเหลือลูกค้า และ 4) ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

ตาราง 4.12 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ (Assurance) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านการรับประกัน/ ความมั่นใจ (Assurance)	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
พนักงานของบริษัทจํานงค์การบัญชีสร้าง ความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า	76 (42.9)	89 (50.3)	11 (6.2)	1 (0.6)	0 (0.0)	4.36 สำคัญมาก
การสร้างความรู้สึกลอดคภัยให้กับลูกค้าเมื่อใช้บริการกับบริษัทจํานงค์การบัญชี	61 (34.5)	102 (57.6)	11 (6.2)	3 (1.7)	0 (0.0)	4.25 สำคัญมาก
พนักงานบริษัทจํานงค์การบัญชีมีความสุภาพอย่างสม่าเสมอ	63 (35.6)	90 (50.8)	19 (10.7)	5 (2.8)	0 (0.0)	4.19 สำคัญมาก
พนักงานมีความรู้ในการตอบคำถามกับลูกค้า	53 (30.5)	102 (57.6)	16 (9.0)	5 (2.8)	0 (0.0)	4.16 สำคัญมาก
รวม						4.24 สำคัญมาก

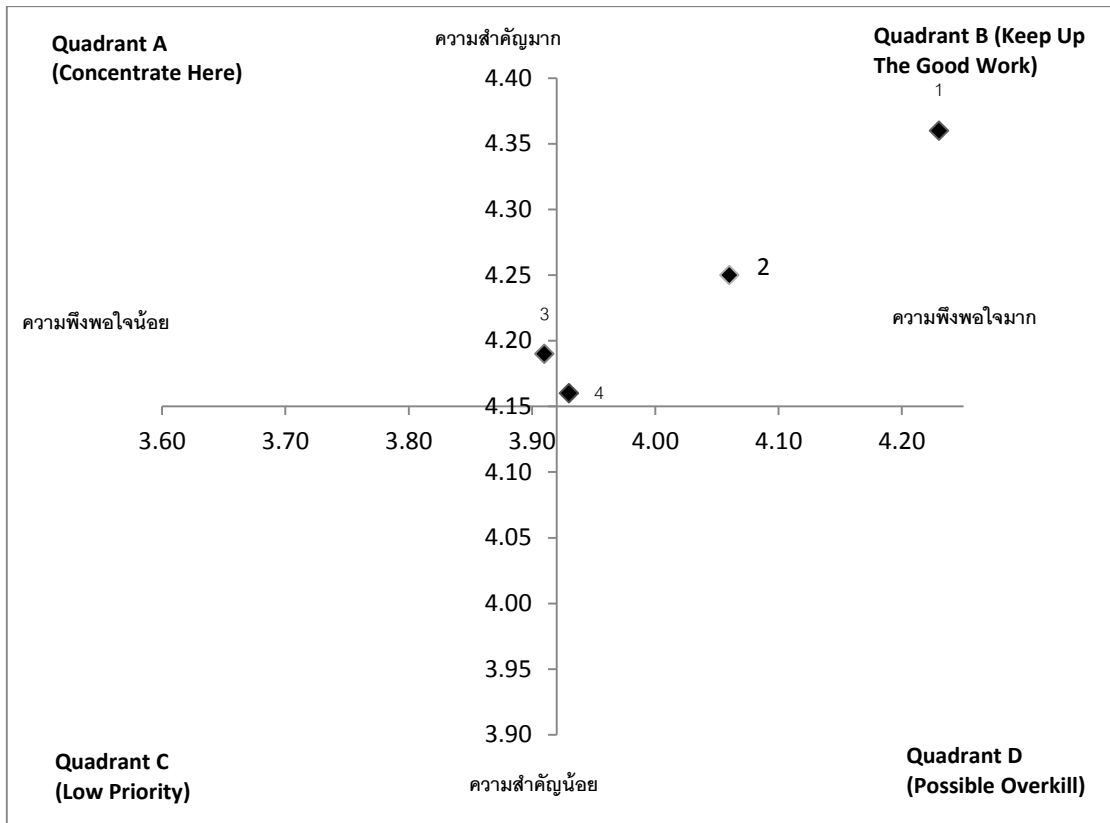
จากตาราง 4.12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านการรับประกัน/ความมั่นใจในภาพรวมในระดับสำคัญมาก ค่าเฉลี่ย 4.24 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญมากที่สุดคือ พนักงานของบริษัทจํานงค์การบัญชี สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.36 รองลงมาได้แก่ การสร้างความรู้สึกลอดคภัยให้กับลูกค้าเมื่อใช้บริการกับบริษัทจํานงค์การบัญชี ค่าเฉลี่ย 4.25 พนักงานมีความรู้ในการตอบคำถามกับลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.16 และพนักงานบริษัทจํานงค์การบัญชีมีความสุภาพอย่างสม่าเสมอ ค่าเฉลี่ย 4.19 ตามลำดับ

ตาราง 4.13 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ (Assurance) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ (Assurance)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
พนักงานของบริษัทจํานงค์การบัญชีสร้างเชื่อมั่นให้กับลูกค้า	55 (31.1)	108 (61.0)	13 (7.3)	1 (0.6)	0 (0.0)	4.23 พอใจมาก
การสร้างความรู้สึกลอดคภัยให้กับลูกค้าเมื่อใช้บริการกับบริษัทจํานงค์การบัญชี	33 (18.6)	128 (72.3)	9 (5.1)	7 (4.0)	0 (0.0)	4.06 พอใจมาก
พนักงานบริษัทจํานงค์การบัญชีมีความสุภาพอย่างสม่าเสมอ	24 (13.6)	124 (70.1)	20 (11.3)	7 (4.0)	2 (1.1)	3.91 พอใจมาก
พนักงานมีความรู้ในการตอบคำถามกับลูกค้า	27 (15.3)	120 (67.8)	22 (12.4)	7 (4.0)	1 (0.6)	3.93 พอใจมาก
รวม						4.03 พอใจมาก

จากตาราง 4.13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการรับประกัน/ความมั่นใจในภาพรวมในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.03 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ พนักงานของบริษัทจํานงค์การบัญชีสร้างเชื่อมั่นให้กับลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.23 รองลงมาได้แก่ การสร้างความรู้สึกลอดคภัยให้กับลูกค้าเมื่อใช้บริการกับบริษัทจํานงค์การบัญชี ค่าเฉลี่ย 4.06 พนักงานมีความรู้ในการตอบคำถามกับลูกค้า ค่าเฉลี่ย 3.93 และพนักงานบริษัทจํานงค์การบัญชีมีความสุภาพอย่างสม่าเสมอ ค่าเฉลี่ย 3.91 ตามลำดับ

จากข้อมูลของค่าเฉลี่ยความสำคัญ และความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการรับประกัน/ความมั่นใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์ความสำคัญ และความพึงพอใจ (Importance -Satisfaction) ได้ดังนี้



ภาพที่ 4.3 วิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ โดยการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน X และค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน Y หาจากค่าเฉลี่ยรวมของคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน โดยค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน X = 3.92 ค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน Y = 4.15

จากภาพที่ 4.3 ปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant A (Coentrate Here) ได้แก่ 3) พนักงานบริษัท
 งานบริการบัญชีมีความสุภาพอย่างสม่ำเสมอ

ปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant B (Keep Up the Good Work) คือ 1) พนักงานของบริษัท
 งานบริการบัญชีสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า 2) การสร้างความรู้สึกลดอคภัยให้กับลูกค้าเมื่อใช้
 บริการกับบริษัทงานบริการบัญชี และ 4) พนักงานมีความรู้ในการตอบคำถามกับลูกค้า

ตาราง 4.14 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
พนักงานบริษัทงานบริการบัญชีให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล	60 (33.9)	98 (55.4)	13 (7.3)	6 (3.4)	0 (0.0)	4.20 สำคัญมาก
พนักงานบริษัทงานบริการบัญชีมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า	61 (34.5)	96 (54.2)	15 (8.5)	5 (2.8)	0 (0.0)	4.20 สำคัญมาก
พนักงานคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า	57 (32.2)	100 (56.5)	16 (9.0)	3 (1.7)	1 (0.6)	4.18 สำคัญมาก
พนักงานบริษัทงานบริการบัญชีเข้าใจในความต้องการของลูกค้า	63 (35.6)	97 (54.8)	14 (7.9)	3 (1.7)	0 (0.0)	4.24 สำคัญมาก
เวลาในการเปิดให้บริการมีความสะดวกต่อลูกค้า (เวลาที่ให้บริการคือ 8.30-15.30 น.)	66 (37.3)	88 (49.7)	18 (10.2)	4 (2.3)	1 (0.6)	4.21 สำคัญมาก
รวม						4.21 สำคัญมาก

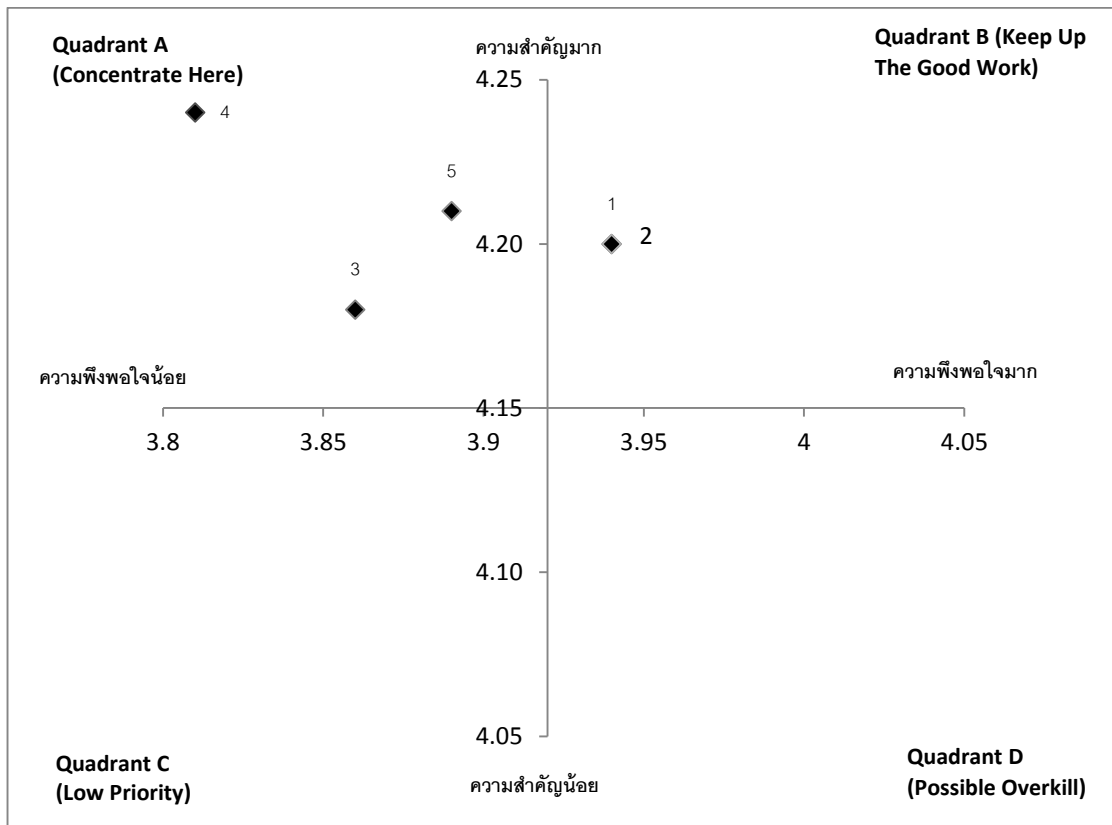
จากตาราง 4.14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ในภาพรวมในระดับสำคัญมาก ค่าเฉลี่ย 4.21 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญมากที่สุดคือ พนักงานบริษัทงานบริการบัญชี เข้าใจในความต้องการของลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมาได้แก่ เวลาในการเปิดให้บริการมีความสะดวกต่อลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.21 พนักงานบริษัทงานบริการบัญชีให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล และพนักงานบริษัทงานบริการบัญชีมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.20 เท่ากัน และ พนักงานคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า ค่าเฉลี่ย 4.18 ตามลำดับ

ตาราง 4.15 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
พนักงานบริษัทงานบริการบัญชีให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล	27 (15.3)	125 (70.6)	15 (8.5)	8 (4.5)	2 (1.1)	3.94 พอใจมาก
พนักงานบริษัทงานบริการบัญชีมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า	32 (18.1)	116 (65.5)	19 (10.7)	6 (3.4)	4 (2.3)	3.94 พอใจมาก
พนักงานคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า	26 (14.7)	112 (63.3)	29 (16.4)	8 (4.5)	2 (1.1)	3.86 พอใจมาก
พนักงานบริษัทงานบริการบัญชีเข้าใจในความต้องการของลูกค้า	20 (11.3)	119 (67.2)	26 (14.7)	9 (5.1)	3 (1.7)	3.81 พอใจมาก
เวลาในการเปิดให้บริการมีความสะดวกต่อลูกค้า (เวลาที่ให้บริการคือ 8.30-15.30 น.)	28 (15.8)	116 (65.5)	22 (12.4)	7 (4.0)	4 (2.3)	3.89 พอใจมาก
รวม						3.89 พอใจมาก

จากตาราง 4.15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ในภาพรวมในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.89 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ พนักงานบริษัทงานบริการบัญชี ให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล และพนักงานบริษัทงานบริการบัญชีมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า ค่าเฉลี่ย 3.94 เท่ากัน รองลงมา เวลาในการเปิดให้บริการมีความสะดวกต่อลูกค้า ค่าเฉลี่ย 3.89 พนักงานคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า ค่าเฉลี่ย 3.86 และ พนักงานบริษัทงานบริการบัญชีเข้าใจในความต้องการของลูกค้า ค่าเฉลี่ย 3.81 ตามลำดับ

จากข้อมูลของค่าเฉลี่ยความสำคัญ และความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ (Importance - Satisfaction) ได้ดังนี้



ภาพที่ 4.4 วิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน X และค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน Y หาจากค่าเฉลี่ยรวมของคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน โดยค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน X = 3.92 ค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน Y = 4.15

จากภาพที่ 4.4 ปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant A (Concentrate Here) ได้แก่ 3) พนักงานคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า 4) พนักงานบริษัทจํานงค์การบัญชีเข้าใจในความต้องการของลูกค้า และ 5) เวลาในการเปิดให้บริการมีความสะดวกต่อลูกค้า

ปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant B (Keep Up The Good Work) ได้แก่ 1) พนักงานบริษัทจํานงค์การบัญชีให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล และ 2) พนักงานบริษัทจํานงค์การบัญชีมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า

ตาราง 4.16 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้าน
รูปลักษณ์ (Tangibles) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านรูปลักษณ์ (Tangibles)	ระดับความสำคัญ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
อุปกรณ์ของบริษัท งานบริการบัญชี มีความทันสมัย	62 (35.0)	86 (48.6)	22 (12.4)	7 (4.0)	0 (0.0)	4.15 สำคัญมาก
สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของบริษัท งานบริการบัญชี มีความสวยงาม	47 (26.6)	98 (55.4)	27 (15.3)	5 (2.8)	0 (0.0)	4.06 สำคัญมาก
การแต่งกายของพนักงานคูตี สะอาด เรียบร้อย เหมาะสมกับอาชีพ	33 (16.6)	109 (61.6)	29 (16.4)	6 (3.4)	0 (0.0)	3.95 สำคัญมาก
เอกสาร, สื่อต่างๆ ในการให้บริการมีความสวยงาม	40 (22.6)	114 (64.4)	16 (9.0)	7 (4.0)	0 (0.0)	4.06 สำคัญมาก
รวม						4.05 สำคัญมาก

จากตาราง 4.16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ในภาพรวมในระดับสำคัญมาก ค่าเฉลี่ย 4.05 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญมากที่สุดคือ อุปกรณ์ของบริษัท งานบริการบัญชี มีความทันสมัย ค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมาได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของบริษัท งานบริการบัญชี มีความสวยงาม เอกสาร, สื่อต่างๆ ในการให้บริการมีความสวยงาม ค่าเฉลี่ย 4.06 เท่ากัน และ การแต่งกายของพนักงานคูตี สะอาด เรียบร้อย เหมาะสมกับอาชีพ ค่าเฉลี่ย 3.95 ตามลำดับ

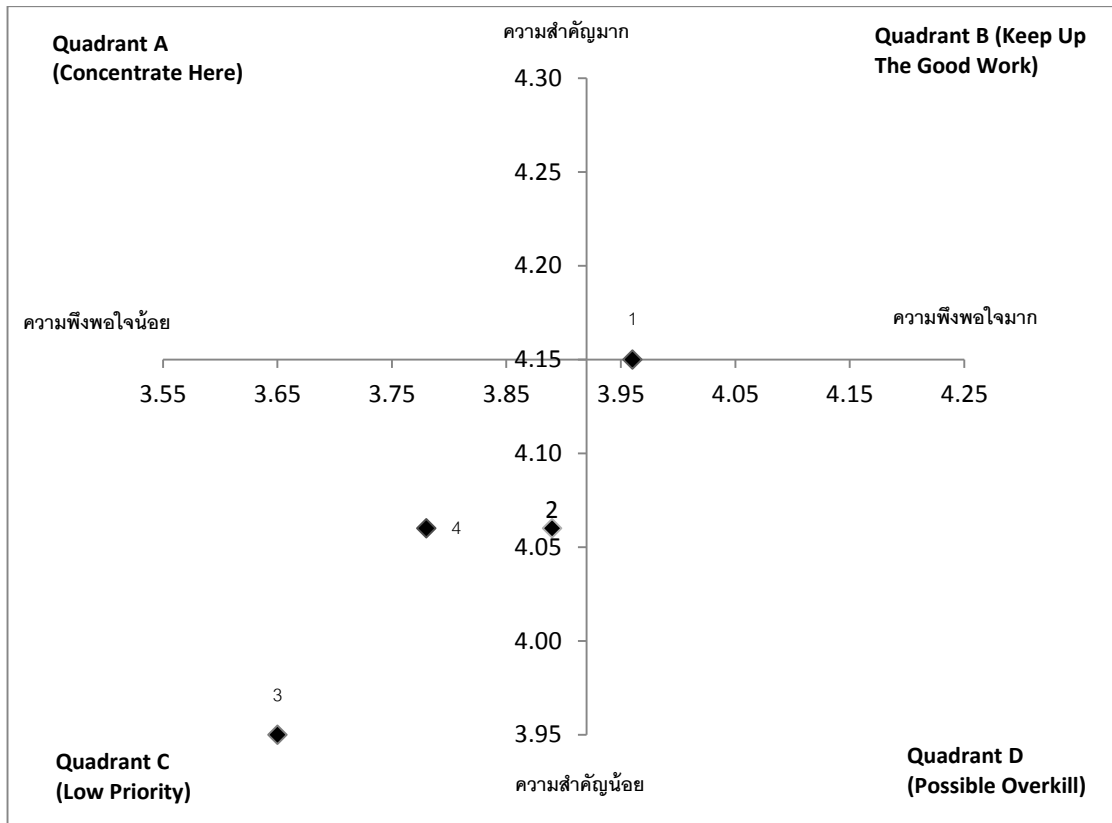
ตาราง 4.17 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้าน
รูปลักษณ์ (Tangibles) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านรูปลักษณ์ (Tangibles)	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มาก	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย	

	ที่สุด		กลาง		ที่สุด	
อุปกรณ์ของบริษัท จำนวนการบัญชี มีความทันสมัย	44 (24.9)	88 (49.7)	39 (22.0)	6 (3.4)	0 (0.0)	3.96 พอใจมาก
สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของ บริษัท จำนวนการบัญชี มีความ สวยงาม	21 (11.9)	125 (70.6)	23 (13.0)	6 (3.4)	2 (1.1)	3.89 พอใจมาก
การแต่งกายของพนักงานคูตี สะอาด เรียบร้อย เหมาะสมกับ อาชีพ	11 (6.2)	110 (62.1)	42 (23.7)	11 (6.2)	3 (1.7)	3.65 พอใจมาก
เอกสาร, สื่อต่างๆ ในการให้บริการ มีความสวยงาม	22 (12.4)	111 (62.7)	30 (16.9)	11 (6.2)	3 (1.7)	3.78 พอใจมาก
รวม						3.82 พอใจมาก

จากตาราง 4.17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้าน
รูปลักษณะในภาพรวมในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.82 โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ
มากที่สุดคือ อุปกรณ์ของบริษัท จำนวนการบัญชี มีความทันสมัย ค่าเฉลี่ย 3.96 รองลงมาได้แก่ สิ่ง
อำนวยความสะดวกต่างๆ ของบริษัท จำนวนการบัญชี มีความสวยงาม ค่าเฉลี่ย 3.89 เอกสาร, สื่อ
ต่างๆ ในการให้บริการมีความสวยงาม ค่าเฉลี่ย 3.78 ตามลำดับ และ การแต่งกายของพนักงานคูตี
สะอาด เรียบร้อย เหมาะสมกับอาชีพ ค่าเฉลี่ย 3.65

จากข้อมูลของค่าเฉลี่ยความสำคัญ และความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณะของ
ผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์ความสำคัญ และความพึงพอใจ (Importance -
Satisfaction) ได้ดังนี้



ภาพที่ 4.5 วิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์โดยการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน X และค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน Y หาจากค่าเฉลี่ยรวมของคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน โดยค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน X = 3.92 ค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน Y = 4.15

จากรูปที่ 4.5 ปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant B (Keep Up The Good Work) คือ

1) อุปกรณ์ของบริษัท งานบริการบัญชี มีความทันสมัย

ปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant C (Low Priority) ได้แก่ 2) สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆของบริษัท งานบริการบัญชี มีความสวยงาม 3) เอกสาร, สื่อต่างๆ ในการให้บริการมีความสวยงาม และ 4) เอกสาร, สื่อต่างๆ ในการให้บริการมีความสวยงาม

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของบริษัท จำกัดการบัญชี จำกัด จำแนกตาม ทุนจดทะเบียน และระยะเวลาที่ใช้บริการกับบริษัท จำกัดการบัญชี จำกัด

การวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ (Importance-Satisfaction) จำแนกตามทุนจดทะเบียน

วิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) จำแนกตามทุนจดทะเบียน

ตาราง 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามทุนจดทะเบียน

ด้านความน่าเชื่อถือ	ทุนจดทะเบียน (บาท)		
	ไม่เกิน 1,000,000 (n=73)	1,000,001 - 5,000,000 (n=62)	มากกว่า 5,000,000 (n=42)
การให้บริการที่ตรงตามที่ระบุ/กำหนดไว้	4.29 (มาก)	4.18 (มาก)	4.10 (มาก)
การจัดการกับปัญหาในการให้บริการกับลูกค้าได้อย่างน่าเชื่อถือ	4.10 (มาก)	4.18 (มาก)	4.14 (มาก)
การให้บริการอย่างถูกต้อง	4.07 (มาก)	4.15 (มาก)	4.00 (มาก)
การให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนด	3.97 (มาก)	4.18 (มาก)	4.10 (มาก)
การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้อง	4.15 (มาก)	4.24 (มาก)	4.17 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.12 (มาก)	4.18 (มาก)	4.10 (มาก)

