หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของบริษัทจำนงค์การบัญชี จำกัด

ผู้เขียน นายสุวัชเชียร แสงเจริญ

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.ศรัญญา กันตะบุตร

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของบริษัท จำนงค์การบัญชี จำกัด จังหวัดลำปาง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการบริษัท จำนงค์การบัญชี จำกัด จังหวัดลำปาง จำนวน 177 ราย การวิเคราะห์ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

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

ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการประเภทการยื่นภาษีเงินได้ และมีสถานประกอบการตั้งอยู่ในอำเภอเมืองลำปาง เหตุผลที่เลือกใช้บริการ บริษัท จำนงค์การบัญชี จำกัด จังหวัดลำปาง มากที่สุด คือ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุดต่อปัจจัยย่อยคุณภาพบริการในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ ได้แก่ การให้บริการที่ตรงตามที่ระบุ/กำหนดไว้ ด้านการตอบสนองลูกค้า ได้แก่ ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ได้แก่ พนักงานของบริษัทจำนงค์การบัญชีสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า ด้านการดูแลเอาใจใส่ ได้แก่ พนักงานบริษัทจำนงค์การบัญชีเข้าใจในความต้องการของลูกค้า และด้านรูปลักษณ์ ได้แก่ อุปกรณ์ของบริษัท จำนงค์การบัญชี มีความทันสมัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ในการศึกษาความพึงพอใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดต่อปัจจัยย่อยคุณภาพบริการในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ ได้แก่ การให้บริการที่ตรงตามที่ระบุ/กำหนดไว้ ด้านการตอบสนองลูกค้า ได้แก่ ความพร้อมในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ ได้แก่ พนักงานของบริษัทจำนงค์การบัญชีสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า ด้านการดูแลเอาใจใส่ ได้แก่ พนักงานบริษัทจำนงค์การบัญชีให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล และพนักงานบริษัทจำนงค์การบัญชีมีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า และด้านรูปลักษณ์ ได้แก่ อุปกรณ์ของบริษัท จำนงค์การบัญชี 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. Suwatchirn Sanggareon

Degree Master of Business Administration

Advisor Lecturer Dr. Saranya Kantabutra

ABSTRACT

The purpose of this independent study is to study the **c**ustomer 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 Lampang. 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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

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