

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851	: วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
ชื่อเรื่อง	: ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสำนักงาน เชียงใหม่การบัญชี ธุรกิจและกฎหมาย
ผู้จัดทำ	: นายสุพจน์ คำมะนิค
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ผู้ช่วยศาสตราจารย์จ๊ะ บุรีคำ
หลักสูตร	: หลักสูตรการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: 29 กุมภาพันธ์ 2543
จำนวนหน้า	: 49 หน้า

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสำนักงานเชียงใหม่การบัญชีธุรกิจและกฎหมาย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาระดับความพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของสำนักงานเชียงใหม่การบัญชี ธุรกิจและกฎหมาย 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของสำนักงานเชียงใหม่การบัญชี ธุรกิจและกฎหมายในด้านต่าง ๆ ที่ใช้บริการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ ลักษณะของธุรกิจ และรายได้ของธุรกิจ

การศึกษาใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการของสำนักงานเชียงใหม่การบัญชี ธุรกิจและกฎหมายในปัจจุบัน และกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้บริการแต่ปัจจุบัน ไม่ได้ใช้บริการแล้ว ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ อธิบายลักษณะทั่วไป ปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ปัญหาและอุปสรรคในด้านต่าง ๆ สำหรับสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่การบัญชีธุรกิจและกฎหมาย ในด้านต่าง ๆ จำแนกตามประเภทของธุรกิจ ลักษณะของธุรกิจและรายได้ของธุรกิจ

ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าของสำนักงานเชียงใหม่การบัญชี ธุรกิจและกฎหมายส่วนใหญ่เป็นลูกค้าประเภทธุรกิจ การให้บริการ ระยะเวลาที่ใช้บริการของสำนักงานเชียงใหม่การบัญชีฯ อยู่ในช่วง 1-4 ปี และลักษณะธุรกิจเป็นในรูปแบบบริษัทจำกัด และมีรายได้สุทธิต่อปีของกลุ่มลูกค้าอยู่ในช่วง 500,001-1,000,000 บาท มีจำนวนพนักงานอยู่ในระหว่าง 1-10 คน และสถานที่ตั้งของกลุ่มตัวอย่างส่วนมากจะอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ และอัตราค่าบริการ ที่ทางสำนักงานเชียงใหม่การบัญชีฯ เก็บจากลูกค้าอยู่ในช่วงราคา 3,001 - 4,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจพบว่า ลูกคามีความพึงพอใจในด้านการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับมาก ในด้านของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่เชื่อถือได้ การตรวจสอบเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป และมีการจัดทำงบการเงินที่เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป ความพึงพอใจในด้านการให้คำปรึกษา มีระดับความพึงพอใจในด้านการจดทะเบียนนิติบุคคลมีระดับความพึงพอใจระดับปานกลางในด้านการดำเนินงานของสำนักงานเชียงใหม่การบัญชีฯ ที่ถูกต้องและแม่นยำ ความพึงพอใจด้านปัจจัยอื่นๆ ที่เสริมงานบริการมีระดับความพึงพอใจระดับปานกลางในด้านความเชื่อมั่นในตัวผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ส่วนผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่ฯ พบว่า ปัญหาส่วนใหญ่ไม่มีความรุนแรงมากนัก แต่อยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วย ปัญหาความล่าช้าในการจัดส่งงบการเงิน ปัญหาอัตราค่าบริการของสำนักงานเชียงใหม่การบัญชีฯ มีอัตราสูง ปัญหาการทำงานที่ขาดการควบคุมที่ดี พนักงานขาดประสบการณ์และความเข้าใจ

ส่วนการวิเคราะห์ปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเชียงใหม่การบัญชีฯ ด้านต่าง ๆ โดยจำแนกตามประเภทของธุรกิจ ลักษณะของธุรกิจ และรายได้ของธุรกิจ ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและปัญหาอุปสรรค ของสำนักงานเชียงใหม่การบัญชีฯ ในด้านต่าง ๆ โดยจำแนกตามประเภทของธุรกิจ ลักษณะของธุรกิจ และรายได้ของธุรกิจ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญเช่นเดียวกัน