จากตาราง 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกทุนจดทะเบียน ให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือในภาพรวมในระดับสำคัญมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน

1,000,001 - 5,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือในภาพรวมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.12) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 5,000,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.10) ตามลำดับ

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือในปัจจุบันที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การให้บริการที่ตรงตามที่ระบุ/กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมาได้แก่ การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.15) การจัดการกับปัญหาในการให้บริการกับลูกค้าได้อย่างน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.10) การให้บริการอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.07) และการให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.97) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน 1,000,001 - 5,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือในปัจจุบันที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมาได้แก่ การให้บริการที่ตรงตามที่ระบุ/กำหนดไว้ การจัดการกับปัญหาในการให้บริการกับลูกค้าได้อย่างน่าเชื่อถือ และการให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.18) การให้บริการอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.15) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 5,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือในปัจจุบันที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมาได้แก่ การจัดการกับปัญหาในการให้บริการกับลูกค้าได้อย่างน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.14) การให้บริการที่ตรงตามที่ระบุ/กำหนดไว้ และการให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.10) และการให้บริการอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามทุนจดทะเบียน

ด้านความน่าเชื่อถือ	ทุนจดทะเบียน (บาท)		
	ไม่เกิน 1,000,000 (n=73)	1,000,001 - 5,000,000 (n=62)	มากกว่า 5,000,000 (n=42)
การให้บริการที่ตรงตามที่ระบุ/กำหนดไว้	4.18 (มาก)	4.18 (มาก)	4.07 (มาก)
การจัดการกับปัญหาในการให้บริการกับ ลูกค้าได้อย่างน่าเชื่อถือ	4.03 (มาก)	3.95 (มาก)	3.98 (มาก)
การให้บริการอย่างถูกต้อง	3.84 (มาก)	3.82 (มาก)	4.02 (มาก)
การให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนด	3.89 (มาก)	3.89 (มาก)	3.95 (มาก)
การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้อง	3.92 (มาก)	3.89 (มาก)	4.07 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.97 (มาก)	3.95 (มาก)	4.02 (มาก)

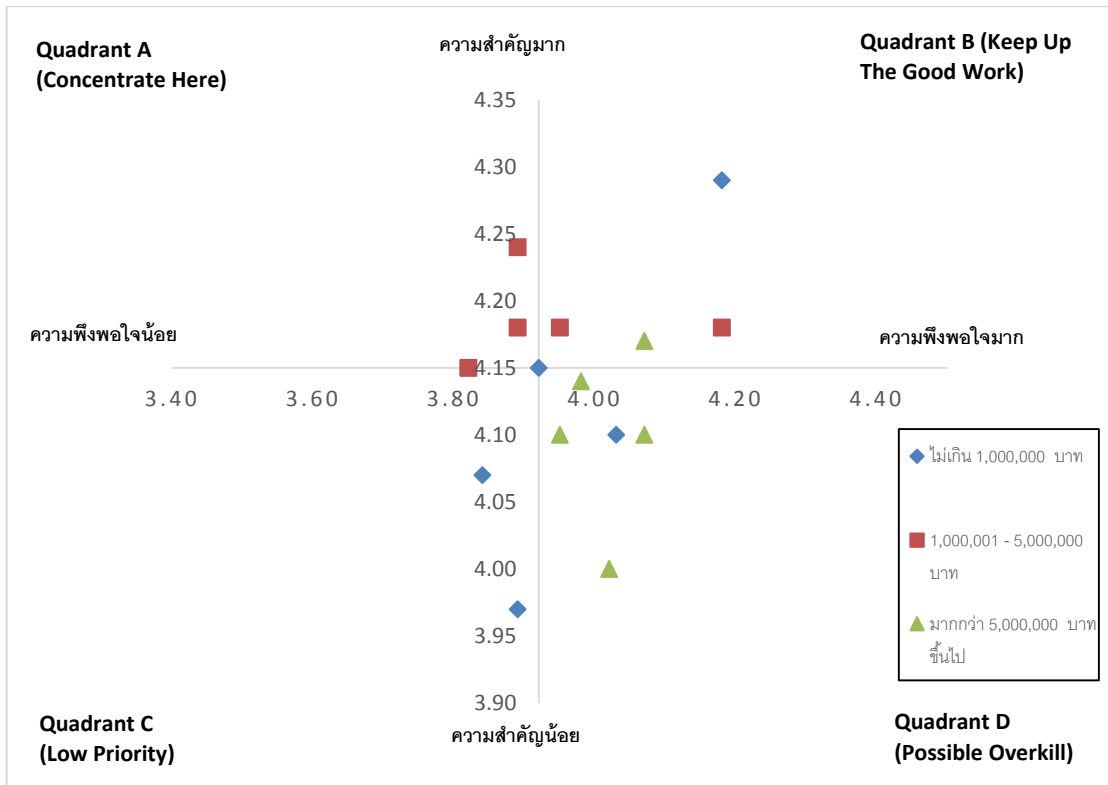
จากตาราง 4.19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกทุนจดทะเบียน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือในภาพรวมในระดับพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 5,000,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือในภาพรวมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.97) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน 1,000,001 - 5,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.95) ตามลำดับ

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือในปัจจุบันที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดการให้บริการที่ตรงตามที่ระบุ/กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาได้แก่ การจัดการกับปัญหาในการให้บริการกับลูกค้าได้อย่างน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.03) การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.92) การให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.89) และการให้บริการอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน 1,000,001 - 5,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือในปัจจุบันที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การให้บริการที่ตรงตามที่ระบุ/กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาได้แก่ การจัดการกับปัญหาในการให้บริการกับลูกค้าได้อย่างน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.95) การให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนด และการเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้อง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.89) และการให้บริการอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 5,000,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือในปัจจุบันที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การให้บริการที่ตรงตามที่ระบุ/กำหนดไว้ และการเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้อง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาได้แก่ การให้บริการอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.02) การจัดการกับปัญหาในการให้บริการกับลูกค้าได้อย่างน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.98) และการให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.95) ตามลำดับ

จากข้อมูลของค่าเฉลี่ยความสำคัญ และความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ความสำคัญ และความพึงพอใจ (Importance-Satisfaction) จำแนกตามทุนจดทะเบียน ได้ดังนี้



ภาพที่ 4.11 วิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ โดยการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ จำแนกตามทุนจดทะเบียน

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน X และค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน Y หาจากค่าเฉลี่ยรวมของคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน โดยค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน X = 3.92 ค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน Y = 4.15

จากภาพที่ 4.11 การวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000 บาท พบว่า ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant A (Concentrate here) คือ 5) การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้อง ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant B (Keep Up the Good Work) คือ 1) การให้บริการที่ตรงตามที่ระบุ/กำหนดไว้ ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant C (Low Priority) คือ 3) การให้บริการอย่างถูกต้อง และ 4) การให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนด และ ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant D (Possible Overkill) คือ 2) การจัดการกับปัญหาในการให้บริการกับลูกค้าได้อย่างน่าเชื่อถือ

การวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน 1,000,001 - 5,000,000 บาท พบว่า ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant A (Concentrate here) คือ 3) การให้บริการอย่างถูกต้อง 4) การให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนด และ 5) การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าอย่าง

ถูกต้อง และ ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant B (Keep Up the Good Work) คือ 1) การให้บริการที่ตรงตามที่ระบุ/กำหนดไว้ และ 2) การจัดการกับปัญหาในการให้บริการกับลูกค้าได้อย่างน่าเชื่อถือ

การวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 5,000,000 บาทขึ้นไป พบว่า ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant B (Keep Up the Good Work) คือ 5) การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้อง และ ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant D (Possible Overkill) คือ 1) การให้บริการที่ตรงตามที่ระบุ/กำหนดไว้ 2) การจัดการกับปัญหาในการให้บริการกับลูกค้าได้อย่างน่าเชื่อถือ 3) การให้บริการอย่างถูกต้อง และ 4) การให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนด

วิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) จำแนกตามทุนจดทะเบียน

ตาราง 4.20 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามทุนจดทะเบียน

ด้านการตอบสนองลูกค้า	ทุนจดทะเบียน (บาท)		
	ไม่เกิน 1,000,000 (n=73)	1,000,001 - 5,000,000 (n=62)	มากกว่า 5,000,000 (n=42)
การแจ้งให้ลูกค้าทราบว่า จะให้บริการได้เมื่อใด	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)	4.10 (มาก)
การให้บริการลูกค้าที่รวดเร็ว	4.05 (มาก)	4.18 (มาก)	4.07 (มาก)
ความเต็มใจในการช่วยเหลือลูกค้า	4.04 (มาก)	4.18 (มาก)	4.12 (มาก)
ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า	4.08 (มาก)	4.19 (มาก)	4.10 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.04 (มาก)	4.16 (มาก)	4.10 (มาก)

จากตาราง 4.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกทุนจดทะเบียน ให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้าในภาพรวมในระดับสำคัญมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน 1,000,001 - 5,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้าในภาพรวมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมาได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 5,000,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.10) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.04) ตามลำดับ

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้าปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมาได้แก่ การให้บริการลูกค้าที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.05) ความเต็มใจในการช่วยเหลือลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.04) และการแจ้งให้ลูกค้าทราบว่า จะให้บริการได้เมื่อใด (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน 1,000,001 - 5,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้าในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมาได้แก่ การให้บริการลูกค้าที่รวดเร็ว และความเต็มใจในการช่วยเหลือลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.18) และการแจ้งให้ลูกค้าทราบว่า จะให้บริการได้เมื่อใด (ค่าเฉลี่ย 4.08) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 5,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้าในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความเต็มใจในการช่วยเหลือลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาได้แก่ การแจ้งให้ลูกค้าทราบว่า จะให้บริการได้เมื่อใด และความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.10) และการให้บริการลูกค้าที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.07) ตามลำดับ

ตาราง 4.21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามทุนจดทะเบียน

ด้านการตอบสนองลูกค้า	ทุนจดทะเบียน (บาท)		
	ไม่เกิน 1,000,000 (n=73)	1,000,001 - 5,000,000 (n=62)	มากกว่า 5,000,000 (n=42)
การแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าจะให้บริการได้เมื่อใด	3.89 (มาก)	3.84 (มาก)	3.90 (มาก)
การให้บริการลูกค้าที่รวดเร็ว	3.81 (มาก)	3.85 (มาก)	3.93 (มาก)
ความเต็มใจในการช่วยเหลือลูกค้า	3.81 (มาก)	3.79 (มาก)	3.98 (มาก)
ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า	3.82 (มาก)	3.89 (มาก)	4.02 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.83 (มาก)	3.84 (มาก)	3.96 (มาก)

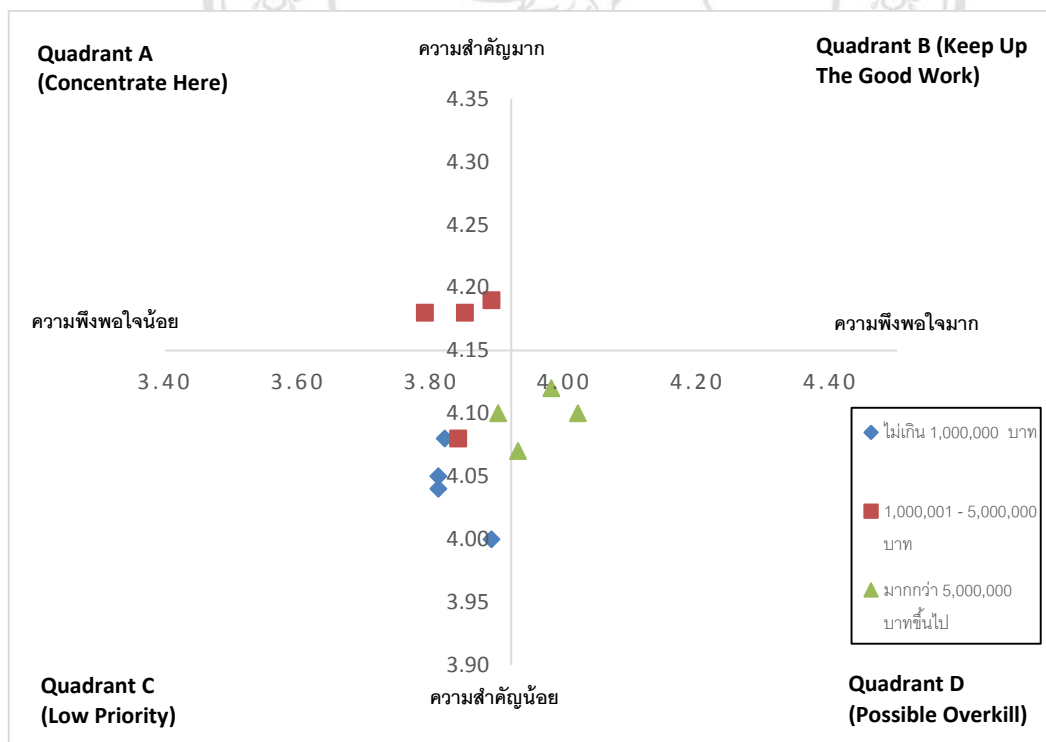
จากตาราง 4.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกทุนจดทะเบียน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้าในภาพรวมในระดับพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 5,000,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้าในภาพรวมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน 1,000,001 - 5,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.84) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตามลำดับ

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้าในปัจจุบันที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าจะให้บริการได้เมื่อใด (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมาได้แก่ ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.82) การให้บริการลูกค้าที่รวดเร็ว และความเต็มใจในการช่วยเหลือลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน 1,000,001 - 5,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้าในปัจจุบันน้อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมาได้แก่ การแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าจะให้บริการได้เมื่อใด (ค่าเฉลี่ย 3.71) การให้บริการลูกค้าที่รวดเร็ว และความเต็มใจในการช่วยเหลือลูกค้าเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 5,000,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้าในปัจจุบันน้อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมาได้แก่ การให้บริการลูกค้าที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.85) การแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าจะให้บริการได้เมื่อใด (ค่าเฉลี่ย 3.84) และความเต็มใจในการช่วยเหลือลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ

จากข้อมูลของค่าเฉลี่ยความสำคัญ และความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ (Importance-Satisfaction) จำแนกตามทุนจดทะเบียน ได้ดังนี้



ภาพที่ 4.12 วิเคราะห์ห้วงค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้า โดยการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ จำแนกตามทุนจดทะเบียน

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน X และค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน Y หาจากค่าเฉลี่ยรวมของคุณภาพบริการ ทั้ง 5 ด้าน โดยค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน X = 3.92 ค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน Y = 4.15

จากภาพที่ 4.12 การวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000 บาท พบว่า ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant C (Low Priority) คือ 1) การแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าจะให้บริการได้เมื่อใด 2) การให้บริการลูกค้าที่รวดเร็ว 3) ความเต็มใจในการช่วยเหลือลูกค้า และ 4) ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

การวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน 1,000,001 - 5,000,000 บาท พบว่า ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant A (Concentrate Here) คือ 2) การให้บริการลูกค้าที่รวดเร็ว 3) ความเต็มใจในการช่วยเหลือลูกค้า และ 4) ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และ ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant C (Low Priority) คือ 1) การแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าจะให้บริการได้เมื่อใด

การวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 5,000,000 บาทขึ้นไป พบว่า ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant C (Low Priority) คือ 1) การแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าจะให้บริการได้เมื่อใด และ ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant D (Possible Overkill) คือ 2) การให้บริการลูกค้าที่รวดเร็ว 3) ความเต็มใจในการช่วยเหลือลูกค้า และ 4) ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

วิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ
(Assurance) จำแนกตามทุนจดทะเบียน

ตาราง 4.22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการรับประกัน/ความมั่นใจ จำแนกตามทุนจดทะเบียน

ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ	ทุนจดทะเบียน (บาท)		
	ไม่เกิน 1,000,000 (n=73)	1,000,001 - 5,000,000 (n=62)	มากกว่า 5,000,000 (n=42)
พนักงานของบริษัทงานบริการบัญชีสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า	4.34 (มาก)	4.44 (มาก)	4.26 (มาก)
การสร้างความรู้สึกลดอคภัยให้กับลูกค้าเมื่อใช้บริการกับบริษัทงานบริการบัญชี	4.25 (มาก)	4.27 (มาก)	4.21 (มาก)
พนักงานบริษัทงานบริการบัญชีมีความสุภาพอย่างสม่ำเสมอ	4.25 (มาก)	4.18 (มาก)	4.12 (มาก)
พนักงานมีความรู้ในการตอบถามกับลูกค้า	4.15 (มาก)	4.21 (มาก)	4.10 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.25 (มาก)	4.27 (มาก)	4.17 (มาก)

จากตาราง 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกทุนจดทะเบียน ให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ในภาพรวมในระดับสำคัญมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน 1,000,001 - 5,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านการรับประกัน/ความมั่นใจในภาพรวมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.25) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 5,000,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.17) ตามลำดับ

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ บ้างจ้อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ

พนักงานของบริษัทจ้างการบัญชี สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาได้แก่ การสร้างความรู้สึกลดอคภัยให้กับลูกค้าเมื่อใช้บริการกับบริษัทจ้างการบัญชี และพนักงานบริษัทจ้างการบัญชีมีความสุภาพอย่างสม่ำเสมอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.25) พนักงานมีความรู้ในการตอบถามกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.15) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน 1,000,001 - 5,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พนักงานของบริษัทจ้างการบัญชีสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาได้แก่ การสร้างความรู้สึกลดอคภัยให้กับลูกค้าเมื่อใช้บริการกับบริษัทจ้างการบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.27) พนักงานมีความรู้ในการตอบถามกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.21) และพนักงานบริษัทจ้างการบัญชีมีความสุภาพอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.18) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 5,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พนักงานของบริษัทจ้างการบัญชีสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมาได้แก่ การสร้างความรู้สึกลดอคภัยให้กับลูกค้าเมื่อใช้บริการกับบริษัทจ้างการบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.21) พนักงานบริษัทจ้างการบัญชีมีความสุภาพอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.12) และพนักงานมีความรู้ในการตอบถามกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.10) ตามลำดับ

ตาราง 4.23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ จำแนกตามทุนจดทะเบียน

ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ	ทุนจดทะเบียน (บาท)		
	ไม่เกิน 1,000,000 (n=73)	1,000,001 - 5,000,000 (n=62)	มากกว่า 5,000,000 (n=42)
พนักงานของบริษัทจ้างการบัญชีสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า	4.29 (มาก)	4.24 (มาก)	4.10 (มาก)
การสร้างความรู้สึกลดอคภัยให้กับลูกค้าเมื่อใช้บริการกับบริษัทจ้างการบัญชี	4.03 (มาก)	4.06 (มาก)	4.10 (มาก)
พนักงานบริษัทจ้างการบัญชีมีความสุภาพอย่างสม่ำเสมอ	3.95 (มาก)	3.82 (มาก)	3.98 (มาก)
พนักงานมีความรู้ในการตอบถามกับลูกค้า	3.90	3.89	4.05

	(มาก)	(มาก)	(มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.04	4.00	4.05
(แปลผล)	(มาก)	(มาก)	(มาก)

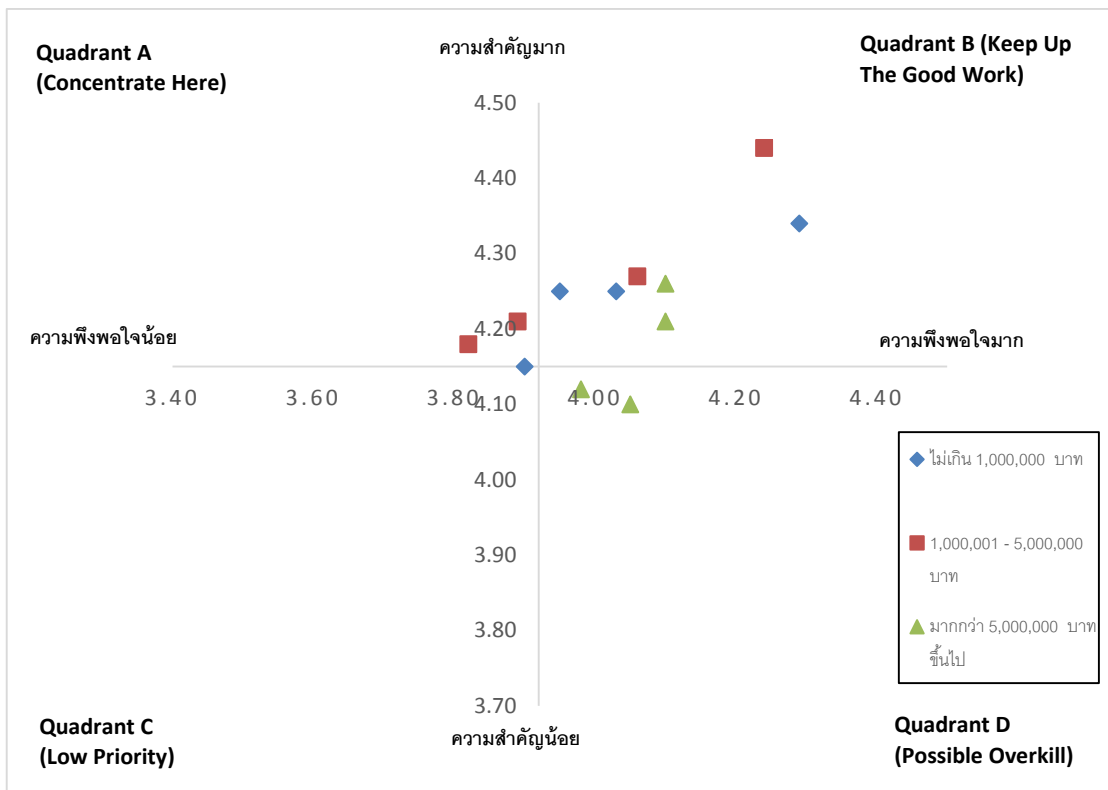
จากตาราง 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกทุนจดทะเบียน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ในภาพรวมในระดับพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 5,000,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ในภาพรวมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมาได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.04) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน 1,000,001 - 5,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พนักงานของบริษัทจํานงค์การบัญชี สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมาได้แก่ การสร้างความรู้สึกลดอคยให้กับลูกค้าเมื่อใช้บริการกับบริษัทจํานงค์การบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.03) พนักงานบริษัทจํานงค์การบัญชี มีความสุภาพอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.95) และพนักงานมีความรู้ในการตอบถามกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.90) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน 1,000,001 - 5,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พนักงานของบริษัทจํานงค์การบัญชี สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมาได้แก่ การสร้างความรู้สึกลดอคยให้กับลูกค้าเมื่อใช้บริการกับบริษัทจํานงค์การบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.06) พนักงานมีความรู้ในการตอบถามกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.89) พนักงานบริษัทจํานงค์การบัญชี มีความสุภาพอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 5,000,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พนักงานของบริษัทจํานงค์การบัญชีสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า และการสร้างความรู้สึกลดอคยให้กับลูกค้าเมื่อใช้บริการกับบริษัทจํานงค์การบัญชี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาได้แก่ พนักงานมีความรู้ในการตอบถามกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.05) พนักงานบริษัทจํานงค์การบัญชีมีความสุภาพอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.98) ตามลำดับ

จากข้อมูลของค่าเฉลี่ยความสำคัญ และความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการรับประกัน/ความมั่นใจของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ความสำคัญ และความพึงพอใจ (Importance-Satisfaction) จำแนกตามทุนจดทะเบียน ได้ดังนี้



ภาพที่ 4.13 วิเคราะห์ห้วงอ้อมประกอบคุณภาพบริการด้านการรับประกัน/ความมั่นใจโดยการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ จำแนกตามทุนจดทะเบียน

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน X และค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน Y หาจากค่าเฉลี่ยรวมของคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน โดยค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน X = 3.92 ค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน Y = 4.15

จากภาพที่ 4.13 การวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000 บาท พบว่า ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant A (Concentrate Here) คือ 4) พนักงานมีความรู้ในการตอบถามกับลูกค้า ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant B (Keep Up the Good Work) คือ 1) พนักงานของบริษัทจ้างนัการบัญชีสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า 2) การสร้างความรู้สึกลอดคัยให้กับลูกค้าเมื่อใช้บริการกับบริษัทจ้างนัการบัญชี และ 3) พนักงานบริษัทจ้างนัการบัญชีมีความสุภาพอย่างสม่ำเสมอ

การวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน 1,000,001 - 5,000,000 บาท พบว่า ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant A (Concentrate Here) คือ 3) พนักงานบริษัทงานจัดการบัญชีมีความสุภาพอย่างสม่ำเสมอ และ 4) พนักงานมีความรู้ในการตอบถามกับลูกค้า และ ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant B (Keep Up the Good Work) คือ 1) พนักงานของบริษัทงานจัดการบัญชีสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า และ 2) การสร้างความรู้สึกปลอดภัยให้กับลูกค้าเมื่อใช้บริการกับบริษัทงานจัดการบัญชี

การวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 5,000,000 บาทขึ้นไป พบว่า ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant B (Keep Up the Good Work) คือ 1) พนักงานของบริษัทงานจัดการบัญชีสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า และ 2) การสร้างความรู้สึกปลอดภัยให้กับลูกค้าเมื่อใช้บริการกับบริษัทงานจัดการบัญชี และ ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant D (Possible Overkill) คือ 3) พนักงานบริษัทงานจัดการบัญชีมีความสุภาพอย่างสม่ำเสมอ และ 4) พนักงานมีความรู้ในการตอบถามกับลูกค้า

วิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) จำแนกตามทุนจดทะเบียน

ตาราง 4.24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการดูแลเอาใจใส่ จำแนกตามทุนจดทะเบียน

ด้านการดูแลเอาใจใส่	ทุนจดทะเบียน (บาท)		
	ไม่เกิน 1,000,000 (n=73)	1,000,001 - 5,000,000 (n=62)	มากกว่า 5,000,000 (n=42)
พนักงานบริษัทงานจัดการบัญชีให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นรายบุคคล	4.16 (มาก)	4.21 (มาก)	4.24 (มาก)
พนักงานบริษัทงานจัดการบัญชีมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า	4.14 (มาก)	4.29 (มาก)	4.19 (มาก)
พนักงานคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า	4.14 (มาก)	4.21 (มาก)	4.21 (มาก)
พนักงานบริษัทงานจัดการบัญชีเข้าใจในความต้องการของลูกค้า	4.22 (มาก)	4.27 (มาก)	4.24 (มาก)

เวลาในการเปิดให้บริการของสำนักงานฯ มีความสะดวกต่อลูกค้า	4.16 (มาก)	4.27 (มาก)	4.19 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.16 (มาก)	4.25 (มาก)	4.21 (มาก)

จากตาราง 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกทุนจดทะเบียน ให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ ในภาพรวมในระดับสำคัญมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน 1,000,001 - 5,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ ในภาพรวมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมาได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 5,000,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.21) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.16) ตามลำดับ

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พนักงานบริษัทงานด้านการบัญชีเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมาได้แก่ พนักงานบริษัทงานด้านการบัญชีให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล และเวลาในการเปิดให้บริการของสำนักงานฯ มีความสะดวกต่อลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.16) พนักงานบริษัทงานด้านการบัญชีมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า และพนักงานคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.14) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน 1,000,001 - 5,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ ในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พนักงานบริษัทงานด้านการบัญชีมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมาได้แก่ พนักงานบริษัทงานด้านการบัญชีเข้าใจในความต้องการของลูกค้า และเวลาในการเปิดให้บริการของสำนักงานฯ มีความสะดวกต่อลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.27) พนักงานบริษัทงานด้านการบัญชีให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล และพนักงานคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.21) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 5,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ ในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พนักงานบริษัทงานด้านการบัญชีให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล และพนักงานบริษัทงานด้านการบัญชีเข้าใจในความต้องการของลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมาได้แก่ พนักงานคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.21) พนักงานบริษัทงานด้านการบัญชีมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า และเวลาในการเปิดให้บริการของสำนักงานฯ มีความสะดวกต่อลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.19) ตามลำดับ

ตาราง 4.25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการดูแลเอาใจใส่
จำแนกตามทุนจดทะเบียน

ด้านการดูแลเอาใจใส่	ทุนจดทะเบียน (บาท)		
	ไม่เกิน 1,000,000 (n=73)	1,000,001 - 5,000,000 (n=62)	มากกว่า 5,000,000 (n=42)
พนักงานบริษัทงานจัดการบัญชีให้ความ สนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล	3.99 (มาก)	3.89 (มาก)	3.95 (มาก)
พนักงานบริษัทงานจัดการบัญชีมีความเอา ใจใส่ต่อลูกค้า	3.99 (มาก)	3.90 (มาก)	3.90 (มาก)
พนักงานคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า	3.86 (มาก)	3.82 (มาก)	3.90 (มาก)
พนักงานบริษัทงานจัดการบัญชีเข้าใจใน ความต้องการของลูกค้า	3.85 (มาก)	3.79 (มาก)	3.79 (มาก)
เวลาในการเปิดให้บริการของสำนักงานฯ มีความสะดวกต่อลูกค้า	3.97 (มาก)	3.79 (มาก)	3.88 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.93 (มาก)	3.84 (มาก)	3.89 (มาก)

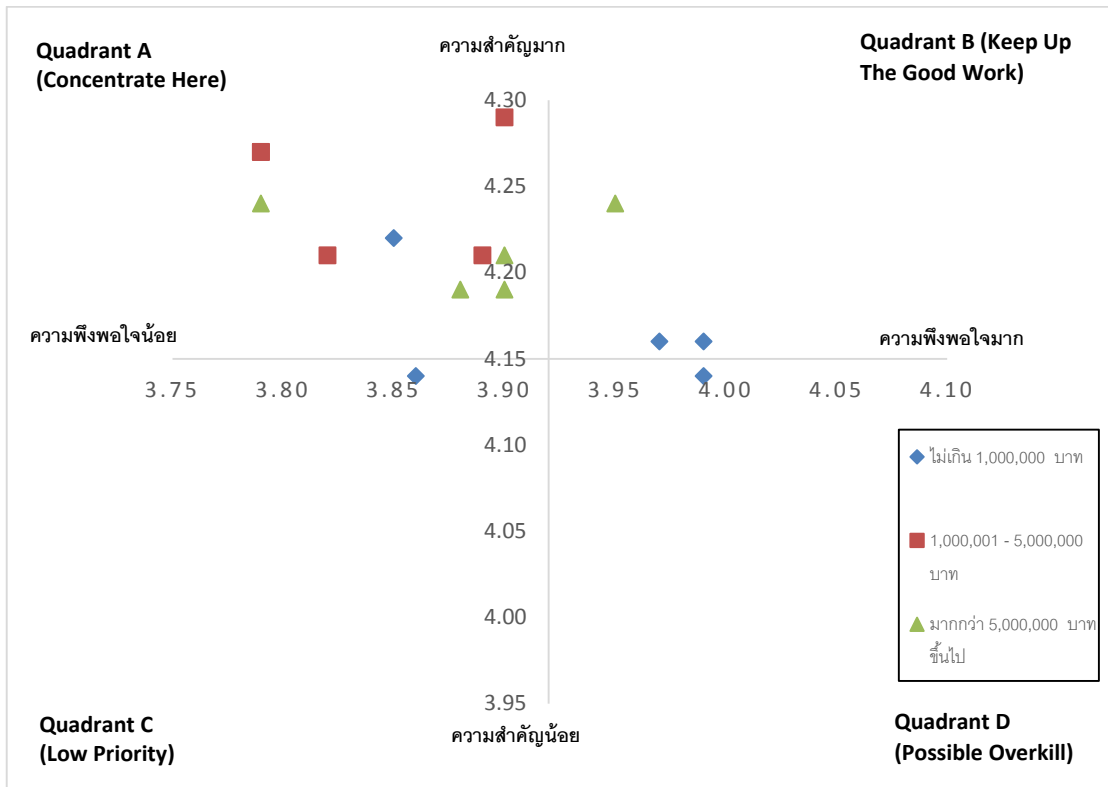
จากตาราง 4.25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกทุนจดทะเบียน มีความพึงพอใจต่อ
คุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ ในภาพรวมในระดับพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุน
จดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ ใน
ภาพรวมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมาได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า
5,000,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.89) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน 1,000,001 -
5,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.84) ตามลำดับ

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ ในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พนักงานบริษัท จำนวนการบัญชีให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล และพนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมาได้แก่ เวลาในการเปิดให้บริการของสำนักงานฯ มีความสะดวกต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.97) พนักงานคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.86) พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.85) และเวลาในการเปิดให้บริการของสำนักงานฯ มีความสะดวกต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน 1,000,001 - 5,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ ในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชี มีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาได้แก่ พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.89) พนักงานคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.82) และพนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 5,000,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ ในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมาได้แก่ พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า และพนักงานคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.90) เวลาในการเปิดให้บริการของสำนักงานฯ มีความสะดวกต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.88) และพนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ

จากข้อมูลของค่าเฉลี่ยความสำคัญ และความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ความสำคัญ และความพึงพอใจ (Importance-Satisfaction) จำแนกตามทุนจดทะเบียน ได้ดังนี้



ภาพที่ 4.14 วิเคราะห์ห้วงค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ จำแนกตามทุนจดทะเบียน

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน X และค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน Y หาจากค่าเฉลี่ยรวมของคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน โดยค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน X = 3.92 ค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน Y = 4.15

จากภาพที่ 4.14 การวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000 บาท พบว่า ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant A (Concentrate Here) คือ 4) พนักงานบริษัทงานจ้การบัญชีเข้าใจในความต้องการของลูกค้า ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant B (Keep Up The Good Work) คือ 1) พนักงานบริษัทงานจ้การบัญชีให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล และ 5) เวลาในการเปิดให้บริการของสำนักงานฯ มีความสะดวกต่อลูกค้า ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant C

(Low Priority) คือ 3) พนักงานคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า และ ไปถึงที่อยู่ใน Quadrant D (Possible Overkill) คือ 2) พนักงานบริษัทจํานงค์การบัญชีมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า

การวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน 1,000,001 - 5,000,000 บาท พบว่า ไปถึงที่อยู่ใน Quadrant A (Concentrate Here) คือ 1) พนักงานบริษัทจํานงค์การบัญชีให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล 2) พนักงานบริษัทจํานงค์การบัญชีมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า 3) พนักงานคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า 4) พนักงานบริษัทจํานงค์การบัญชีเข้าใจในความต้องการของลูกค้า และ 5) เวลาในการเปิดให้บริการของสำนักงานฯ มีความสะดวกต่อลูกค้า

การวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 5,000,000 บาทขึ้นไป พบว่า ไปถึงที่อยู่ใน Quadrant A (Concentrate Here) คือ 2) พนักงานบริษัทจํานงค์การบัญชีมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า 3) พนักงานคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า 4) พนักงานบริษัทจํานงค์การบัญชีเข้าใจในความต้องการของลูกค้า และ 5) เวลาในการเปิดให้บริการของสำนักงานฯ มีความสะดวกต่อลูกค้า และ ไปถึงที่อยู่ใน Quadrant B (Keep Up The Good Work) คือ 1) พนักงานบริษัทจํานงค์การบัญชีให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล

วิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านรูปปลักษณ์ (Tangibles)
จำแนกตามทุนจดทะเบียน

ตาราง 4.26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านรูปปลักษณ์ จำแนกตามทุนจดทะเบียน

ด้านรูปปลักษณ์	ทุนจดทะเบียน (บาท)		
	ไม่เกิน 1,000,000 (n=73)	1,000,001 - 5,000,000 (n=62)	มากกว่า 5,000,000 (n=42)
อุปกรณ์ของบริษัท จํานงค์การบัญชี มีความทันสมัย	4.10 (มาก)	4.23 (มาก)	4.12 (มาก)
สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของบริษัท จํานงค์การบัญชี มีความสวยงาม	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)
พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.89 (มาก)	4.02 (มาก)	3.98 (มาก)

เอกสาร, สื่อต่างๆ ในการให้บริการมีความ สวยงาม	4.04 (มาก)	3.98 (มาก)	4.19 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.03 (มาก)	4.06 (มาก)	4.09 (มาก)

จากตาราง 4.26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกทุนจดทะเบียน ให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ ในภาพรวมในระดับสำคัญมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 5,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ ในภาพรวมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมาได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน 1,000,001 - 5,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.06) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.03) ตามลำดับ

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ อุปกรณ์ของบริษัท จำนวนการบัญชี มีความทันสมัย และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของบริษัท จำนวนการบัญชี มีความสวยงาม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาได้แก่ เอกสาร, สื่อต่างๆ ในการให้บริการมีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.04) และพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน 1,000,001 - 5,000,000 บาท ให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ ในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ณ์ของบริษัท จำนวนการบัญชี มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมาได้แก่ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.02) สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของบริษัท จำนวนการบัญชี มีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.00) และเอกสาร, สื่อต่างๆ ในการให้บริการมีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.98) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 5,000,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ ในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เอกสาร, สื่อต่างๆ ในการให้บริการมีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมาได้แก่ อุปกรณ์ของบริษัท จำนวนการบัญชี มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.12) สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของบริษัท จำนวนการบัญชี มีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.07) และพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.98) ตามลำดับ

ตาราง 4.27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านรูปลักษณ์จำแนกตามทุนจดทะเบียน

ด้านรูปลักษณ์	ทุนจดทะเบียน (บาท)		
	ไม่เกิน 1,000,000 (n=73)	1,000,001 - 5,000,000 (n=62)	มากกว่า 5,000,000 (n=42)
อุปกรณ์ของบริษัท จำนวนการบัญชี มีความทันสมัย	3.99 (มาก)	4.10 (มาก)	3.71 (มาก)
สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของบริษัท จำนวนการบัญชี มีความสวยงาม	3.84 (มาก)	4.00 (มาก)	3.81 (มาก)
พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.63 (มาก)	3.69 (มาก)	3.62 (มาก)
เอกสาร, สื่อต่างๆ ในการให้บริการมีความสวยงาม	3.71 (มาก)	3.76 (มาก)	3.93 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.79 (มาก)	3.89 (มาก)	3.77 (มาก)

จากตาราง 4.27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกทุนจดทะเบียน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ ในภาพรวมในระดับพอใจมาก โดย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน 1,000,001 - 5,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ ในภาพรวมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมาได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.79) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 5,000,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.77) ตามลำดับ

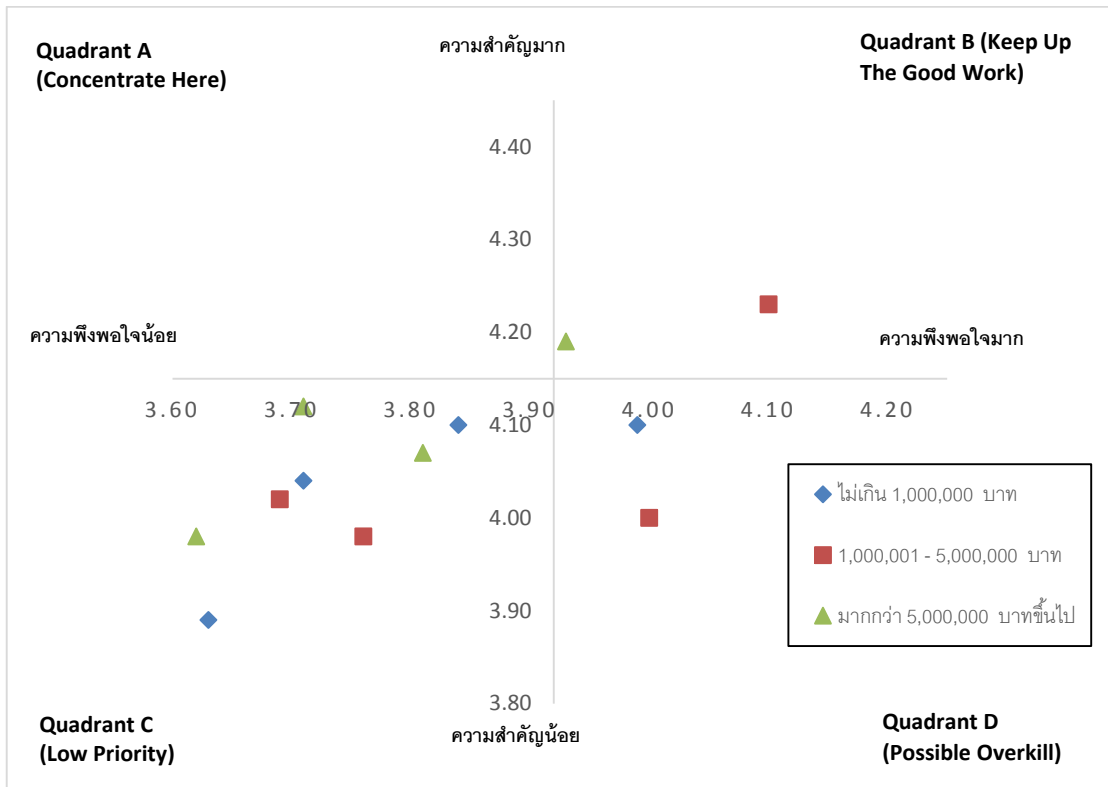
นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ ในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ อุปกรณ์ของบริษัท จำนวนการบัญชี มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมาได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของ

บริษัท จ้างนัการบัญชี มีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.84) เอกสาร, สื่อต่างๆ ในการให้บริการมีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.71) และพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน 1,000,001 - 5,000,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ ในปีจ้ยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ อุปกรณ์ของบริษัท จ้างนัการบัญชี มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.10) รองลงมาได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของบริษัท จ้างนัการบัญชี มีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.00) เอกสาร, สื่อต่างๆ ในการให้บริการมีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.76) และพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.69) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 5,000,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ ในปีจ้ยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เอกสาร, สื่อต่างๆ ในการให้บริการมีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมาได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของบริษัท จ้างนัการบัญชี มีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.81) อุปกรณ์ของบริษัท จ้างนัการบัญชี มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.71) และและพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.62) ตามลำดับ

จากข้อมูลของค่าเฉลี่ยความสำคัญ และความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ความสำคัญ และความพึงพอใจ (Importance-Satisfaction) จำแนกตามทุนจดทะเบียน ได้ดังนี้



ภาพที่ 4.15 วิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ โดยการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ จำแนกตามทุนจดทะเบียน

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน X และค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน Y หาจากค่าเฉลี่ยรวมของคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน โดยค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน X = 3.92 ค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน Y = 4.15

จากภาพที่ 4.15 การวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000 บาท พบว่า ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant C (Low Priority) คือ 2) สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของบริษัท งานบริการบัญชี มีความสวยงาม 3) พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และ 4) เอกสาร, สื่อต่างๆ ในการให้บริการมีความสวยงาม และ ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant D (Possible Overkill) คือ 1) อุปกรณ์ของบริษัท งานบริการบัญชี มีความทันสมัย

การวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียน 1,000,001 - 5,000,000 บาท พบว่า ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant B (Keep Up The Good Work) คือ 1) อุปกรณ์ของบริษัท จำนวนการบัญชี มีความทันสมัย ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant C (Low Priority) คือ 3) พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และ 4) เอกสาร, สื่อต่างๆ ในการให้บริการมีความสวยงาม และ ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant D (Possible Overkill) คือ 2) สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของบริษัท จำนวนการบัญชี มีความสวยงาม

การวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 5,000,000 บาทขึ้นไป พบว่า ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant B (Keep Up The Good Work) คือ 4) เอกสาร, สื่อต่างๆ ในการให้บริการมีความสวยงาม และ ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant C (Low Priority) คือ 1) อุปกรณ์ของบริษัท จำนวนการบัญชี มีความทันสมัย 2) สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของบริษัท จำนวนการบัญชี มีความสวยงาม และ 3) พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย

การวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ (Importance-Satisfaction) จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการกับบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด

วิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการกับบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด

ตาราง 4.28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการกับบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด

ด้านความน่าเชื่อถือ	ระยะเวลาที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด		
	ไม่เกิน 2 ปี (n= 18)	3-4 ปี (n= 59)	5 ปีขึ้นไป (n= 100)
การให้บริการที่ตรงตามที่ระบุ/กำหนดไว้	4.00 (มาก)	4.17 (มาก)	4.26 (มาก)
การจัดการกับปัญหาในการให้บริการกับลูกค้าได้อย่างน่าเชื่อถือ	3.83 (มาก)	4.17 (มาก)	4.17
การให้บริการอย่างถูกต้อง	3.94 (มาก)	4.10 (มาก)	4.09 (มาก)
การให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนด	3.78 (มาก)	4.20 (มาก)	4.05 (มาก)

การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้อง	4.11 (มาก)	4.17 (มาก)	4.21 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.93 (มาก)	4.16 (มาก)	4.16 (มาก)

จากตาราง 4.28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี ให้ ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ ในภาพรวมในระดับสำคัญมาก โดยผู้ตอบ แบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี มาเป็นระยะเวลา 3-4 ปี และผู้ตอบที่ใช้บริการ บริษัท จำนวนการบัญชี มาเป็นระยะเวลา 5 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านความ น่าเชื่อถือ ในภาพรวมมากที่สุด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.16) และผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี มาเป็นระยะเวลาไม่เกิน 2 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.93)

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี มาเป็น ระยะเวลาไม่เกิน 2 ปี ให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมาก ที่สุดคือ การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาได้แก่ การให้บริการที่ตรง ตามที่ระบุ/กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.00) การให้บริการอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.94) การจัดการกับ ปัญหาในการให้บริการกับลูกค้าได้อย่างน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.83) และการให้บริการได้ตามเวลาที่ กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี มาเป็นระยะเวลา 3-4 ปี ให้ ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การให้บริการได้ ตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาได้แก่ การให้บริการที่ตรงตามที่ระบุ/กำหนดไว้ การ จัดการกับปัญหาในการให้บริการกับลูกค้าได้อย่างน่าเชื่อถือ และการเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าอย่าง ถูกต้อง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.17) และการให้บริการอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.10) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี มาเป็นระยะเวลา 5 ปีขึ้นไป ให้ ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ ในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การให้บริการ ที่ตรงตามที่ระบุ/กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมาได้แก่ การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.21) การจัดการกับปัญหาในการให้บริการกับลูกค้าได้อย่างน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.17) การ ให้บริการอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.09) และการให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.05) ตามลำดับ

ตาราง 4.29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความน่าเชื่อถือ
จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการกับบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด

ด้านความน่าเชื่อถือ	ระยะเวลาที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด		
	ไม่เกิน 2 ปี (n= 18)	3-4 ปี (n= 59)	5 ปีขึ้นไป (n= 100)
การให้บริการที่ตรงตามที่ระบุ/กำหนดไว้	4.39 (มาก)	4.14 (มาก)	4.12 (มาก)
การจัดการกับปัญหาในการให้ บริการกับลูกค้าได้อย่างน่าเชื่อถือ	3.94 (มาก)	4.02 (มาก)	3.98 (มาก)
การให้บริการอย่างถูกต้อง	3.72 (มาก)	4.03 (มาก)	3.81 (มาก)
การให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนด	3.83 (มาก)	4.07 (มาก)	3.82 (มาก)
การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้อง	3.94 (มาก)	4.05 (มาก)	3.88 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.97 (มาก)	4.06 (มาก)	3.92 (มาก)

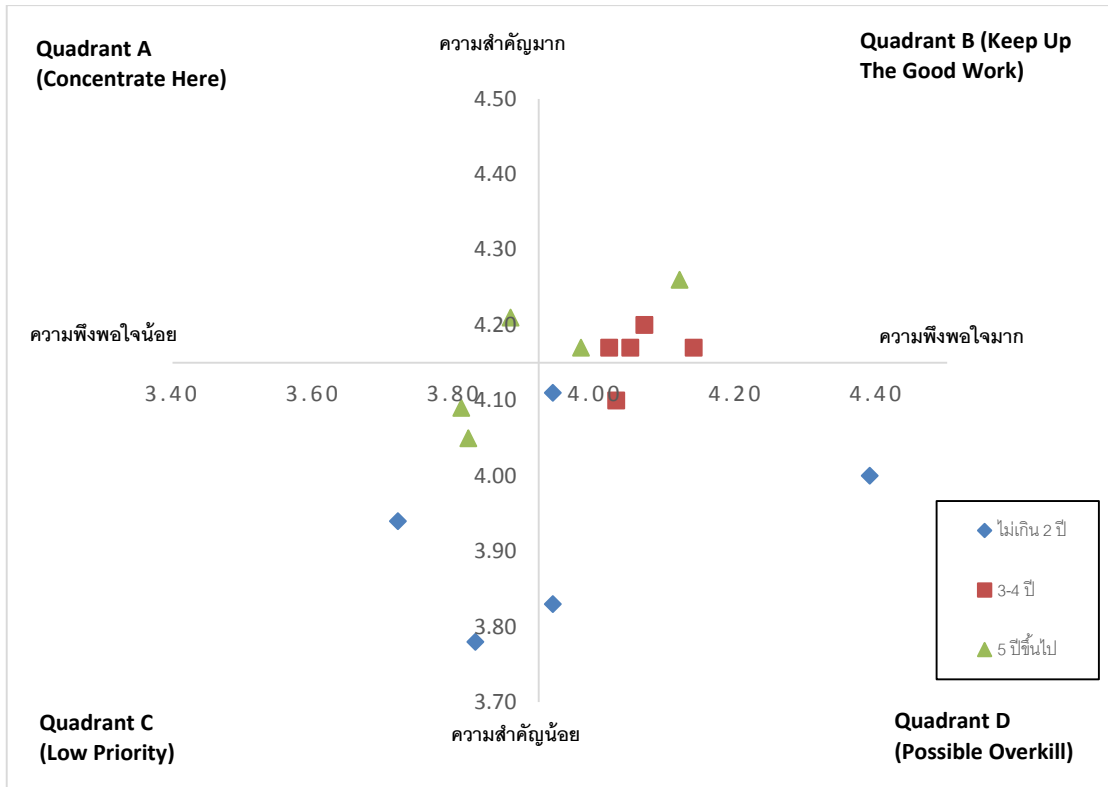
จากตาราง 4.29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ ในภาพรวมในระดับพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี มาเป็นระยะเวลา 3-4 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ ในภาพรวมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี มาเป็นระยะเวลาไม่เกิน 2 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.97) และผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี มาเป็นระยะเวลา 5 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.92) ตามลำดับ

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จ้างนงศ์การบัญชี มาเป็นระยะเวลาไม่เกิน 2 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การให้บริการที่ตรงตามที่ระบุ/กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาได้แก่ การจัดการกับปัญหาในการให้บริการกับลูกค้าได้อย่างน่าเชื่อถือ และการเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้อง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.94) การให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.83) และการให้บริการอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.72) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จ้างนงศ์การบัญชี มาเป็นระยะเวลา 3-4 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การให้บริการที่ตรงตามที่ระบุ/กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาได้แก่ การให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.07) การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.05) การให้บริการอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.03) และการจัดการกับปัญหาในการให้บริการกับลูกค้าได้อย่างน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.02) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จ้างนงศ์การบัญชี มาเป็นระยะเวลา 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ ในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การให้บริการที่ตรงตามที่ระบุ/กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาได้แก่ การจัดการกับปัญหาในการให้บริการกับลูกค้าได้อย่างน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.98) การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.88) การให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.82) และการให้บริการอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ

จากข้อมูลของค่าเฉลี่ยความสำคัญ และความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ความสำคัญ และความพึงพอใจ (Importance-Satisfaction) จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการกับบริษัท จ้างนงศ์การบัญชี จำกัด ได้ดังนี้



ภาพที่ 4.21 วิเคราะห์ห้วงค้ำประกอบคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ โดยการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการกับบริษัท งานงค้การบัญชี จำกัด

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน X และค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน Y หาจากค่าเฉลี่ยรวมของคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน โดยค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน X = 3.92 ค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน Y = 4.15

จากภาพที่ 4.21 การวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท งานงค้การบัญชีมาเป็นระยะเวลาไม่เกิน 2 ปี พบว่า ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant C (Low Priority) คือ 3) การให้บริการอย่างถูกต้อง และ 4) การให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนด และปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant D (Possible Overkill) คือ 1) การให้บริการที่ตรงตามที่ระบุ/กำหนดไว้ 2) การจัดการกับปัญหาในการให้บริการกับลูกค้าได้อย่างน่าเชื่อถือ และ 5) การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้อง

การวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท
 งานบริการบัญชี มาเป็นระยะเวลา 3 - 4 ปี พบว่า ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant B (Keep Up the Good
 Work) คือ 1) การให้บริการที่ตรงตามที่ระบุ/กำหนดไว้ 2) การจัดการกับปัญหาในการให้บริการกับ
 ลูกค้าได้อย่างน่าเชื่อถือ 4) การให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนด และ 5) การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าอย่าง
 ถูกต้อง และ ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant D (Possible Overkill) คือ 3) การให้บริการอย่างถูกต้อง

การวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท
 งานบริการบัญชี มาเป็นระยะเวลา 5 ปีขึ้นไป พบว่า ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant A (Concentrate Here)
 คือ 5) การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้อง ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant B (Keep Up the Good Work)
 คือ 1) การให้บริการที่ตรงตามที่ระบุ/กำหนดไว้ และ 2) การจัดการกับปัญหาในการให้บริการกับ
 ลูกค้าได้อย่างน่าเชื่อถือ และ ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant C (Low Priority) คือ 3) การให้บริการอย่าง
 ถูกต้อง และ 4) การให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนด

**วิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้า
 (Responsiveness) จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการกับบริษัท งานบริการบัญชี จำกัด**

ตาราง 4.30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการตอบสนองลูกค้า
 จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการกับบริษัท งานบริการบัญชี จำกัด

ด้านการตอบสนองลูกค้า	ระยะเวลาที่ใช้บริการบริษัท งานบริการบัญชี จำกัด		
	ไม่เกิน 2 ปี (n= 18)	3-4 ปี (n= 59)	5 ปีขึ้นไป (n= 100)
การแจ้งให้ลูกค้าทราบว่า จะให้บริการ ได้เมื่อใด	3.89 (มาก)	4.19 (มาก)	4.00 (มาก)
การให้บริการลูกค้าที่รวดเร็ว	4.06 (มาก)	4.27 (มาก)	4.01 (มาก)
ความเต็มใจในการช่วยเหลือลูกค้า	4.06 (มาก)	4.24 (มาก)	4.04 (มาก)
ความพร้อมในการตอบสนองต่อความ ต้องการของลูกค้า	4.17 (มาก)	4.20 (มาก)	4.07 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.04	4.22	4.03

(แปลผล)	(มาก)	(มาก)	(มาก)
---------	-------	-------	-------

จากตาราง 4.30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี ให้ ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้า ในภาพรวมในระดับสำคัญมาก โดยผู้ตอบ แบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี มาเป็นระยะเวลา 3-4 ปี ให้ความสำคัญต่อคุณภาพ บริการด้านการตอบสนองลูกค้า ในภาพรวมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมาได้แก่ ผู้ตอบ แบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี มาเป็นระยะเวลาไม่เกิน 2 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.04) และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี มาเป็นระยะเวลา 5 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.03) ตามลำดับ

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี มาเป็น ระยะเวลาไม่เกิน 2 ปี ให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย มากที่สุดคือ ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมาได้แก่ การให้บริการลูกค้าที่รวดเร็ว และความเต็มใจในการช่วยเหลือลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.06) และการ แฉ่งให้ลูกค้าทราบว่า จะให้บริการได้เมื่อใด (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี มาเป็นระยะเวลา 3-4 ปี ให้ ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การ ให้บริการลูกค้าที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาได้แก่ ความเต็มใจในการช่วยเหลือลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.24) ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.20) และการแฉ่ง ให้ลูกค้าทราบว่า จะให้บริการได้เมื่อใด (ค่าเฉลี่ย 4.19) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี มาเป็นระยะเวลา 5 ปีขึ้นไป ให้ ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้า ในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความ พร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาได้แก่ ความเต็มใจใน การช่วยเหลือลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.04) การให้บริการลูกค้าที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.01) และการแฉ่งให้ ลูกค้าทราบว่า จะให้บริการได้เมื่อใด (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ตาราง 4.31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการกับบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด

ด้านการตอบสนองลูกค้า	ระยะเวลาที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด		
	ไม่เกิน 2 ปี (n= 18)	3-4 ปี (n= 59)	5 ปีขึ้นไป (n= 100)
การแจ้งให้ลูกค้าทราบว่า จะให้บริการได้เมื่อใด	4.00 (มาก)	3.95 (มาก)	3.81 (มาก)
การให้บริการลูกค้าที่รวดเร็ว	3.72 (มาก)	3.95 (มาก)	3.82 (มาก)
ความเต็มใจในการช่วยเหลือลูกค้า	3.50 (มาก)	3.95 (มาก)	3.84 (มาก)
ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.84 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.76 (มาก)	3.96 (มาก)	3.83 (มาก)

จากตาราง 4.31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้า ในภาพรวมในระดับพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี มาเป็นระยะเวลา 3-4 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้า ในภาพรวมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี มาเป็นระยะเวลา 5 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.83) และผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี มาเป็นระยะเวลาไม่เกิน 2 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ

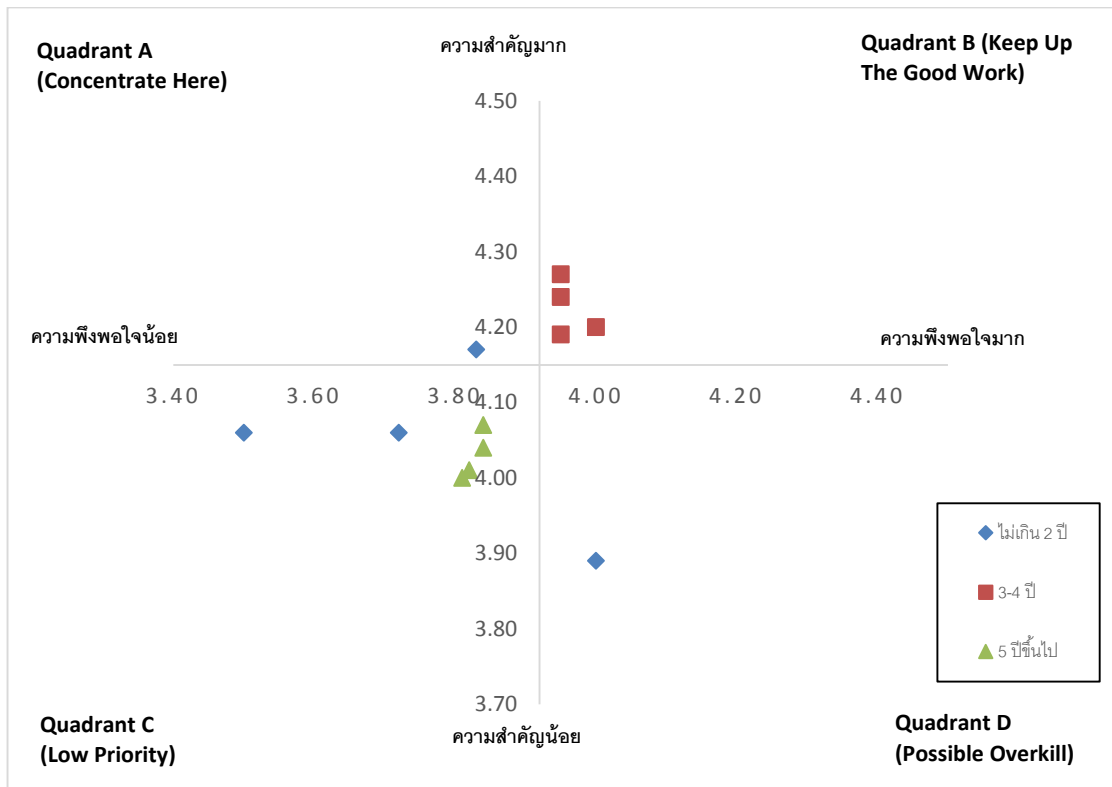
นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี มาเป็นระยะเวลาไม่เกิน 2 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การแจ้งให้ลูกค้าทราบว่า จะให้บริการได้เมื่อใด (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาได้แก่

ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.83) การให้บริการลูกค้าที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.72) และความเต็มใจในการช่วยเหลือลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี มาเป็นระยะเวลา 3-4 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้า ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาได้แก่ การแจ้งให้ลูกค้าทราบว่า จะให้บริการได้เมื่อใด การให้บริการลูกค้าที่รวดเร็ว และความเต็มใจในการช่วยเหลือลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.95) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี มาเป็นระยะเวลา 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้า ในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และความเต็มใจในการช่วยเหลือลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมาได้แก่ การให้บริการลูกค้าที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.82) และการแจ้งให้ลูกค้าทราบว่า จะให้บริการได้เมื่อใด (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ

จากข้อมูลของค่าเฉลี่ยความสำคัญ และความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้าของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ (Importance-Satisfaction) จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการกับบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด ได้ดังนี้



ภาพที่ 4.22 วิเคราะห์ห้วงค้ำประกอบคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้า โดยการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการกับบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน X และค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน Y หาจากค่าเฉลี่ยรวมของคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน โดยค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน X = 3.92 ค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน Y = 4.15

จากภาพที่ 4.22 การวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชีมาเป็นระยะเวลาไม่เกิน 2 ปี พบว่า บัญชีที่อยู่ใน Quadrant A (Concentrate Here) คือ 4) ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า บัญชีที่อยู่ใน Quadrant C (Low Priority) คือ 1) การแจ้งให้ลูกค้าทราบว่า จะให้บริการได้เมื่อใด และ บัญชีที่อยู่ใน Quadrant D (Possible Overkill) คือ 2) การให้บริการลูกค้าที่รวดเร็ว และ 3) ความเต็มใจในการช่วยเหลือลูกค้า

การวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี มาเป็นระยะเวลา 3 - 4 ปี พบว่า บัญชีที่อยู่ใน Quadrant B (Keep Up The Good

Work) คือ 1) การแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าให้บริการได้เมื่อใด 2) การให้บริการลูกค้าที่รวดเร็ว 3) ความเต็มใจในการช่วยเหลือลูกค้า และ 4) ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

การวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท
 จำกัดการบัญชี มาเป็นระยะเวลา 5 ปีขึ้นไปพบว่า ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant C (Low Peioeir) คือ
 1) การแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าให้บริการได้เมื่อใด 2) การให้บริการลูกค้าที่รวดเร็ว 3) ความเต็มใจ
 ในการช่วยเหลือลูกค้า และ 4) ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

**วิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ
 (Assurance) จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการกับบริษัท จำกัดการบัญชี จำกัด**

ตาราง 4.32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการรับประกัน/
 ความมั่นใจ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการกับบริษัท จำกัดการบัญชี จำกัด

ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ	ระยะเวลาที่ใช้บริการบริษัท จำกัดการบัญชี จำกัด		
	ไม่เกิน 2 ปี (n= 18)	3-4 ปี (n= 59)	5 ปีขึ้นไป (n= 100)
พนักงานของบริษัทจำกัดการบัญชีสร้าง ความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า	4.44 (มาก)	4.27 (มาก)	4.39 (มาก)
การสร้างความรู้สึกลดท้อภัยให้กับลูกค้าเมื่อ ใช้บริการกับบริษัทจำกัดการบัญชี	4.17 (มาก)	4.20 (มาก)	4.29 (มาก)
พนักงานบริษัทจำกัดการบัญชีมีความ สุภาพอย่างสม่ำเสมอ	4.11 (มาก)	4.27 (มาก)	4.16 (มาก)
พนักงานมีความรู้ในการตอบถามกับลูกค้า	4.11 (มาก)	4.19 (มาก)	4.15 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.21 (มาก)	4.23 (มาก)	4.25 (มาก)

จากตาราง 4.32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำกัดการบัญชี ให้
 ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านการรับประกัน ความมั่นใจ ในภาพรวมในระดับสำคัญมาก โดย
 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำกัดการบัญชี มาเป็นระยะเวลา 5 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญ

ต่อคุณภาพบริการด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ในภาพรวมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมา ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จ้างงานการบัญชี มาเป็นระยะเวลา 3-4 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.23) และผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จ้างงานการบัญชี มาเป็นระยะเวลาไม่เกิน 2 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.21) ตามลำดับ

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จ้างงานการบัญชี มาเป็นระยะเวลาไม่เกิน 2 ปี ให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พนักงานของบริษัทจ้างงานการบัญชีสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาได้แก่ การสร้างความรู้สึกลดอคภัยให้กับลูกค้าเมื่อใช้บริการกับบริษัทจ้างงานการบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.17) พนักงานบริษัทจ้างงานการบัญชีมีความสุขอย่างสม่ำเสมอ และพนักงานมีความรู้ในการตอบถามกับลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.11) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จ้างงานการบัญชี มาเป็นระยะเวลา 3-4 ปี ให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พนักงานของบริษัทจ้างงานการบัญชีสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า และพนักงานบริษัทจ้างงานการบัญชีมีความสุขอย่างสม่ำเสมอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาได้แก่ การสร้างความรู้สึกลดอคภัยให้กับลูกค้าเมื่อใช้บริการกับบริษัทจ้างงานการบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.20) และพนักงานมีความรู้ในการตอบถามกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.19) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จ้างงานการบัญชี มาเป็นระยะเวลา 5 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พนักงานของบริษัทจ้างงานการบัญชีสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาได้แก่ การสร้างความรู้สึกลดอคภัยให้กับลูกค้าเมื่อใช้บริการกับบริษัทจ้างงานการบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.29) พนักงานบริษัทจ้างงานการบัญชีมีความสุขอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และพนักงานมีความรู้ในการตอบถามกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.15) ตามลำดับ

ตาราง 4.33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการกับบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด

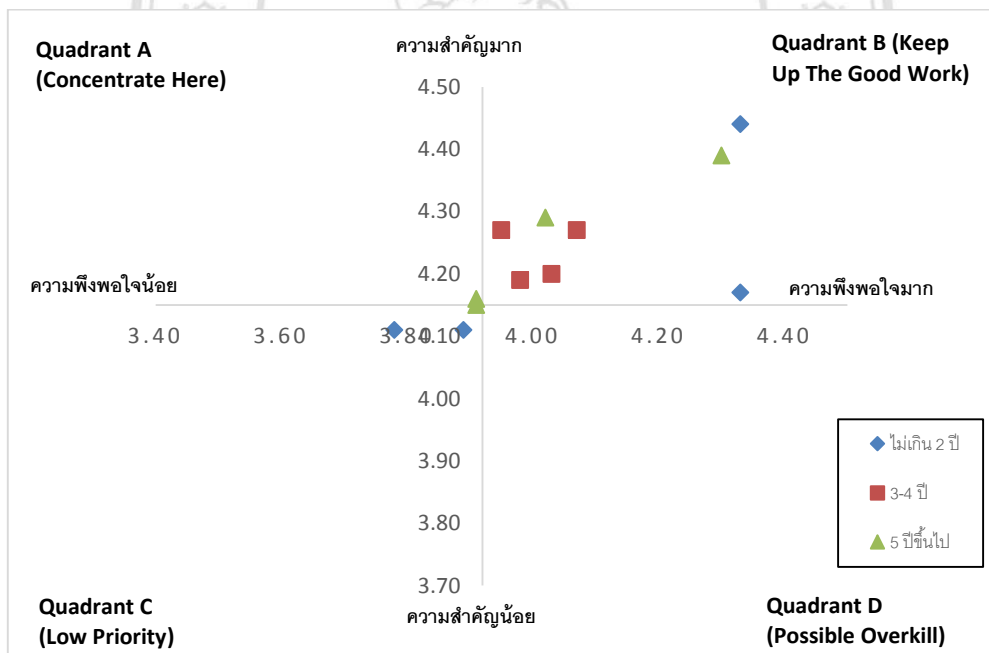
ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ	ระยะเวลาที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด		
	ไม่เกิน 2 ปี (n= 18)	3-4 ปี (n= 59)	5 ปีขึ้นไป (n= 100)
พนักงานของบริษัทจำนวนการบัญชีสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า	4.33 (มาก)	4.07 (มาก)	4.30 (มาก)
การสร้างความรู้สึกลดอคภัยให้กับลูกค้าเมื่อใช้บริการกับบริษัทจำนวนการบัญชี	4.33 (มาก)	4.03 (มาก)	4.02 (มาก)
พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีมีความสุภาพอย่างสม่ำเสมอ	3.78 (มาก)	3.95 (มาก)	3.91 (มาก)
พนักงานมีความรู้ในการตอบถามกับลูกค้า	3.89 (มาก)	3.98 (มาก)	3.91 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.08 (มาก)	4.01 (มาก)	4.04 (มาก)

จากตาราง 4.33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ในภาพรวมในระดับพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี มาเป็นระยะเวลาไม่เกิน 2 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ในภาพรวมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมาได้แก่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี มาเป็นระยะเวลา 5 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.04) และผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี มาเป็นระยะเวลา 3-4 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.01) ตามลำดับ

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี มาเป็นระยะเวลาไม่เกิน 2 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พนักงานของบริษัทจำนวนการบัญชีสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า และการสร้างความรู้สึกลดอคภัยให้กับลูกค้าเมื่อใช้บริการกับบริษัทจำนวนการบัญชี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาได้แก่ พนักงานมีความรู้ในการตอบถามกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.89) และพนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีมีความสุภาพอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จ้างงานการบัญชี มาเป็นระยะเวลา 3-4 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือนักงานของบริษัทจ้างงานการบัญชีสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาได้แก่ การสร้างความรู้สึกปลอดภัยให้กับลูกค้าเมื่อใช้บริการกับบริษัทจ้างงานการบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.03) พนักงานมีความรู้ในการตอบถามกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.98) และพนักงานบริษัทจ้างงานการบัญชีมีความสุภาพอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.95) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จ้างงานการบัญชี มาเป็นระยะเวลา 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือนักงานของบริษัทจ้างงานการบัญชีสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาได้แก่ การสร้างความรู้สึกปลอดภัยให้กับลูกค้าเมื่อใช้บริการกับบริษัทจ้างงานการบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.02) พนักงานบริษัทจ้างงานการบัญชีมีความสุภาพอย่างสม่ำเสมอ และพนักงานมีความรู้ในการตอบถามกับลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.91) ตามลำดับ



ภาพที่ 4.23 วิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการรับประกัน/ความมั่นใจโดยการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการกับ บริษัท จ้างงานการบัญชี จำกัด

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน X และค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน Y หาจากค่าเฉลี่ยรวมของคุณภาพบริการ ทั้ง 5 ด้าน โดยค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน X = 3.92 ค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน Y = 4.15

จากภาพที่ 4.23 การวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี มาเป็นระยะเวลาไม่เกิน 2 ปี พบว่า ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant B (Keep Up the Good Work) คือ 1) พนักงานของบริษัทจำนวนการบัญชีสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า และ 2) การสร้างความรู้สึกลดอค้ยให้กับลูกค้าเมื่อใช้บริการกับบริษัทจำนวนการบัญชี และปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant C (Low Peioeir) คือ 3) พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีมีความสุขอย่างสม่าเสมอ และ 4) พนักงานมีความรู้ในการตอบถามกับลูกค้า

การวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี มาเป็นระยะเวลา 3 - 4 ปีพบว่า ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant B (Keep Up the Good Work) คือ 1) พนักงานของบริษัทจำนวนการบัญชีสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า 2) การสร้างความรู้สึกลดอค้ยให้กับลูกค้าเมื่อใช้บริการกับบริษัทจำนวนการบัญชี 3) พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีมีความสุขอย่างสม่าเสมอ และ 4) พนักงานมีความรู้ในการตอบถามกับลูกค้า

การวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี มาเป็นระยะเวลา 5 ปีขึ้นไป พบว่าปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant A (Concentrate Here) คือ 3) พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีมีความสุขอย่างสม่าเสมอ และ 4) พนักงานมีความรู้ในการตอบถามกับลูกค้า และ ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant B (Keep Up the Good Work) คือ 1) พนักงานของบริษัทจำนวนการบัญชีสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า และ 2) การสร้างความรู้สึกลดอค้ยให้กับลูกค้าเมื่อใช้บริการกับบริษัทจำนวนการบัญชี

วิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่
(Empathy) จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการกับบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด

ตาราง 4.34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการดูแลเอาใจใส่
จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการกับบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด

ด้านการดูแลเอาใจใส่	ระยะเวลาที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด		
	ไม่เกิน 2 ปี (n= 18)	3-4 ปี (n= 59)	5 ปีขึ้นไป (n= 100)
พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีให้ความ สนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล	4.17 (มาก)	4.24 (มาก)	4.18 (มาก)
พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีมีความ เอาใจใส่ต่อลูกค้า	4.17 (มาก)	4.32 (มาก)	4.14 (มาก)
พนักงานคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า	4.00 (มาก)	4.29 (มาก)	4.15 (มาก)
พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีเข้าใจใน ความต้องการของลูกค้า	4.06 (มาก)	4.34 (มาก)	4.22 (มาก)
เวลาในการเปิดให้บริการของสำนักงาน ฯ มีความสะดวกต่อลูกค้า	4.00 (มาก)	4.27 (มาก)	4.21 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.08 (มาก)	4.29 (มาก)	4.18 (มาก)

จากตาราง 4.34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี ให้
ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ ในภาพรวมในระดับสำคัญมาก โดยผู้ตอบ
แบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี มาเป็นระยะเวลา 3-4 ปี ให้ความสำคัญต่อคุณภาพ
บริการด้านการดูแลเอาใจใส่ ในภาพรวมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมาได้แก่ ผู้ตอบ
แบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี มาเป็นระยะเวลา 5 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.18) และ
ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี มาเป็นระยะเวลาไม่เกิน 2 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.08)
ตามลำดับ

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จ้างการบัญชี มาเป็นระยะเวลาไม่เกิน 2 ปี ให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พนักงานบริษัทจ้างการบัญชีให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล และพนักงานบริษัทจ้างการบัญชีมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมาได้แก่ พนักงานบริษัทจ้างการบัญชีเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.06) พนักงานคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า และเวลาในการเปิดให้บริการของสำนักงานฯ มีความสะดวกต่อลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จ้างการบัญชี มาเป็นระยะเวลา 3-4 ปี ให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พนักงานบริษัทจ้างการบัญชีเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาได้แก่ พนักงานบริษัทจ้างการบัญชีมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.32) พนักงานคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.29) เวลาในการเปิดให้บริการของสำนักงานฯ มีความสะดวกต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.27) และพนักงานบริษัทจ้างการบัญชีให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.24) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จ้างการบัญชี มาเป็นระยะเวลา 5 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ ในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พนักงานบริษัทจ้างการบัญชีเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมาได้แก่ เวลาในการเปิดให้บริการของสำนักงานฯ มีความสะดวกต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.21) พนักงานบริษัทจ้างการบัญชีให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.18) พนักงานคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.15) และพนักงานบริษัทจ้างการบัญชีมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.14) ตามลำดับ

ตาราง 4.35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการดูแลเอาใจใส่
 จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการกับบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด

ด้านการดูแลเอาใจใส่	ระยะเวลาที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด		
	ไม่เกิน 2 ปี (n= 18)	3-4 ปี (n= 59)	5 ปีขึ้นไป (n= 100)
พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล	4.00 (มาก)	4.03 (มาก)	3.88 (มาก)
พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า	3.89 (มาก)	4.08 (มาก)	3.86 (มาก)
พนักงานคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	3.77 (มาก)
พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีเข้าใจในความต้องการของลูกค้า	3.50 (มาก)	3.98 (มาก)	3.77 (มาก)
เวลาในการเปิดให้บริการของสำนักงานฯ มีความสะดวกต่อลูกค้า	3.61 (มาก)	4.03 (มาก)	3.85 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.78 (มาก)	4.03 (มาก)	3.83 (มาก)

จากตาราง 4.35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ ในภาพรวมในระดับพอใจมาก และปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี มาเป็นระยะเวลา 3-4 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ ในภาพรวมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมาได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี มาเป็นระยะเวลา 5 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.83) ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี มาเป็นระยะเวลา 4 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.01) และผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี มาเป็นระยะเวลาไม่เกิน 2 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี มาเป็นระยะเวลาไม่เกิน 2 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่บ้างจ้อยยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.00)

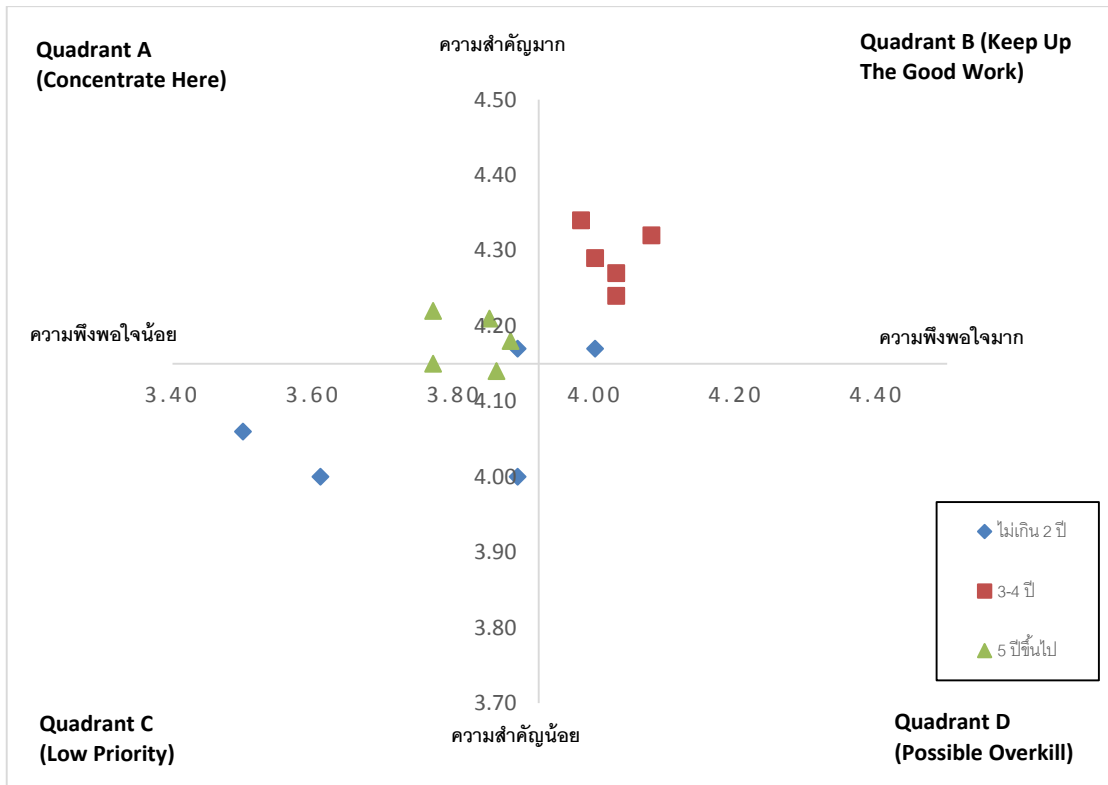
รองลงมาได้แก่ พนักงานบริษัทงานการบัญชีมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า และพนักงานคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.89) เวลาในการเปิดให้บริการของสำนักงานฯ มีความสะดวกต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.61) และพนักงานบริษัทงานการบัญชีเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท งานการบัญชี มาเป็นระยะเวลา 3-4 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ บัณฑิตย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พนักงานบริษัทงานการบัญชีมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมาได้แก่ พนักงานบริษัทงานการบัญชีให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล และเวลาในการเปิดให้บริการของสำนักงานฯ มีความสะดวกต่อลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.03) และพนักงานคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท งานการบัญชี มาเป็นระยะเวลา 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ ในบัณฑิตย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พนักงานบริษัทงานการบัญชีให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมาได้แก่ พนักงานบริษัทงานการบัญชีมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.86) เวลาในการเปิดให้บริการของสำนักงานฯ มีความสะดวกต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.85) พนักงานคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า และพนักงานบริษัทงานการบัญชีเข้าใจในความต้องการของลูกค้า เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.77) ตามลำดับ

จากข้อมูลของค่าเฉลี่ยความสำคัญ และความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ความสำคัญ และความพึงพอใจ (Importance-Satisfaction) จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการกับบริษัท งานการบัญชี จำกัด ได้ดังนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาพที่ 4.24 วิเคราะห์ห้วงค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการกับบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน X และค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน Y หาจากค่าเฉลี่ยรวมของคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน โดยค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน X = 3.92 ค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน Y = 4.15

จากภาพที่ 4.24 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี มาเป็นระยะเวลาไม่เกิน 2 ปี พบว่า ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant A (Concentrate Here) คือ 2) พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant B (Keep Up the Good Work) คือ 1) พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นรายบุคคล ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant C (Low Priority) คือ 3) พนักงานคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า 4) พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีเข้าใจในความต้องการของลูกค้า และ 5) เวลาในการเปิดให้บริการของสำนักงานฯ มีความสะดวกต่อลูกค้า

การวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี มาเป็นระยะเวลา 3 – 4 ปีพบว่า ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant B (Keep Up the Good Work) คือ 1) พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นรายบุคคล 2) พนักงาน

บริษัทจํานงคํการบัญชีมีความเอาใจใสํต่อลูกค้า 3) พนักงานคํานึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า 4) พนักงานบริษัทจํานงคํการบัญชีเอาใจใสํในความตํองการของลูกค้า และ 5) เวลาในการเปิดใหํบริการของสํานักงานฯ มีความสะดวกตํอลูกค้า

การวิเคราะห์ความสําคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใชํบริการบริษัทจํานงคํการบัญชี มาเป็นระยะเวลา 5 ปีขึ้นไป พบว่า ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant A (Concentrate Here) คือ 1) พนักงานบริษัทจํานงคํการบัญชีใหํความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล 3) พนักงานคํานึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า 4) พนักงานบริษัทจํานงคํการบัญชีเอาใจใสํในความตํองการของลูกค้า และ 5) เวลาในการเปิดใหํบริการของสํานักงานฯ มีความสะดวกตํอลูกค้า และ ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant C (Low Priority) คือ 2) พนักงานบริษัทจํานงคํการบัญชีมีความเอาใจใสํต่อลูกค้า

วิเคราะห์ความสําคัญและความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านรูปปลักษณ์ (Tangibles) จําแนกตามระยะเวลาที่ใชํบริการกับบริษัท จํานงคํการบัญชี จํากัด

ตาราง 4.36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสําคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านรูปปลักษณ์ จําแนกตามระยะเวลาที่ใชํบริการกับบริษัท จํานงคํการบัญชี จํากัด

ด้านรูปปลักษณ์	ระยะเวลาที่ใชํบริการบริษัท จํานงคํการบัญชี จํากัด		
	ไม่เกิน 2 ปี (n= 18)	3-4 ปี (n= 59)	5 ปีขึ้นไป (n= 100)
อุปกรณ์ของบริษัท จํานงคํการบัญชี มีความทันสมัย	4.33 (มาก)	4.19 (มาก)	4.09 (มาก)
สิ่งอํานวยความสะดวกต่างๆ ของบริษัท จํานงคํการบัญชี มีความสวยงาม	3.78 (มาก)	4.08 (มาก)	4.09 (มาก)
พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.83 (มาก)	4.00 (มาก)	3.95 (มาก)
เอกสาร, สื่อต่างๆ ในการให้ บริการมีความสวยงาม	3.83 (มาก)	4.12 (มาก)	4.06 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.94 (มาก)	4.10 (มาก)	4.05 (มาก)

จากตาราง 4.36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จ้างการบัญชี ให้ ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ ในภาพรวมในระดับสำคัญมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการบริษัท จ้างการบัญชี มาเป็นระยะเวลา 3-4 ปี ให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้าน รูปลักษณ์ ในภาพรวมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ บริษัท จ้างการบัญชี มาเป็นระยะเวลา 5 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.05) และผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ บริการบริษัท จ้างการบัญชี มาเป็นระยะเวลาไม่เกิน 2 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.94) ตามลำดับ

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จ้างการบัญชี มาเป็น ระยะเวลาไม่เกิน 2 ปี ให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ อุปกรณ์ของบริษัท จ้างการบัญชี มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาได้แก่ พนักงาน แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และเอกสาร, สื่อต่างๆ ในการให้ บริการมีความสวยงาม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.83) และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของบริษัท จ้างการบัญชี มีความสวยงาม(ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จ้างการบัญชี มาเป็นระยะเวลา 3-4 ปี ให้ ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ อุปกรณ์ของบริษัท จ้างการบัญชี มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมาได้แก่ เอกสาร, สื่อต่างๆ ในการให้ บริการมีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.12) สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของบริษัท จ้างการบัญชี มี ความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.08) และพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จ้างการบัญชี มาเป็นระยะเวลา 5 ปีขึ้นไป ให้ ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ ในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ อุปกรณ์ของบริษัท จ้างการบัญชี มีความทันสมัย และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของบริษัท จ้างการบัญชี มี ความสวยงาม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมาได้แก่ เอกสาร, สื่อต่างๆ ในการให้ บริการมีความ สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.06) และพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย(ค่าเฉลี่ย 3.95) ตามลำดับ

ตาราง 4.37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านรูปลักษณ์ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการกับบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด

ด้านรูปลักษณ์	ระยะเวลาที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด		
	ไม่เกิน 2 ปี (n= 18)	3-4 ปี (n= 59)	5 ปีขึ้นไป (n= 100)
อุปกรณ์ของบริษัท จำนวนการบัญชี มีความทันสมัย	3.94 (มาก)	4.03 (มาก)	3.92 (มาก)
สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของบริษัท จำนวนการบัญชี มีความสวยงาม	3.72 (มาก)	3.92 (มาก)	3.90 (มาก)
พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.33 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	3.61 (มาก)
เอกสาร, สื่อต่างๆ ในการให้บริการมีความสวยงาม	3.28 (ปานกลาง)	3.90 (มาก)	3.80 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.57 (มาก)	3.92 (มาก)	3.81 (มาก)

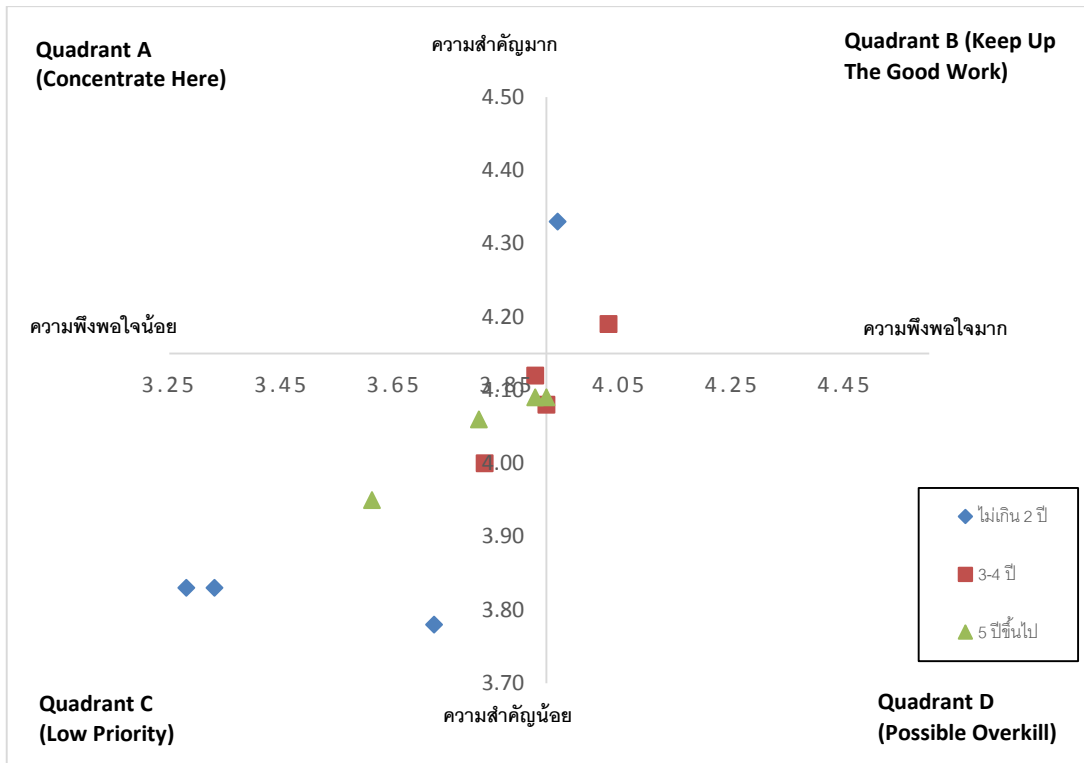
จากตาราง 4.37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ ในภาพรวมในระดับพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี มาเป็นระยะเวลา 3-4 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ ในภาพรวมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี มาเป็นระยะเวลา 5 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.81) และผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี มาเป็นระยะเวลาไม่เกิน 2 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.57) ตามลำดับ

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี มาเป็นระยะเวลาไม่เกิน 2 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ ในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ อุปกรณ์ของบริษัท จำนวนการบัญชี มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมาได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของบริษัท จำนวนการบัญชี มีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.72) พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.33) และเอกสาร, สื่อต่างๆ ในการให้บริการมีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.28) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท งานงค์การบัญชี มาเป็นระยะเวลา 3-4 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ ในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ อุปกรณ์ของบริษัท งานงค์การบัญชี มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมาได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของบริษัท งานงค์การบัญชี มีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.92) เอกสาร, สื่อต่างๆ ในการให้บริการมีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.90) และพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท งานงค์การบัญชี มาเป็นระยะเวลา 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ ในปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ อุปกรณ์ของบริษัท งานงค์การบัญชี มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของบริษัท งานงค์การบัญชี มีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.90) เอกสาร, สื่อต่างๆ ในการให้บริการมีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.80) และพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.61) ตามลำดับ

จากข้อมูลของค่าเฉลี่ยความสำคัญ และความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ความสำคัญ และความพึงพอใจ (Importance-Satisfaction) จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการกับบริษัท งานงค์การบัญชี จำกัด ได้ดังนี้



ภาพที่ 4.25 วิเคราะห์ห้วงค์ประกอบคุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ โดยการวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการกับบริษัท งานังค์การบัญชี จำกัด

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน X และค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน Y หากจากค่าเฉลี่ยรวมของคุณภาพบริการ ทั้ง 5 ด้าน โดยค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน X = 3.92 ค่าเฉลี่ยจุดตัดแกน Y = 4.15

จากภาพที่ 4.25 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท งานังค์การบัญชี มาเป็นระยะเวลาไม่เกิน 2 ปี พบว่า ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant B (Keep Up the Good Work) คือ 1) อุปกรณ์ของบริษัท งานังค์การบัญชี มีความทันสมัย และ ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant C (Low Peioeir) คือ 2) สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของบริษัท งานังค์การบัญชี มีความสวยงาม 3) พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และ 4) เอกสาร, สื่อต่างๆ ในการให้บริการมีความสวยงาม

การวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท งานังค์การบัญชี มาเป็นระยะเวลา 3 – 4 ปีพบว่า ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant B (Keep Up the Good Work) คือ 1) อุปกรณ์ของบริษัท งานังค์การบัญชี มีความทันสมัย และ ปัจจัยที่อยู่ใน Quadrant C (Low Peioeir) คือ 2) สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของบริษัท งานังค์การบัญชี มีความสวยงาม 3) พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และ 4) เอกสาร, สื่อต่างๆ ในการให้บริการมีความ

การวิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการบริษัท
 จำนวนการบัญชี มาเป็นระยะเวลา 5 ปีขึ้นไป พบว่า Quadrant C (Low Peioeir) คือ 1) อุปกรณ์ของ
 บริษัท จำนวนการบัญชี มีความทันสมัย 2) สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของบริษัท จำนวนการบัญชี มี
 ความสวยงาม 3) พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และ 4) เอกสาร, สื่อต่างๆ ในการให้บริการมีความ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ตาราง 4.38 แสดงจำนวน ร้อยละ ของปัญหาที่พบในการใช้บริการกับ บริษัท จำนวนการบัญชีจำกัด

ปัญหาที่พบในการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อุปกรณ์ในการให้บริการของบริษัทไม่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	46	26.0
พนักงานแต่งกายไม่สุภาพ	33	18.6
พนักงานปฏิบัติงานล่าช้า	23	13.0
พนักงานไม่สามารถตอบคำถามของลูกค้าที่เกี่ยวกับบริการของบริษัทได้	13	7.3
พนักงานให้บริการไม่สุภาพ	12	6.8
สถานที่ไม่สะอาดเรียบร้อย	12	6.8
พนักงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการของบริษัท	7	4.0
อื่นๆ คือ ไม่มีที่นั่งเพียงพอสำหรับให้ลูกค้านั่งระหว่างรอรับบริการ	3	1.7

หมายเหตุ: เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตาราง 4.38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในการใช้บริการกับ บริษัท จำนวนการ
 บัญชี จำกัด เกี่ยวกับอุปกรณ์ในการให้บริการของบริษัทไม่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานมากที่สุด คิดเป็น
 ร้อยละ 26.0 รองลงมาได้แก่ พนักงานแต่งกายไม่สุภาพ คิดเป็นร้อยละ 18.6 พนักงานปฏิบัติงานล่าช้า
 คิดเป็นร้อยละ 13.0 พนักงานไม่สามารถตอบคำถามของลูกค้าที่เกี่ยวกับบริการของบริษัทได้ คิดเป็น
 ร้อยละ 7.3 พนักงานให้บริการไม่สุภาพ และสถานที่ไม่สะอาดเรียบร้อย เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 6.8
 พนักงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการของบริษัท คิดเป็นร้อยละ 4.0 และอื่นๆ
 คือ ไม่มีที่นั่งเพียงพอสำหรับให้ลูกค้านั่งระหว่างรอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 1.7 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของบริษัท จำกัดการบัญชี จำกัด ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 177 ราย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ ได้ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.9 ส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียนสำหรับการประกอบธุรกิจไม่เกิน 1,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.2 ดำรงตำแหน่งผู้จัดการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.2 ส่วนใหญ่ใช้บริการบริษัท จำกัดการบัญชี จำกัด มาเป็นระยะเวลา 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.7 เลือกใช้บริการประเภทการยื่นภาษีเงินได้ คิดเป็นร้อยละ 66.7 ที่ตั้งของสถานประกอบการอยู่ในจังหวัดลำปางทั้ง 177 คน โดยส่วนใหญ่มีสถานประกอบการตั้งอยู่ในอำเภอเมืองลำปาง คิดเป็นร้อยละ 98.3 และมีสถานประกอบการตั้งอยู่ในอำเภอห้างฉัตร คิดเป็นร้อยละ 1.7 สำหรับเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการ บริษัท จำกัดการบัญชี จำกัด มากที่สุด คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท คิดเป็นร้อยละ 32.8

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความสำคัญ และความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของ บริษัท จำกัดการบัญชี จำกัด

จากผลการศึกษาสามารถสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการของบริษัท จำกัดการบัญชี จำกัด ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านรูปลักษณ์ โดยวิเคราะห์ตามโมเดล IPA ดังตาราง 5.1

ตาราง 5.1 แสดงระดับความสำคัญของลูกค้า ระดับความพึงพอใจของลูกค้า และการวิเคราะห์ด้วยโมเดล IPA ที่มีต่อคุณภาพบริการของบริษัท งานงัดการบัญชี จำกัด

คุณภาพบริการ	ระดับความสำคัญ	ระดับความพึงพอใจ	Quadrants
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.14 (สำคัญมาก)	3.97 (พอใจมาก)	D (Possible Overkill)
2. ด้านการตอบสนองลูกค้า	4.10 (สำคัญมาก)	3.87 (พอใจมาก)	C (Low Priority)
3. ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ	4.24 (สำคัญมาก)	4.03 (พอใจมาก)	B (Keep Up the Good Work)
4. ด้านการดูแลเอาใจใส่	4.21 (สำคัญมาก)	3.89 (พอใจมาก)	A (Concentrate Here)
5. ด้านรูปลักษณ์	4.05 (สำคัญมาก)	3.82 (พอใจมาก)	C (Low Priority)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.15 (สำคัญมาก)	3.92 (พอใจมาก)	

จากผลการศึกษานี้สามารถสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจในปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านรูปลักษณ์ โดยวิเคราะห์ตามโมเดล IPA ดังตาราง 5.2

ตาราง 5.2 แสดงระดับความสำคัญของลูกค้า ระดับความพึงพอใจของลูกค้า และการวิเคราะห์ด้วยโมเดล IPA ที่มีต่อคุณภาพบริการของบริษัท
 จำนวน ๕ การบัญชี จำกัด แยกตามปัจจัยย่อยแต่ละด้านของคุณภาพบริการ 5 ด้าน

คุณภาพการให้บริการ	ปัจจัยย่อย	สำคัญ	พอใจ	Quadrant
ด้านความน่าเชื่อถือ	1. การให้บริการที่ตรงตามที่ระบุ/กำหนดไว้	4.20	4.15	B
ด้านความน่าเชื่อถือ	2. การจัดการกับปัญหาในการให้บริการกับลูกค้าได้อย่างน่าเชื่อถือ	4.14	3.99	D
ด้านความน่าเชื่อถือ	3. การให้บริการอย่างถูกต้อง	4.08	3.88	C
ด้านความน่าเชื่อถือ	4. การให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนด	4.07	3.90	C
ด้านความน่าเชื่อถือ	5. การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้อง	4.19	3.94	B
ด้านการตอบสนองลูกค้า	1. การแจ้งให้ลูกค้าทราบว่า จะให้บริการได้เมื่อใด	4.05	3.88	C
ด้านการตอบสนองลูกค้า	2. การให้บริการลูกค้าที่รวดเร็ว	4.10	3.85	C
ด้านการตอบสนองลูกค้า	3. ความเต็มใจในการช่วยเหลือลูกค้า	4.11	3.84	C
ด้านการตอบสนองลูกค้า	4. ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า	4.12	3.89	C
ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ	1. พนักงานของบริษัทจำนวนการบัญชีสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า	4.36	4.23	B
ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ	2. การสร้างความรู้สึกปลอดภัยให้กับลูกค้าเมื่อใช้บริการกับบริษัทจำนวนการบัญชี	4.25	4.06	B
ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ	3. พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีมีความสุภาพอย่างสม่ำเสมอ	4.19	3.91	A
ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ	4. พนักงานมีความรู้ในการตอบถามกับลูกค้า	4.16	3.93	B

ตาราง 5.2 (ต่อ) แสดงระดับความสำคัญของลูกค้า ระดับความพึงพอใจของลูกค้า และการวิเคราะห์ด้วยโมเดล IPA ที่มีต่อคุณภาพบริการของบริษัท
 งานบริการบัญชี จำกัด แยกตามปัจจัยย่อยแต่ละด้านของคุณภาพบริการ 5 ด้าน

คุณภาพการให้บริการ	ปัจจัยย่อย	สำคัญ	พอใจ	Quadrant
ด้านการดูแลเอาใจใส่	1. พนักงานบริษัทงานบริการบัญชีให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล	4.20	3.94	B
ด้านการดูแลเอาใจใส่	2. พนักงานบริษัทงานบริการบัญชีมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า	4.20	3.94	B
ด้านการดูแลเอาใจใส่	3. พนักงานคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า	4.18	3.86	A
ด้านการดูแลเอาใจใส่	4. พนักงานบริษัทงานบริการบัญชีเข้าใจในความต้องการของลูกค้า	4.24	3.81	A
ด้านการดูแลเอาใจใส่	5. เวลาในการเปิดให้บริการของสำนักงานฯ มีความสะดวกต่อลูกค้า	4.21	3.89	A
ด้านรูปลักษณ์	1. อุปกรณ์ของบริษัท งานบริการบัญชี มีความทันสมัย	4.15	3.96	B
ด้านรูปลักษณ์	2. สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของบริษัท งานบริการบัญชี มีความสวยงาม	4.06	3.89	C
ด้านรูปลักษณ์	3. พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.95	3.65	C
ด้านรูปลักษณ์	4. เอกสาร, สื่อต่างๆ ในการให้บริการมีความสวยงาม	4.06	3.78	C

หมายเหตุ : Quadrant A(Concentrate Here), Quadrant B(Keep Up the Good Work), Quadrant C(Low Priority) และ Quadrant D(Possible Overkill)

จากผลการศึกษานี้สามารถสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจในปัจจัยย่อยของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการ 5 ด้านได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านรูปลักษณ์ โดยวิเคราะห์ตามโมเดล IPA ดังตาราง 5.3

ตาราง 5.3 แสดงปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญที่มากที่สุดและความพึงพอใจที่มากที่สุดของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด

คุณภาพบริการ	ปัจจัยย่อยที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด	ปัจจัยย่อยที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
1.ด้านความน่าเชื่อถือ	การให้บริการที่ตรงตามที่ระบุ/กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.20/สำคัญมาก)	การให้บริการที่ตรงตามที่ระบุ/กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.15/พอใจมาก)
2. ด้านการตอบสนองลูกค้า	ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.12/สำคัญมาก)	ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.89/พอใจมาก)
3. ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ	พนักงานของบริษัทจำนวนการบัญชีสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.36/สำคัญมาก)	พนักงานของบริษัทจำนวนการบัญชีสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.23/พอใจมาก)
4. ด้านการดูแลเอาใจใส่	พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.24/สำคัญมาก)	พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.94/พอใจมาก) พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.94/พอใจมาก)
5. ด้านรูปลักษณ์	อุปกรณ์ของบริษัท จำนวนการบัญชี มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.15)	อุปกรณ์ของบริษัท จำนวนการบัญชี มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.96/พอใจมาก)

จากผลการศึกษสามารถสรุปค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยย่อย เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังตาราง 5.4

ตาราง 5.4 แสดงปัจจัยย่อยของคุณภาพบริการที่มีความสำคัญของบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด เรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย

อันดับ	ปัจจัยย่อย	คุณภาพบริการ	ค่าเฉลี่ย
1	พนักงานของบริษัทจำนวนการบัญชีสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า	ด้านการรับประกัน/ ความมั่นใจ	4.36 (มาก)
2	การสร้างความรู้สึกลดอคภัยให้กับลูกค้าเมื่อใช้บริการกับบริษัทจำนวนการบัญชี	ด้านการรับประกัน/ ความมั่นใจ	4.25 (มาก)
3	พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีเข้าใจในความต้องการของลูกค้า	ด้านการดูแลเอาใจใส่	4.24 (มาก)
4	เวลาในการเปิดให้บริการมีความสะดวกต่อลูกค้า (เวลาที่ให้บริการคือ 8.30-15.30 น.)	ด้านการดูแลเอาใจใส่	4.21 (มาก)
5	การให้บริการที่ตรงตามที่ระบุ/กำหนดไว้	ด้านความน่าเชื่อถือ	4.20 (มาก)
6	พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล	ด้านการดูแลเอาใจใส่	4.20 (มาก)
7	พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า	ด้านการดูแลเอาใจใส่	4.20 (มาก)
8	การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้อง	ด้านความน่าเชื่อถือ	4.19 (มาก)
9	พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีมีความสุขอย่างสม่ำเสมอ	ด้านการรับประกัน/ ความมั่นใจ	4.19 (มาก)
10	พนักงานคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า	ด้านการดูแลเอาใจใส่	4.18 (มาก)
11	พนักงานมีความรู้ในการตอบคำถามกับลูกค้า	ด้านการรับประกัน/ ความมั่นใจ	4.16 (มาก)
12	อุปกรณ์ของบริษัท จำนวนการบัญชี มีความทันสมัย	ด้านรูปลักษณ์	4.15 (มาก)
13	การจัดการกับปัญหาในการให้บริการกับลูกค้าได้อย่างน่าเชื่อถือ	ด้านความน่าเชื่อถือ	4.14 (มาก)

ตาราง 5.4 (ต่อ) แสดงปัจจัยย่อยของคุณภาพบริการที่มีความสำคัญของบริษัท จำกัดการบัญชี จำกัด เรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย

อันดับ	ปัจจัยย่อย	คุณภาพบริการ	ค่าเฉลี่ย
14	ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า	ด้านการตอบสนอง ลูกค้า	4.12 (มาก)
15	ความเต็มใจในการช่วยเหลือลูกค้า	ด้านการตอบสนอง ลูกค้า	4.11 (มาก)
16	การให้บริการลูกค้าที่รวดเร็ว	ด้านการตอบสนอง ลูกค้า	4.10 (มาก)
17	การให้บริการอย่างถูกต้อง	ด้านความน่าเชื่อถือ	4.08 (มาก)
18	การให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนด	ด้านความน่าเชื่อถือ	4.07 (มาก)
19	สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของบริษัท จำกัดการบัญชี มีความสวยงาม	ด้านรูปลักษณ์	4.06 (มาก)
20	เอกสาร, สื่อต่างๆ ในการให้บริการมีความสวยงาม	ด้านรูปลักษณ์	4.06 (มาก)
21	การแจ้งให้ลูกค้าทราบว่า จะให้บริการได้เมื่อใด	ด้านการตอบสนอง ลูกค้า	4.05 (มาก)
22	การแต่งกายของพนักงานคูดี สะอาด เรียบร้อย เหมาะสมกับอาชีพ	ด้านรูปลักษณ์	3.95 (มาก)

จากผลการศึกษาสามารถสรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยย่อย เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังตาราง 5.5

ตาราง 5.5 แสดงปัจจัยย่อยของคุณภาพบริการของบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย

อันดับ	ปัจจัยย่อย	คุณภาพบริการ	ค่าเฉลี่ย
1	พนักงานของบริษัทจำนวนการบัญชีสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า	ด้านการรับประกัน/ ความมั่นใจ	4.23 (มาก)
2	การให้บริการที่ตรงตามที่ระบุ/กำหนดไว้	ด้านความน่าเชื่อถือ	4.15 (มาก)
3	การสร้างความรู้สึกลดอคภัยให้กับลูกค้าเมื่อใช้บริการกับบริษัทจำนวนการบัญชี	ด้านการรับประกัน/ ความมั่นใจ	4.06 (มาก)
4	การจัดการกับปัญหาในการให้บริการกับลูกค้าได้อย่างน่าเชื่อถือ	ด้านความน่าเชื่อถือ	3.99 (มาก)
5	อุปกรณ์ของบริษัท จำนวนการบัญชี มีความทันสมัย	ด้านรูปลักษณ์	3.96 (มาก)
6	การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้อง	ด้านความน่าเชื่อถือ	3.94 (มาก)
7	พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล	ด้านการดูแลเอาใจใส่	3.94 (มาก)
8	พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า	ด้านการดูแลเอาใจใส่	3.94 (มาก)
9	พนักงานมีความรู้ในการตอบคำถามกับลูกค้า	ด้านการรับประกัน/ ความมั่นใจ	3.93 (มาก)
10	พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีมีความสุภาพอย่างสม่ำเสมอ	ด้านการรับประกัน/ ความมั่นใจ	3.91 (มาก)
11	การให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนด	ด้านความน่าเชื่อถือ	3.90 (มาก)
12	ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า	ด้านการตอบสนอง ลูกค้า	3.89 (มาก)
13	สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของบริษัท จำนวนการบัญชี มีความสวยงาม	ด้านรูปลักษณ์	3.89 (มาก)

ตาราง 5.5 (ต่อ) แสดงปัจจัยย่อยของคุณภาพบริการของบริษัท จำกัดการบัญชี จำกัด เชียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย

อันดับ	ปัจจัยย่อย	คุณภาพบริการ	ค่าเฉลี่ย
14	เวลาในการเปิดให้บริการมีความสะดวกต่อลูกค้า (เวลาที่ให้บริการคือ 8.30-15.30 น.)	ด้านการดูแลเอาใจใส่	3.89 (มาก)
15	การให้บริการอย่างถูกต้อง	ด้านความน่าเชื่อถือ	3.88 (มาก)
16	การแจ้งให้ลูกค้าทราบว่า จะให้บริการได้เมื่อใด	ด้านการตอบสนอง ลูกค้า	3.88 (มาก)
17	พนักงานคำนึงถึงผลประโยชน์ ของลูกค้า	ด้านการดูแลเอาใจใส่	3.86 (มาก)
18	การให้บริการลูกค้าที่รวดเร็ว	ด้านการตอบสนอง ลูกค้า	3.85 (มาก)
19	ความเต็มใจในการช่วยเหลือลูกค้า	ด้านการตอบสนอง ลูกค้า	3.84 (มาก)
20	พนักงานบริษัท จำกัดการบัญชี เข้าใจในความต้องการของลูกค้า	ด้านการดูแลเอาใจใส่	3.81 (มาก)
21	เอกสาร, สื่อต่างๆ ในการให้บริการมีความ สวยงาม	ด้านรูปลักษณ์	3.78 (มาก)
22	การแต่งกายของพนักงานดูดี สะอาด เรียบร้อย เหมาะสมกับอาชีพ	ด้านรูปลักษณ์	3.65 (มาก)

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ความสำคัญและความพึงพอใจคุณภาพบริการของบริษัท จำกัดการบัญชี จำกัด จำแนกตามทุนจดทะเบียน และระยะเวลาที่ใช้บริการของบริษัท จำกัดการบัญชี จำกัด จากผลการศึกษาสามารถสรุปการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจในปัจจัยย่อยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามทุนจดทะเบียน ที่มีต่อคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านรูปลักษณ์ ตามโมเดล IPA ดังตาราง 5.6

ตาราง 5.6 แสดงการวิเคราะห์ระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อคุณภาพบริการของบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด ด้วยโมเดล IPA
 จำแนกตามทุนจดทะเบียน และแยกตามปัจจัยย่อยแต่ละด้านของคุณภาพบริการ 5 ด้าน

คุณภาพการให้บริการ	ปัจจัยย่อย	ไม่เกิน 1,000,000 บาท	1,000,001 - 5,000,000 บาท	มากกว่า 5,000,000 บาทขึ้นไป
ด้านความน่าเชื่อถือ	1. การให้บริการที่ตรงตามที่ระบุ/กำหนดไว้	B	B	D
ด้านความน่าเชื่อถือ	2. การจัดการกับปัญหาในการให้บริการกับลูกค้าได้อย่างน่าเชื่อถือ	D	B	D
ด้านความน่าเชื่อถือ	3. การให้บริการอย่างถูกต้อง	C	A	D
ด้านความน่าเชื่อถือ	4. การให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนด	C	A	D
ด้านความน่าเชื่อถือ	5. การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้อง	B	A	B
ด้านการตอบสนองลูกค้า	1. การแจ้งให้ลูกค้าทราบว่า จะให้บริการได้เมื่อใด	C	C	C
ด้านการตอบสนองลูกค้า	2. การให้บริการลูกค้าที่รวดเร็ว	C	A	D
ด้านการตอบสนองลูกค้า	3. ความเต็มใจในการช่วยเหลือลูกค้า	C	A	D
ด้านการตอบสนองลูกค้า	4. ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า	C	A	D
ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ	1. พนักงานของบริษัทจำนวนการบัญชีสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า	B	B	B
ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ	2. การสร้างความรู้สึกปลอดภัยให้กับลูกค้าเมื่อใช้บริการกับบริษัทจำนวนการบัญชี	B	B	B
ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ	3. พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีมีความสุภาพอย่างสม่ำเสมอ	B	A	D
ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ	4. พนักงานมีความรู้ในการตอบถามกับลูกค้า	A	A	D

ตาราง 5.6 (ต่อ) แสดงการวิเคราะห์ระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อคุณภาพบริการของบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด ด้วยโมเดล IPA จำแนกตามทุนจดทะเบียน และแยกตามปัจจัยย่อยแต่ละด้านของคุณภาพบริการ 5 ด้าน

คุณภาพการให้บริการ	ปัจจัยย่อย	ไม่เกิน 1,000,000 บาท	1,000,001 - 5,000,000 บาท	มากกว่า 5,000,000 บาทขึ้นไป
ด้านการดูแลเอาใจใส่	1. พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล	B	A	B
ด้านการดูแลเอาใจใส่	2. พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า	D	A	A
ด้านการดูแลเอาใจใส่	3. พนักงานคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า	C	A	A
ด้านการดูแลเอาใจใส่	4. พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีเข้าใจในความต้องการของลูกค้า	A	A	A
ด้านการดูแลเอาใจใส่	5. เวลาในการเปิดให้บริการของสำนักงานฯ มีความสะดวกต่อลูกค้า	B	A	A
ด้านรูปลักษณ์	1. อุปกรณ์ของบริษัท จำนวนการบัญชี มีความทันสมัย	D	B	C
ด้านรูปลักษณ์	2. สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของบริษัท จำนวนการบัญชี มีความสวยงาม	C	D	C
ด้านรูปลักษณ์	3. พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	C	C	C
ด้านรูปลักษณ์	4. เอกสาร, สื่อต่างๆ ในการให้บริการมีความสวยงาม	C	C	B

หมายเหตุ : Quadrant A(Concentrate Here), Quadrant B(Keep Up the Good Work), Quadrant C(Low Priority) และ Quadrant D(Possible Overkill)

จากผลการศึกษาสามารถสรุปการค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจสูงสุดในปัจจัยย่อยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามทุนจดทะเบียน ที่มีต่อคุณภาพบริการ 5 ด้าน ตามโมเดล IPA ดังตาราง 5.7

ตาราง 5.7 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด จังหวัดลำปาง จำแนกตามทุนจดทะเบียน

คุณภาพบริการ	ทุนจดทะเบียน (บาท)		
	ไม่เกิน 1,000,000 (n=73)	1,000,001 - 5,000,000 (n=62)	มากกว่า 5,000,000 (n=42)
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	การให้บริการที่ตรงตามที่ระบุ/กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.29/สำคัญมาก)	การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.24/สำคัญมาก)	การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.17/สำคัญมาก)
2. ด้านการตอบสนองลูกค้า	ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.08/สำคัญมาก)	ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.19/สำคัญมาก)	ความเต็มใจในการช่วยเหลือลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.12/สำคัญมาก)
3. ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ	พนักงานของบริษัทจำกัดการบัญชีสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.34/สำคัญมาก)	พนักงานของบริษัทจำกัดการบัญชีสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.44/สำคัญมาก)	พนักงานของบริษัทจำกัดการบัญชีสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.26/สำคัญมาก)
4. ด้านการดูแลเอาใจใส่	พนักงานบริษัทจำกัดการบัญชีเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.22/สำคัญมาก)	พนักงานบริษัทจำกัดการบัญชีมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.29/สำคัญมาก)	พนักงานบริษัทจำกัดการบัญชีให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.24/สำคัญมาก) พนักงานบริษัทจำกัดการบัญชีเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.24/สำคัญมาก)
5. ด้านรูปลักษณ์	อุปกรณ์ของบริษัท จำกัดการบัญชี มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.10/สำคัญมาก) สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของบริษัท จำกัดการบัญชี มีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.10/สำคัญมาก)	อุปกรณ์ของบริษัท จำกัดการบัญชี มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.23/สำคัญมาก)	เอกสาร, สื่อต่างๆ ในการให้บริการมีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.19/สำคัญมาก)

ตาราง 5.8 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด จังหวัดลำปาง จำแนกตามทุนจดทะเบียน

คุณภาพบริการ	ทุนจดทะเบียน (บาท)		
	ไม่เกิน 1,000,000 (n=73)	1,000,001 - 5,000,000 (n=62)	มากกว่า 5,000,000 (n=42)
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	การให้บริการที่ตรงตามที่ระบุ/กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.18/พอใจมาก)	การให้บริการที่ตรงตามที่ระบุ/กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.18/พอใจมาก)	การให้บริการที่ตรงตามที่ระบุ/กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.07/พอใจมาก) การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.07/พอใจมาก)
2. ด้านการตอบสนองลูกค้า	การแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าจะให้บริการได้เมื่อใด (ค่าเฉลี่ย 3.89/พอใจมาก)	ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า(ค่าเฉลี่ย 3.89/พอใจมาก)	ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.02/พอใจมาก)
3. ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ	พนักงานของบริษัทจำนวนการบัญชีสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.29/พอใจมาก)	พนักงานของบริษัทจำนวนการบัญชีสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.24/พอใจมาก)	พนักงานของบริษัทจำนวนการบัญชีสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.10/พอใจมาก) การสร้างความรู้สึกลดอค้ย 4.10
4. ด้านการดูแลเอาใจใส่	พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล(ค่าเฉลี่ย 3.99/พอใจมาก) พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.99/พอใจมาก)	พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.90/พอใจมาก)	พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล(ค่าเฉลี่ย 3.95/พอใจมาก)
5. ด้านรูปลักษณ์	อุปกรณ์ของบริษัท จำนวนการบัญชี มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.99/พอใจมาก)	อุปกรณ์ของบริษัท จำนวนการบัญชี มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.10/พอใจมาก)	เอกสาร, สื่อต่างๆ ในการให้บริการมีความสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.93/พอใจมาก)

จากผลการศึกษาศึกษาสามารถสรุปการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจในปัจจัยย่อยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ ที่มีต่อคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านรูปลักษณ์ ตามโมเดล IPA ดังตาราง 5.9

ตาราง 5.9 แสดงการวิเคราะห์ระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อคุณภาพบริการของบริษัท งานงัดการบัญชี จำกัด ด้วยโมเดล IPA จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ และแยกตามปัจจัยย่อยแต่ละด้านของคุณภาพบริการ 5 ด้าน

คุณภาพการให้บริการ	ปัจจัยย่อย	ไม่เกิน 2 ปี	3-4 ปี	5 ปีขึ้นไป
ด้านความน่าเชื่อถือ	1. การให้บริการที่ตรงตามที่ระบุกำหนดไว้	D	B	B
ด้านความน่าเชื่อถือ	2. การจัดการกับปัญหาในการให้บริการกับลูกค้าได้อย่างน่าเชื่อถือ	D	B	B
ด้านความน่าเชื่อถือ	3. การให้บริการอย่างถูกต้อง	C	D	C
ด้านความน่าเชื่อถือ	4. การให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนด	C	B	C
ด้านความน่าเชื่อถือ	5. การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้อง	D	B	A
ด้านการตอบสนองลูกค้า	1. การแจ้งให้ลูกค้าทราบว่า จะให้บริการได้เมื่อใด	D	B	C
ด้านการตอบสนองลูกค้า	2. การให้บริการลูกค้าที่รวดเร็ว	C	B	C
ด้านการตอบสนองลูกค้า	3. ความเต็มใจในการช่วยเหลือลูกค้า	C	B	C
ด้านการตอบสนองลูกค้า	4. ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า	A	B	C

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 5.9 (ต่อ) แสดงการวิเคราะห์ระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อคุณภาพบริการของบริษัท จ้างนัการบัญชี จำกัด ด้วยโมเดล IPA จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ และแยกตามปัจจัยย่อยแต่ละด้านของคุณภาพบริการ 5 ด้าน

คุณภาพการให้บริการ	ปัจจัยย่อย	ไม่เกิน 2 ปี	3-4 ปี	5 ปีขึ้นไป
ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ	1. พนักงานของบริษัทจ้างนัการบัญชีสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า	B	B	B
ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ	2. การสร้างความรู้สึกปลอดภัยให้กับลูกค้าเมื่อใช้บริการกับบริษัทจ้างนัการบัญชี	B	B	B
ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ	3. พนักงานบริษัทจ้างนัการบัญชีมีความสุขอย่างสม่ำเสมอ	C	B	A
ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ	4. พนักงานมีความรู้ในการตอบถามกับลูกค้า	C	B	A
ด้านการดูแลเอาใจใส่	1. พนักงานบริษัทจ้างนัการบัญชีให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล	B	B	A
ด้านการดูแลเอาใจใส่	2. พนักงานบริษัทจ้างนัการบัญชีมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า	A	B	C
ด้านการดูแลเอาใจใส่	3. พนักงานคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า	C	B	A
ด้านการดูแลเอาใจใส่	4. พนักงานบริษัทจ้างนัการบัญชีเข้าใจในความต้องการของลูกค้า	C	B	A
ด้านการดูแลเอาใจใส่	5. เวลาในการเปิดให้บริการของสำนักงานฯ มีความสะดวกต่อลูกค้า	C	B	A
ด้านรูปลักษณ์	1. อุปกรณ์ของบริษัท จ้างนัการบัญชี มีความทันสมัย	B	B	D
ด้านรูปลักษณ์	2. สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของบริษัท จ้างนัการบัญชี มีความสวยงาม	C	D	C
ด้านรูปลักษณ์	3. พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	C	C	C
ด้านรูปลักษณ์	4. เอกสาร, สื่อต่างๆ ในการให้บริการมีความสวยงาม	C	C	C

หมายเหตุ : Quadrant A(Concentrate Here), Quadrant B(Keep Up the Good Work), Quadrant C(Low Priority) และ Quadrant D(Possible Overkill)

จากผลการศึกษาสามารถสรุปการค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจสูงสุด ในปัจจัยย่อยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามทุนจดทะเบียน ที่มีต่อคุณภาพบริการ 5 ด้าน ตามโมเดล IPA ดังตาราง 5.10

ตาราง 5.10 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญสูงสุดของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด จังหวัดลำปาง เรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการของบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด

คุณภาพบริการ	ระยะเวลาที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด		
	ไม่เกิน 2 ปี (n= 18)	3-4 ปี (n= 59)	5 ปีขึ้นไป (n= 100)
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.11/สำคัญมาก)	การให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.20/สำคัญมาก)	การให้บริการที่ตรงตามที่ระบุ/กำหนดไว้(ค่าเฉลี่ย 4.26/สำคัญมาก)
2.ด้านการตอบสนองลูกค้า	ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.17/สำคัญมาก)	การให้บริการลูกค้าที่รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.27/สำคัญมาก)	ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.07/สำคัญมาก)
3.ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ	พนักงานของบริษัทจำนวนการบัญชีสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.44/สำคัญมาก)	พนักงานของบริษัทจำนวนการบัญชีสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.27/สำคัญมาก) พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีมีความสุภาพอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.27/สำคัญมาก)	พนักงานของบริษัทจำนวนการบัญชีสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.39/สำคัญมาก)
4.ด้านการดูแลเอาใจใส่	พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.17/สำคัญมาก) พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.17/สำคัญมาก)	พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.34/สำคัญมาก)	พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.22/สำคัญมาก)
5.ด้านรูปลักษณ์	อุปกรณ์ของบริษัท จำนวนการบัญชี มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.33/สำคัญมาก)	อุปกรณ์ของบริษัท จำนวนการบัญชี มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.19/สำคัญมาก)	อุปกรณ์ของบริษัท จำนวนการบัญชี มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.09/สำคัญมาก)

ตาราง 5.11 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด จังหวัดลำปาง เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการของบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด

คุณภาพบริการ	ระยะเวลาที่ใช้บริการบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด		
	ไม่เกิน 2 ปี (n= 18)	3-4 ปี (n= 59)	5 ปีขึ้นไป (n= 100)
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	การให้บริการที่ตรงตามที่ระบุ/กำหนดไว้(ค่าเฉลี่ย 4.39/พอใจมาก)	การให้บริการที่ตรงตามที่ระบุ/กำหนดไว้(ค่าเฉลี่ย 4.14/พอใจมาก)	การให้บริการที่ตรงตามที่ระบุ/กำหนดไว้(ค่าเฉลี่ย 4.12/พอใจมาก)
2. ด้านการตอบสนองลูกค้า	การแจ้งให้ลูกค้าทราบว่า จะให้บริการได้เมื่อใด (ค่าเฉลี่ย 4.00/พอใจมาก)	ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.00/พอใจมาก)	ความเต็มใจในการช่วยเหลือลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.84/พอใจมาก) ความเต็มใจในการช่วยเหลือลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.84/พอใจมาก)
3. ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ	พนักงานของบริษัทจำนวนการบัญชีสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.33/พอใจมาก) การสร้างความรู้สึกลดอค้ยให้กับลูกค้าเมื่อใช้บริการกับบริษัทจำนวนการบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.33/พอใจมาก)	พนักงานของบริษัทจำนวนการบัญชีสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.07/พอใจมาก)	พนักงานของบริษัทจำนวนการบัญชีสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.30/พอใจมาก)
4. ด้านการดูแลเอาใจใส่	พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.00/พอใจมาก)	พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.08/พอใจมาก)	พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.88/พอใจมาก)
5. ด้านรูปลักษณ์	อุปกรณ์ของบริษัท จำนวนการบัญชี มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.94/พอใจมาก)	อุปกรณ์ของบริษัท จำนวนการบัญชี มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.03/พอใจมาก)	อุปกรณ์ของบริษัท จำนวนการบัญชี มีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.92/พอใจมาก)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ปัญหาที่พบมากที่สุดในการใช้บริการของบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด คือ อุปสรรคในการให้บริการของบริษัทไม่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ร้อยละ 26.0 รองลงมาคือ อุปสรรคในการให้บริการของบริษัทไม่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ร้อยละ 18.6 และพนักงานปฏิบัติงานล่าช้า ร้อยละ 13.0 ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด โดยใช้ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด อยู่ในระดับมาก ทุกด้าน สอดคล้องคล้อยกับผลการศึกษาศึกษาของ อภิวัฒน์ แสนบุญศิริ (2553) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการของสำนักงานสอบบัญชี พีพีเค โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาศึกษาของ นงเยาว์ เปี่ยมชนสมบัติ (2555) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขา เชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อ คุณภาพการบริการของธนาคารโดยรวมทุกด้าน ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาศึกษาของ พิมมาดา ปัญญาโกษา (2557) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สันป่าข่อย จังหวัด เชียงใหม่ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สันป่าข่อย จังหวัด เชียงใหม่ ทุกด้านอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของบริษัท จำนวนการบัญชี จำกัด สามารถอภิปรายผลได้ดังตาราง 5.12 ต่อไปนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 5.12 แสดงการอภิปรายผล ปัจจัยย่อยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการกับผลการศึกษจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

คุณภาพบริการ	การศึกษาครั้งนี้	พิมมาดา ปัญญาโกษา (2557)	นงเยาว์ เปี่ยมชนสมบัติ (2555)	อภิวัฒน์ แสนบุญศิริ (2553)
ด้านความน่าเชื่อถือ	การให้บริการที่ตรงตามที ระบุ/กำหนดไว้	พนักงานมีความรู้และ มีบุคลิกดี (ไม่สอดคล้อง)	พนักงานผู้ให้บริการมีความ ซื่อสัตย์และความ น่าเชื่อถือ ไว้ใจได้ (ไม่สอดคล้อง)	กิจการมีการจัดให้บุคลากรใน องค์กรได้อบรม พัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถในการ ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ (ไม่สอดคล้อง)
ด้านการตอบสนองลูกค้า	ความพร้อมในการตอบสนอง ต่อความต้องการของลูกค้า	พนักงานธนาคารมีการทำงาน และการให้บริการที่รวดเร็ว (ไม่สอดคล้อง)	กรณีเกิดปัญหาพนักงาน สามารถแก้ไขปัญหาได้ ทันท่วงที รวดเร็วตามที่ลูกค้า ต้องการ (ไม่สอดคล้อง)	กิจการมีความพร้อมในการ ให้บริการอยู่เสมอ (สอดคล้อง)

ตาราง 5.12 (ต่อ) แสดงการอภิปรายผล ปัจจัยย่อยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการกับผลการศึกษาจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

คุณภาพบริการ	การศึกษาครั้งนี้	พิมมาดา ปัญญาโกษา (2557)	นงเยาว์ เปี่ยมชนสมบัติ (2555)	อภิวัฒน์ แสนวนุญศิริ (2553)
ด้านการรับประกัน/ ความมั่นใจ	พนักงานของบริษัททำงานดี การบัญชีสร้างความเชื่อมั่น ให้กับลูกค้า	พนักงานของธนาคารมี มารยาทและมีความสุภาพ (ไม่สอดคล้อง)	พนักงานสามารถเก็บรักษา ความลับของลูกค้า ไม่นำ ข้อมูลลูกค้าไปเปิดเผย (ไม่สอดคล้อง)	กิจการมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถใน ด้านงานที่ ให้บริการ (ไม่สอดคล้อง)
ด้านการดูแลใส่ใจ	พนักงานบริษัททำงานดีการ บัญชีให้ความสนใจกับลูกค้า เป็นรายบุคคล และพนักงาน บริษัททำงานดีการบัญชีมีความ เอาใจใส่ต่อลูกค้า	พนักงานธนาคารให้ความ สนใจและเอาใจใส่ลูกค้า ทุกคน (สอดคล้อง)	พนักงานมีความคุ้นเคยกับ ลูกค้าเป็นอย่างดี (สอดคล้อง)	กิจการมีความเข้าใจในธุรกิจ ของลูกค้าทุกประเภท (ไม่สอดคล้อง)

ตาราง 5.12 (ต่อ) แสดงการอภิปรายผล ปัจจัยย่อยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการกับผลการศึกษาจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

คุณภาพบริการ	การศึกษาครั้งนี้	พิมมาดา ปัญญาโกษา (2557)	นงเยาว์ เปี่ยมชนสมบัติ (2555)	อภิวัฒน์ แสตนบุญศิริ (2553)
ด้านรูปลักษณ์	อุปกรณ์ของบริษัท จำนวนดี การบัญชี มีความทันสมัย	การแต่งกายของพนักงาน สะอาดเรียบร้อยเหมาะสม (ไม่สอดคล้อง)	ชื่อและตราสัญลักษณ์เป็นที่รู้จักและจดจำง่าย (ไม่สอดคล้อง)	กิจการให้ความสำคัญกับการตกแต่งภายใน อาคารให้สะอาด และเป็นระเบียบ (ไม่สอดคล้อง)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากผลการศึกษางานบางส่วนที่ไม่สอดคล้องกันดังตาราง 5.12 อาจมีสาเหตุมาจากปัจจัยด้านประเภทของธุรกิจ ขนาดธุรกิจ พื้นที่ของธุรกิจ และช่วงเวลาที่ทำการศึกษา ผลการศึกษาของ พิมมาดา ปัญญา โภษา (2557) และนงเยาว์ เปี่ยมชนสมบัติ (2555) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของธนาคาร ซึ่งงานบริการของธนาคารมักเป็นรายการที่ใช้เวลาในการบริการที่สั้น ความพึงพอใจในเรื่อง บุคลิก การให้บริการที่รวดเร็ว มารยาท ความสุภาพ และการแต่งกายของพนักงาน จึงเกิดมากกว่าผลของการศึกษาในครั้งนี้ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความพึงพอใจในเรื่องของความถูกต้องและสม่ำเสมอของงานมากกว่า และจากผลการศึกษาของอภิวัฒน์ แสตนบุญศิริ (2553) ได้ศึกษาคุณภาพบริการของสำนักงานบัญชีเหมือนกัน แต่อยู่คนละจังหวัด อีกทั้งช่วงเวลาในการศึกษาที่ห่างกันถึง 5 ปี ความพึงพอใจของลูกค้าจึงแปรเปลี่ยนตาม เทคโนโลยี และสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป

5.3 ข้อค้นพบ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของบริษัท จำนวนการบัญชีจำกัด มีข้อค้นพบที่น่าสนใจซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ปัจจัยย่อยที่ควรปรับปรุงแก้ไขเร่งด่วน จากการวิเคราะห์โดยใช้เทคนิค IPA (Important-Performance Analysis: IPA) ที่อยู่ใน Quadrant A คือ

1.1 พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีมีความสุภาพอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในปัจจัยหลักด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ

1.2 พนักงานคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า อยู่ในปัจจัยหลักด้านการดูแลเอาใจใส่

1.3 พนักงานบริษัทจำนวนการบัญชีเข้าใจในความต้องการของลูกค้า อยู่ในปัจจัยหลักด้านการดูแลเอาใจใส่

1.4 เวลาในการเปิดให้บริการของสำนักงานฯ มีความสะดวกต่อลูกค้า อยู่ในปัจจัยหลักด้านการดูแลเอาใจใส่

นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ เป็นปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant A มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ

2. ปัจจัยย่อยที่ควรปรับปรุงแก้ไขเร่งด่วน จากการวิเคราะห์โดยใช้เทคนิค IPA (Important-Performance Analysis: IPA) ที่อยู่ใน Quadrant A จำแนกตามทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000 บาท (ธุรกิจขนาดเล็ก) คือ

2.1 พนักงานมีความรู้ในการตอบคำถามลูกค้า อยู่ในปัจจัยหลักด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ

2.2 พนักงานบริษัทงานด้านการบัญชีเข้าใจในความต้องการของลูกค้า อยู่ในปัจจัยหลักด้านการดูแลเอาใจใส่

3. ปัจจัยย่อยที่ควรปรับปรุงแก้ไขเร่งด่วน จากการวิเคราะห์โดยใช้เทคนิค IPA (Important-Performance Analysis: IPA) ที่อยู่ใน Quadrant A จำแนกตามทุนจดทะเบียน 1,000,001 - 5,000,000 บาท (ธุรกิจขนาดกลาง) คือ

3.1 การให้บริการอย่างถูกต้อง อยู่ในปัจจัยหลักด้านความน่าเชื่อถือ

3.2 การให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนด อยู่ในปัจจัยหลักด้านความน่าเชื่อถือ

3.3 การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้อง อยู่ในปัจจัยหลักด้านความน่าเชื่อถือ

3.4 การให้บริการลูกค้าที่รวดเร็ว อยู่ในปัจจัยหลักด้านการตอบสนองลูกค้า

3.5 ความเต็มใจในการช่วยเหลือลูกค้า อยู่ในปัจจัยหลักด้านการตอบสนองลูกค้า

3.6 ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า อยู่ในปัจจัยหลักด้านการตอบสนองลูกค้า

3.7 พนักงานบริษัทงานด้านการบัญชีมีความสุภาพอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในปัจจัยหลักด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ

3.8 พนักงานมีความรู้ในการตอบคำถามกับลูกค้า อยู่ในปัจจัยหลักด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ

3.9 พนักงานบริษัทงานด้านการบัญชีให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล อยู่ในปัจจัยหลักด้านการดูแลเอาใจใส่

3.10 พนักงานบริษัทงานด้านการบัญชีมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า อยู่ในปัจจัยหลักด้านการดูแลเอาใจใส่

3.11 พนักงานคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า อยู่ในปัจจัยหลักด้านการดูแลเอาใจใส่

3.12 พนักงานบริษัทงานด้านการบัญชีเข้าใจในความต้องการของลูกค้า อยู่ในปัจจัยหลักด้านการดูแลเอาใจใส่

3.13 เวลาในการเปิดให้บริการของสำนักงานฯ มีความสะดวกต่อลูกค้า อยู่ในปัจจัยหลักด้านการดูแลเอาใจใส่

นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ เป็นปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant A มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ

4. ปัจจัยย่อยที่ควรปรับปรุงแก้ไขเร่งด่วน จากการวิเคราะห์โดยใช้เทคนิค IPA (Important-Performance Analysis: IPA) ที่อยู่ใน Quadrant A จำแนกตามทุนจดทะเบียนมากกว่า 5,000,000 บาท ขึ้นไป (ธุรกิจขนาดใหญ่) คือ

4.1 พนักงานบริษัทจ้างการบัญชีมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า อยู่ในปัจจัยหลักด้านการดูแลเอาใจใส่

4.2 พนักงานคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า อยู่ในปัจจัยหลักด้านการดูแลเอาใจใส่

4.3 พนักงานบริษัทจ้างการบัญชีเข้าใจในความต้องการของลูกค้า อยู่ในปัจจัยหลักด้านการดูแลเอาใจใส่

4.4 เวลาในการเปิดให้บริการของสำนักงานฯ มีความสะดวกต่อลูกค้า อยู่ในปัจจัยหลักด้านการดูแลเอาใจใส่

นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ เป็นปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant A มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ

5. ปัจจัยย่อยที่ควรปรับปรุงแก้ไขเร่งด่วน จากการวิเคราะห์โดยใช้เทคนิค IPA (Important-Performance Analysis: IPA) ที่อยู่ใน Quadrant A จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ ไม่เกิน 2 ปี (ลูกค้าใหม่) คือ

5.1 ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า อยู่ในปัจจัยหลักด้านการตอบสนองลูกค้า

5.2 พนักงานบริษัทจ้างการบัญชีมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า อยู่ในปัจจัยหลักด้านการดูแลเอาใจใส่

6. ปัจจัยย่อยที่ควรปรับปรุงแก้ไขเร่งด่วน จากการวิเคราะห์โดยใช้เทคนิค IPA (Important-Performance Analysis: IPA) ที่อยู่ใน Quadrant A จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ 5 ปีขึ้นไป (ลูกค้าเก่าแก่) คือ

6.1 การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้อง อยู่ในปัจจัยหลักด้านความน่าเชื่อถือ

6.2 พนักงานบริษัทจ้างการบัญชีมีความสุภาพอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในปัจจัยหลักด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ

6.3 พนักงานมีความรู้ในการตอบถามกับลูกค้า อยู่ในปัจจัยหลักด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ

6.4 พนักงานบริษัทจ้างการบัญชีให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล อยู่ในปัจจัยหลักด้านการดูแลเอาใจใส่

6.5 พนักงานคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า อยู่ในปัจจัยหลักด้านการดูแลเอาใจใส่

6.6 พนักงานบริษัทจ้างการบัญชีเข้าใจในความต้องการของลูกค้า อยู่ในปัจจัยหลักด้านการดูแลเอาใจใส่

6.7 เวลาในการเปิดให้บริการของสำนักงานฯ มีความสะดวกต่อลูกค้า อยู่ในปัจจัยหลักด้านการดูแลเอาใจใส่

นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ เป็นปัจจัยย่อยที่อยู่ใน Quadrant A มากกว่าปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ

7. เมื่อเทียบความพึงพอใจและความสำคัญในปัจจัยด้านต่างๆของคุณภาพบริการจำแนกตามทุนจดทะเบียน (ขนาดธุรกิจ) จากการวิเคราะห์โดยใช้เทคนิค IPA (Important-Performance Analysis: IPA) พบว่า ลูกค้ากลุ่มทุนจดทะเบียน 1,000,001 - 5,000,000 บาท (ธุรกิจขนาดกลาง) มีปัจจัยย่อยของคุณภาพบริการที่ตกอยู่ใน Quadrant A มากกว่ากลุ่มอื่นๆ และเห็นว่าทางผู้ให้บริการควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วนในด้านการดูแลเอาใจใส่ การตอบสนองลูกค้า และ ความน่าเชื่อถือตามลำดับ เนื่องจากการปฏิบัติของพนักงานที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่สนใจ ไม่เอาใจใส่ ไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า ไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้าและเวลาเปิดปิดที่ไม่สะดวก ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าผู้ให้บริการไม่มีการเอาใจใส่ต่อลูกค้า อีกทั้งการปฏิบัติงานที่ช้า ไม่เต็มใจช่วยเหลือลูกค้าและไม่พร้อมตอบสนองลูกค้า ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าผู้ให้บริการไม่ตอบสนองลูกค้าอย่างเต็มที่ รวมถึงการให้บริการที่ไม่ถูกต้อง ไม่เป็นตามกำหนดเวลา และเก็บรักษาข้อมูลอย่างไม่ถูกต้อง ทำให้กระทบต่อความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ขณะที่กลุ่มทุนจดทะเบียน ไม่เกิน 1,000,000 บาท (ธุรกิจขนาดเล็ก) มีปัจจัยย่อยของคุณภาพบริการที่ตกอยู่ใน Quadrant A แต่ในปัจจัยย่อยเรื่อง พนักงานมีความรู้ในการตอบถามกับลูกค้า และ พนักงานเข้าใจในความต้องการของลูกค้า ซึ่งทั้งสองเรื่องก็ตรงกับผลของกลุ่มทุนจดทะเบียน 1,000,001 - 5,000,000 บาท (ธุรกิจขนาดกลาง) อีกทั้งปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านการตอบสนองลูกค้า ทั้งหมด ก็ได้รับความพึงพอใจที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย ซึ่งสอดคล้องกับกลุ่มทุนจดทะเบียน 1,000,001 - 5,000,000 บาท (ธุรกิจขนาดกลาง) เช่นกัน เพียงแต่ลูกค้าให้ความสำคัญต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม กลุ่มทุนจดทะเบียนมากกว่า 5,000,000 บาท ขึ้นไป (ธุรกิจขนาดใหญ่) เห็นว่าผู้ให้บริการควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วนในเรื่องการดูแลเอาใจใส่ เช่นเดียวกับกลุ่มทุนจดทะเบียน 1,000,001 - 5,000,000 บาท (ธุรกิจขนาดกลาง) และปัจจัยย่อยในเรื่อง พนักงานเข้าใจในความต้องการของลูกค้า เป็นปัจจัยย่อยที่ทั้ง 3 กลุ่มทุนจดทะเบียน มีความเห็นตรงกันว่าควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

8. เมื่อเทียบความพึงพอใจและความสำคัญในปัจจัยด้านต่างๆของคุณภาพบริการจำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ จากการวิเคราะห์โดยใช้เทคนิค IPA (Important-Performance Analysis: IPA) พบว่า กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการมากกว่า 5 ปีขึ้นไป (ลูกค้าเก่าแก่) มีปัจจัยย่อยของคุณภาพบริการที่ตกอยู่ใน Quadrant A มากกว่ากลุ่มอื่นๆ และเห็นว่าทางผู้ให้บริการควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วนในด้านการดูแลเอาใจใส่ เนื่องจากการปฏิบัติของพนักงานที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่สนใจ ไม่เอาใจใส่ ไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า ไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้าและเวลาเปิดปิดที่ไม่สะดวก ทำให้

ลูกค้ารู้สึกว่าคุณให้บริการ ไม่มีการเอาใจใส่ต่อลูกค้า ขณะที่กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการไม่เกิน 2 ปี (ลูกค้าใหม่) มีปัจจัยย่อยของคุณภาพบริการที่ตกอยู่ใน Quadrant A แต่ในปัจจัยย่อยเรื่อง ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และ พนักงานมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า อีกทั้งปัจจัยย่อยด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านการตอบสนองลูกค้า ทั้งหมด ก็ได้รับความพึงพอใจที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย ซึ่งสอดคล้องกับกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการมากกว่า 5 ปีขึ้นไป (ลูกค้าเก่าแก่) เช่นกัน เพียงแต่ลูกค้าให้ความสำคัญต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการ 3-4 ปี (ลูกค้าที่ใช้บริการในระยะหนึ่ง) มีปัจจัยย่อยของคุณภาพบริการส่วนใหญ่ตกอยู่ใน Quadrant B ซึ่งถือเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการควรรักษาไว้ และจากการจำแนกตามระยะเวลาการใช้บริการนี้แสดงให้เห็นว่าลูกค้ากลุ่มที่ใช้บริการไม่เกิน 2 ปี (ลูกค้าใหม่) ยังไม่ค่อยพึงพอใจในคุณภาพบริการส่วนใหญ่ แต่ยังไม่ชัดเจนว่าเป็นเรื่องสำคัญมากหรือน้อยเท่าไรเนื่องจากยังใช้บริการได้ไม่นาน ต่างจากกลุ่มผู้ใช้บริการมากกว่า 5 ปีขึ้นไป (ลูกค้าเก่าแก่) ที่ชัดเจนว่าควรรีบปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วนในด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของบริษัท งานวิจัยการบัญชีจำกัด ผู้ศึกษาต้องการเน้นการปรับปรุงและพัฒนาปัจจัยย่อยที่กระจายอยู่ใน Quadrant A เนื่องจากลูกค้ามีความคาดหวังต่อปัจจัยเหล่านี้มากแต่ยังไม่ได้รับการตอบสนองที่ดีเพียงพอ ดังนี้

1. จากข้อค้นพบปัจจัยย่อยโดยภาพรวมที่ควรปรับปรุงแก้ไขเร่งด่วน ผู้ให้บริการควรปรับปรุงคุณภาพการบริการของพนักงาน โดยเฉพาะในด้านการดูแลเอาใจใส่อย่างเร่งด่วน โดยต้องบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม คิดถึงผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นหลัก ทั้งในเรื่องของการเสนอบริการที่มีความคุ้มค่าต่อลูกค้า หรือการวางแผนภาษีให้กับลูกค้าอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรฟังลูกค้าพูดและถามอย่างตั้งใจเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ในเรื่องของเวลาเปิดปิดที่ปัจจุบันคือ 8.00 น. – 17.00 น. หากไม่สามารถขยายเวลาเปิดให้บริการได้ ก็ควรมีเส้นทางการติดต่อเพื่อพร้อมรับบริการอยู่เสมอ เช่น มีเบอร์โทรศัพท์ของพนักงานหรือเจ้าของแบบฉุกเฉินเพื่อพร้อมรับเรื่อง หรืออาจเพิ่มทางเลือกในการเข้ามาใช้บริการเช่น การจ่ายค่าบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต หรือผ่านทางธนาคาร ซึ่งธนาคารในห้างสรรพสินค้าจะเปิดให้บริการได้ถึง 21.00 น. เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้า

2. จากข้อค้นพบเมื่อเทียบความพึงพอใจและความสำคัญในปัจจัยด้านต่างๆของคุณภาพบริการจำแนกตามทุนจดทะเบียน (ขนาดธุรกิจ) ทำให้เห็นว่ากลุ่มธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียน 1,000,000 – 5,000,000 บาท (ธุรกิจขนาดกลาง) มีความคาดหวังต่อปัจจัยเหล่านั้นมาก แต่ไม่ได้รับการตอบสนองที่

ดีเพียงพอมากกว่ากลุ่มอื่นๆ ผู้ให้บริการควรปรับปรุงคุณภาพการบริการต่อกลุ่มนี้อย่างเร่งด่วน ด้านความน่าเชื่อถือ การให้บริการอย่างถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชีและกฎหมายเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการควรปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ ความถูกต้องในการทำงานการเงิน การยื่นแบบเสียภาษีให้ลูกค้า และการเก็บค่าบริการ ก็ควรทำอย่างถูกต้องและตรงตามเวลาที่กำหนด รวมถึงการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้า ทั้งข้อมูลในคอมพิวเตอร์ และข้อมูลในเอกสาร ควรเก็บไว้ตามที่กฎหมายกำหนดและอาจต้องมีการแจ้งให้ลูกค้ารับทราบถึงมาตรฐานที่ทางสำนักงานได้ทำการจัดเก็บตามกฎหมาย เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจและเชื่อถือในการบริการของผู้ให้บริการมากยิ่งขึ้น ด้านการตอบสนองลูกค้า ผู้ให้บริการควรตั้งใจและเต็มใจในการให้บริการ รวมถึงต้องพร้อมที่จะแก้ปัญหาให้กับลูกค้าด้วยความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจและการดูแลเอาใจใส่ จากที่ได้เสนอข้อแนะนำในภาพรวมไปแล้ว ผู้ให้บริการควรนำมาปฏิบัติกับกลุ่มลูกค้านี้และกลุ่มทุนจดทะเบียนมากกว่า 5,000,000 บาท ขึ้นไป (ธุรกิจขนาดใหญ่) ที่มีผลการศึกษาที่สอดคล้องกับกลุ่มนี้ด้วย

3. จากข้อค้นพบเมื่อเทียบความพึงพอใจและความสำคัญในปัจจัยด้านต่างๆของคุณภาพบริการจำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ ทำให้เห็นว่าในกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการมามากกว่า 5 ปี ขึ้นไป (ลูกค้าเก่าแก่) มีความคาดหวังต่อยุทธศาสตร์ต่างๆในคุณภาพการบริการอยู่มาก แต่ไม่ได้รับการตอบสนองที่ดีเพียงพอมากกว่ากลุ่มอื่นๆ โดยเฉพาะด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้ให้บริการควรปรับปรุงคุณภาพการบริการของพนักงานอย่างเร่งด่วน การรักษาลูกค้าเก่าแก่นั้นมีผลต่อทั้งชื่อเสียง ความน่าเชื่อถือ และผลกำไรของกิจการเป็นอย่างมาก อาจรวมถึงการหาลูกค้าใหม่ด้วย ผู้ให้บริการจึงควรให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม การบริการที่เหนือความคาดหมายจะช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้กับกิจการได้ การจดจำชื่อลูกค้า การบริการพิเศษที่ลูกค้าชื่นชอบเพื่อให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับการดูแลเป็นพิเศษ จึงจำเป็นจะต้องทำเป็นอย่างยิ่ง นอกจากนี้ ในเรื่องการคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นหลัก การเสนอบริการที่มีความคุ้มค่าต่อลูกค้า หรือการวางแผนภาษีให้กับลูกค้าอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรฟังลูกค้าพูดและถามอย่างตั้งใจเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการควรปรับปรุงเช่นกัน ในเรื่องของเวลาเปิดปิดที่ปัจจุบันคือ 8.00 น. – 17.00 น. สำหรับลูกค้าเก่าแก่ หากไม่สามารถขยายเวลาเปิดให้บริการได้ ก็ควรมีเส้นทางติดต่อพิเศษเพื่อพร้อมรับบริการอยู่เสมอและควรเป็นเบอร์ติดต่อโดยตรงต่อผู้จัดการหรือเจ้าของ เพื่อให้ลูกค้ากลุ่มนี้รู้สึกว่าได้รับการดูแลเป็นพิเศษ

ในกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการไม่เกิน 2 ปี (ลูกค้าใหม่) ผู้ให้บริการควรปรับปรุงเรื่อง ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และการเอาใจใส่ต่อลูกค้าอย่างเร่งด่วน เนื่องจากลูกค้ากลุ่มนี้มีความคาดหวังต่อยุทธศาสตร์สองปัจจัยนี้มาก แต่ไม่ได้รับการตอบสนองที่ดีเพียงพอ การที่เป็นกลุ่มลูกค้าใหม่ ผู้ให้บริการควรแจ้งถึงมาตรฐานในการบริการอย่างตั้งใจ เนื่องจากลูกค้ากลุ่มนี้ยัง

ไม่คุ้นเคยกับการทำงานของผู้ให้บริการ จึงต้องสร้างความเชื่อใจในการทำงานให้มาก และการได้รับรู้ถึงมาตรฐานการบริการที่ผู้ให้บริการนำเสนอ ทำให้สามารถสร้างตัวชี้วัดและการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง อีกทั้งยังทำให้พนักงานยึดมั่นในแนวทางที่ทางผู้ให้บริการได้กำหนดไว้ การตอบสนองต่อลูกค้าและการดูแลเอาใจใส่ก็น่าจะดีขึ้นด้วย และยังให้ตัวชี้วัดในการทำงานของพนักงานชัดเจน เป็นผลดีต่อการประเมินคุณภาพของพนักงานในอนาคตอีกด้วย

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของลูกค้าในธุรกิจให้บริการด้านบัญชีอื่นๆ แล้วนำผลการวิเคราะห์หามาเปรียบเทียบกับผลการศึกษาในครั้งนี้

ข้อจำกัดในการศึกษาครั้งนี้

งานวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพบริการโดยการวิเคราะห์ด้วยโมเดล IPA (Importance-Performance Analysis) มีน้อย ทำให้การเปรียบเทียบกับผลการศึกษาของผู้วิจัยอื่นๆ โดยตรงทำได้ยาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระ

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของบริษัท จำกัดการบัญชี จำกัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท จำกัดการบัญชี จำกัดจังหวัดลำปางซึ่งผู้ศึกษาต้องการทราบข้อมูล เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของบริษัท จำกัดการบัญชี จำกัดจังหวัดลำปางให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุดและบรรลุเป้าหมายตามที่บริษัท จำกัดการบัญชี กำหนดไว้

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และข้อมูลที่ท่านตอบจะนำมาวิเคราะห์ในภาพรวม ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านที่ได้กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม มา ณ ที่นี้

นายสุวัชเชียร แสงเจริญ
นักศึกษาปริญญาโท

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้ระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของบริษัท จำกัดการบัญชี จำกัด จังหวัดลำปาง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

****กรุณาตอบแบบสอบถามฉบับนี้ให้ครบทั้ง 3 ส่วน****

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง [] เพียงข้อเดียว หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. ปัจจุบันท่านทำงานอยู่ในธุรกิจประเภทใด

1. สถาบันการเงิน 2. อสังหาริมทรัพย์ 3. สถาบันบันเทิง
 4. ธุรกิจท่องเที่ยว 5. ธุรกิจโรงแรม/ที่พัก 6. ธุรกิจร้านอาหาร
 6. ธุรกิจสื่อโฆษณา 7. ธุรกิจการสื่อสาร/เทคโนโลยี 8. อื่นๆ (ระบุ)

2. ทุนจดทะเบียน บาท

3. ปัจจุบันท่านมีตำแหน่งใดในบริษัทที่ท่านทำงานอยู่

1. เจ้าของกิจการ 2. ผู้บริหารระดับสูง 3. ผู้จัดการ

4. องค์กร/บริษัท/ธุรกิจที่ท่านทำงานอยู่ในปัจจุบันใช้บริการของบริษัท จำนวนกี่ราย จำกัด จังหวัดลำปาง มาเป็นระยะเวลาเท่าไร

1. น้อยกว่า 1 ปี 2. 1 ปี 3. 2 ปี
 4. 3 ปี 4. 5 ปี 5. มากกว่า 5 ปี

5. องค์กร/บริษัท/ธุรกิจที่ท่านทำงานอยู่ในปัจจุบันใช้บริการด้านใดของบริษัท จำนวนกี่ราย จำกัด จังหวัดลำปาง (เลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ)

1. การจัดทำงบการเงิน 2. การประกันสังคม
 3. การยื่นภาษีเงินได้ 4. อื่นๆ (ระบุ)

6. สถานประกอบการของท่านตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ใด

1. จังหวัดลำปาง อำเภอ.....
 2. จังหวัดอื่นๆ จังหวัด.....

7. เหตุผลสำคัญที่สุดที่ทำให้ท่านตัดสินใจใช้บริการของบริษัท จำนวนกี่ราย จำกัด จังหวัดลำปาง (ตอบได้เพียงข้อเดียว)

จังหวัดลำปาง (ตอบได้เพียงข้อเดียว)

1. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท 2. ฐานะทางการเงินที่มั่นคงของบริษัท
 3. ความหลากหลายของการให้บริการ 4. บริการของบุคลากร
 5. ความสะดวกในการเดินทาง 6. อื่นๆ (ระบุ)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้ระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจของลูกค้าคุณภาพบริการของบริษัท จำกัดการบัญชี จำกัด จังหวัดลำปาง

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้พร้อมทั้งระบุระดับระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจ โดยทำเครื่องหมาย ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คะแนน 1=น้อยที่สุด 2=น้อย 3=ปานกลาง 4=มาก 5=มากที่สุด

คุณภาพบริการ	ระดับความสำคัญ					ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)										
1.1) การให้บริการที่ตรงตามที่ระบุ/กำหนดไว้										
1.2) การจัดการกับปัญหาในการให้บริการกับลูกค้าได้อย่างน่าเชื่อถือ										
1.3) การให้บริการอย่างถูกต้อง										
1.4) การให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนด										
1.5) การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้อง										
2. ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)										
2.1) การแจ้งให้ลูกค้าทราบว่า จะให้บริการได้เมื่อใด										
2.2) การให้บริการลูกค้าที่รวดเร็ว										
2.3) ความเต็มใจในการช่วยเหลือลูกค้า										
2.4) ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า										

คุณภาพบริการ	ระดับความสำคัญ					ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3. ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ (Assurance)										
3.1) พนักงานของบริษัทงานบริการบัญชี สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า										
3.2) การสร้างความรู้สึกลดอค้ยให้กับ ลูกค้าเมื่อใช้บริการกับบริษัทงานกั การบัญชี										
3.3) พนักงานบริษัทงานกัการบัญชีมี ความสุขาอย่างสม่าเสมอ										
3.4) พนักงานมีความรู้ในการตอบ คำถามกับลูกค้า										
4. ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy)										
4.1) พนักงานบริษัทงานกัการบัญชีให้ ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล										
4.2) พนักงานบริษัทงานกัการบัญชีมี ความเอาใจใส่ต่อลูกค้า										
4.3) พนักงานคำนึงถึงผลประโยชน์ ของลูกค้า										
4.4) พนักงานบริษัทงานกัการบัญชี เข้าใจในความต้อการของลูกค้า										
4.5) เวลาในการเปิดให้บริการมีความ สะดวกต่อลูกค้า (เวลาที่ให้บริการ คือ 8.00-17.00 น.)										

คุณภาพบริการ	ระดับความสำคัญ					ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5. ด้านรูปลักษณะ (Tangibles)										
5.1) อุปกรณ์ของบริษัท เจ้าหน้าที่ บัญชี มีความทันสมัย										
5.2) สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของ บริษัท เจ้าหน้าที่บัญชี มีความ สวยงาม										
5.3) การแต่งกายของพนักงานคู่มือ สะอาด เรียบร้อย เหมาะสมกับ อาชีพ										
5.4) เอกสาร, สื่อต่างๆ ในการ ให้บริการมีความสวยงาม										

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

1. โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ลงหน้าข้อความที่ท่านประสบในการใช้บริการของบริษัท เจ้าหน้าที่บัญชี จำกัด จังหวัดลำปาง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. พนักงานแต่งกายไม่สุภาพ
- 2. พนักงานให้บริการไม่สุภาพ
- 3. พนักงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการของบริษัท
- 4. พนักงานไม่สามารถตอบคำถามของลูกค้าที่เกี่ยวกับบริการของบริษัทได้
- 5. พนักงานปฏิบัติงานล่าช้า
- 6. สถานที่ไม่สะอาดเรียบร้อย
- 7. อุปกรณ์ในการให้บริการของบริษัทไม่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
- 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของบริษัท งานกิจการบัญชี จำกัด จังหวัดลำปาง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นายสุวัชเชียร แสงเจริญ

วัน เดือน ปี

2 พฤษภาคม 2528

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ปีการศึกษา 2549

ประสบการณ์

เมษายน 2550 – ปัจจุบัน พนักงานบัญชี บริษัท งานจัดการบัญชี จำกัด
จังหวัดลำปาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved