การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

CUSTOMER'S SATISFACTION TOWARD THE SELECTION OF ACCOUNTING SERVICES FOR BUSINESS IN CHONBURI

นางวรรณพร ไพรสานฑ์วณิชกุล

การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
พ.ศ. 2550

การศึกษาอิสระ	การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี Customer's Satisfaction Toward the Selection of Accounting Services for Business in Chonburi
ชื่อนักศึกษา	นางวรรณพร ไพรสานต์วณิชกุล
รหัสประจำตัว	486001
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2549

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ได้ตรวจสอบและอนุมัติให้การศึกษาอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เมื่อวันที่ 11 มีนาคม พ.ศ. 2550

_____ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณราย แสงวิเชียร)

คณะกรรมการสอบการศึกษาอิสระ

_____ อาจารย์ที่ปรึกษา

(อาจารย์รุ่งฤดี รัตนวิไล)

_____ กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สถาพร ปิ่นเจริญ)

_____ กรรมการ

(อาจารย์ ดร.พวงชมพู โจนส์)

_____ กรรมการ

(อาจารย์มณฑล สรไกรกิติกูล)

การศึกษาอิสระ	การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี Customer's Satisfaction Toward the Selection of Accounting Services for Business in Chonburi
ชื่อนักศึกษา	นางวรรณพร ไพรสานฑ์วณิชกุล
รหัสประจำตัว	486001
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2549

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ได้ตรวจสอบและอนุมัติให้การศึกษาอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เมื่อวันที่ 11 มีนาคม พ.ศ. 2550

_____ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณราย แสงวิเชียร)

คณะกรรมการสอบการศึกษาอิสระ

_____ อาจารย์ที่ปรึกษา

(อาจารย์รุ่งฤดี รัตนวิไล)

_____ กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สถาพร ปิ่นเจริญ)

_____ กรรมการ

(อาจารย์ ดร.พวงชมพู โจนส์)

_____ กรรมการ

(อาจารย์มณฑล สรไกรกิติกูล)

การศึกษาอิสระ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี
Customer's Satisfaction Toward the Selection of Accounting Services for Business in Chonburi

ชื่อนักศึกษา นางวรรณพร ไพรสานต์วณิชกุล
รหัสประจำตัว 486001

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา 2549

บทคัดย่อ

ผู้ประกอบกิจการจำเป็นต้องจัดทำบัญชีตามมาตรฐานการบัญชี ต้องจัดทำงบการเงินและยื่นงบการเงินต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ และมีการตรวจสอบบัญชีโดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาตตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 สำนักงานบัญชีจึงมีความสำคัญต่อผู้ประกอบกิจการอย่างมาก ในการเป็นที่ปรึกษา ทางด้านบัญชี ภาษีอากร และ กฎหมาย เพื่อให้กิจการมีระบบบัญชี ระบบเอกสาร และระบบการควบคุมภายในด้านบัญชีที่ดี มีการบันทึกบัญชีได้ถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชี และตามพระราชบัญญัติการบัญชี และประมวลรัษฎากรกำหนดสามารถนำส่งภาษีได้ถูกต้อง และทันเวลา ซึ่งจะทำให้งบการเงินของกิจการถูกต้อง น่าเชื่อถือ ประหยัดภาษี และลดความเสี่ยงจากภาระภาษีต่าง ๆ ในการถูกสรรพากรตรวจสอบ จากสาเหตุดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ คือ 1. ศึกษาลักษณะการให้บริการของสำนักงานบัญชีในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี 2. ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ซึ่งผลของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้สามารถนำมาเป็นข้อมูลเพื่อประกอบการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการของสำนักงานบัญชีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มศักยภาพของการแข่งขันในระยะสั้น และระยะยาวได้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บริษัทจำกัดนอกนิคมอุตสาหกรรมในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 217 ตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างใช้แบบวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม หลังจากการเก็บข้อมูลแล้ว ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Window Version 15 หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ และสรุปผลต่อไป

ผลการศึกษา พบว่า รูปแบบการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชีเป็นประเภทบุคคลธรรมดา คิดเป็นร้อยละ 35.02 ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจส่วนใหญ่ 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.39 เงินทุนจดทะเบียน น้อยกว่า 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.17 มีพนักงานประมาณการทั้งหมด 21 – 30 คน คิดเป็นร้อยละ 54.38 ผลการศึกษาลักษณะการให้บริการของสำนักงานบัญชี การบริการจัดทำบัญชี งบการเงินมีความน่าเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 58.53 การนำส่งภาษี และงบการเงินถูกต้องตรงตามเวลา คิดเป็นร้อยละ 56.22 การคิดอัตราค่าบริการของสำนักงานบัญชี คิดค่าธรรมเนียมที่เหมาะสมตามปริมาณงาน คิดเป็นร้อยละ 59.91 ทำเลที่ตั้งของสำนักงานบัญชี ที่ตั้งสำนักงานใกล้แหล่งชุมชน สะดวกต่อการติดต่อ คิดเป็นร้อยละ 46.54 การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานบัญชีมีการประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.06 ในด้านของบุคลากรของสำนักงานบัญชี ผู้ตรวจสอบบัญชีมีความน่าเชื่อถือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.55 ลักษณะทางกายภาพของสำนักงานบัญชีมีการจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน และเอกสารแบบฟอร์มเป็นระเบียบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.24 กระบวนการให้บริการของสำนักงานบัญชี เก็บรักษาความลับข้อมูลของลูกค้าและเก็บข้อมูลไว้เป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ 54.84 ผลการศึกษาระดับของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมาก การทดสอบสมมติฐานของการศึกษาวิจัยที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่าไคสแสควร์ที่คำนวณได้ ส่วนใหญ่มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น รูปแบบการประกอบธุรกิจ ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ เงินทุนจดทะเบียน และจำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชี มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาอิสระฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้เป็นผลมาจากได้รับคำแนะนำ การให้คำปรึกษา ความกรุณา ความช่วยเหลือ และความเอาใจใส่อย่างดี ตลอดจนการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อย่างดียิ่งจาก อาจารย์รุ่งฤดี รัตนวิไล อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่ายิ่งในการให้คำปรึกษา แนะนำ และตรวจแก้ไข การศึกษาอิสระฉบับนี้ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณราย แสงวิเชียร คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติทุกท่าน เพื่อน ๆ พี่ ๆ บัณฑิตวิทยาลัยทุกคน รวมถึงผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ได้ให้ความกรุณาและอนุเคราะห์ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ขอขอบคุณลูกค้าของสำนักงานบัญชี ที่ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถาม ขอขอบคุณนักศึกษาปริญญาตรีที่ให้ความอนุเคราะห์ในการช่วยแจกแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นสิ่งบูชาพระคุณบิดามารดา รวมถึงคุณครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณของผู้วิจัยทุกท่าน

วรรณพร ไพรสานต์วณิชกุล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญ	(4)
สารบัญตาราง	(6)
สารบัญแผนภูมิ	(9)

บทที่

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
1.3 ขอบเขตการศึกษา	4
1.4 สมมติฐานการวิจัย	4
1.5 นิยามคำศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	5

2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 วัตถุประสงค์และหลักการจัดทำบัญชี	6
2.2 พระราชบัญญัติการบัญชี 2543	11
2.3 แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ	15
2.4 แนวความคิดทางการตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการ	16
2.5 แนวความคิดกับความพึงพอใจ	19
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า	22
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
2.8 กรอบแนวความคิดในการวิจัย	28

3. วิธีการวิจัย

3.1 ประชากรและการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง	30

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
	3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	31
	3.2 การทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม	32
	3.3 หลักการวิเคราะห์ข้อมูล	32
	3.4 สถิติที่ใช้ในการทดสอบข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน	33
	3.5 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	34
4.	**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**	35
	4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชี	35
	4.2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของสำนักงานบัญชี	39
	4.3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี	44
	4.4 การวิเคราะห์ผลการทดสอบสมมติฐาน	53
5.	**สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ**	85
	5.1 สรุปผลการศึกษา	85
	5.2 อภิปรายผลการศึกษา	88
	5.3 ข้อเสนอแนะ	90
บรรณานุกรม		93
ภาคผนวก		
	ผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	95
	ผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	101
	ผนวก ค แบบแสดงรายการทางภาษี ภ.ง.ด. 50 ภ.ง.ด. 51 ภ.พ. 30 ภ.ง.ด. 3 ภ.ง.ด. 53	104
	ผนวก ง แผนภูมิสรุปมาตรฐานการบัญชี	120
ประวัติผู้เขียน		127

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

1.1 จำนวนนิติบุคคลในภาคตะวันออก..... 3
3.1 จำนวนนิติบุคคลในจังหวัดชลบุรี..... 30
4.1 จำนวนและร้อยละของรูปแบบการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชี..... 35
4.2 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชี..... 36
4.3 จำนวนและร้อยละของเงินทุนจดทะเบียนของสำนักงานบัญชี..... 37
4.4 จำนวนและร้อยละของจำนวนพนักงานประมาณการทั้งหมด
ของสำนักงานบัญชี..... 37
4.5 จำนวนและร้อยละของการให้บริการของสำนักงานบัญชี..... 38
4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่ใช้บริการ..... 39
4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการบริการจัดทำบัญชี... 40
4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการบริการ
ติดต่อราชการ..... 40
4.9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการคิดอัตราค่าบริการ... 41
4.10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามทำเลที่ตั้ง..... 41
4.11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการโฆษณา
ประชาสัมพันธ์..... 42
4.12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคลากร..... 42
4.13 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะทางกายภาพ... 43
4.14 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกระบวนการให้บริการ 44
4.15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ
ของลูกค้าที่มีต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี 45
4.16 การทดสอบสมมติฐานระหว่างรูปแบบการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชี
กับด้านผลิตภัณฑ์..... 53
4.17 การทดสอบสมมติฐานระหว่างรูปแบบการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชี
กับด้านราคา..... 55
4.18 การทดสอบสมมติฐานระหว่างรูปแบบการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชี
กับด้านช่องทางการจัดจำหน่าย..... 56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

4.19 การทดสอบสมมติฐานระหว่างรูปแบบการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชี กับด้านการส่งเสริมการตลาด..... 57
4.20 การทดสอบสมมติฐานระหว่างรูปแบบการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชี กับด้านบุคลากร..... 58
4.21 การทดสอบสมมติฐานระหว่างรูปแบบการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชี กับด้านลักษณะทางกายภาพ..... 59
4.22 การทดสอบสมมติฐานระหว่างรูปแบบการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชี กับด้านกระบวนการให้บริการ..... 60
4.23 การทดสอบสมมติฐานระหว่างระยะเวลาในการประกอบธุรกิจของสำนักงาน บัญชี กับด้านผลิตภัณฑ์..... 61
4.24 การทดสอบสมมติฐานระหว่างระยะเวลาในการประกอบธุรกิจของสำนักงาน บัญชี กับด้านราคา..... 63
4.25 การทดสอบสมมติฐานระหว่างระยะเวลาในการประกอบธุรกิจของสำนักงาน บัญชี กับด้านช่องทางการจัดจำหน่าย..... 64
4.26 การทดสอบสมมติฐานระหว่างระยะเวลาในการประกอบธุรกิจของสำนักงาน บัญชี กับด้านการส่งเสริมการตลาด..... 65
4.27 การทดสอบสมมติฐานระหว่างระยะเวลาในการประกอบธุรกิจของสำนักงาน บัญชี กับด้านบุคลากร..... 66
4.28 การทดสอบสมมติฐานระหว่างระยะเวลาในการประกอบธุรกิจของสำนักงาน บัญชี กับด้านลักษณะทางกายภาพ..... 67
4.29 การทดสอบสมมติฐานระหว่างระยะเวลาในการประกอบธุรกิจของสำนักงาน บัญชี กับด้านกระบวนการให้บริการ..... 68
4.30 การทดสอบสมมติฐานระหว่างเงินทุนจดทะเบียนของสำนักงานบัญชี กับด้านผลิตภัณฑ์..... 69
4.31 การทดสอบสมมติฐานระหว่างเงินทุนจดทะเบียนของสำนักงานบัญชี กับด้านราคา..... 71

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

4.32 การทดสอบสมมติฐานระหว่างเงินทุนจดทะเบียนของสำนักงานบัญชี กับด้านช่องทางการจัดจำหน่าย……. 72
4.33 การทดสอบสมมติฐานระหว่างเงินทุนจดทะเบียนของสำนักงานบัญชี กับด้านการส่งเสริมการตลาด…… 73
4.34 การทดสอบสมมติฐานระหว่างเงินทุนจดทะเบียนของสำนักงานบัญชี กับด้านบุคลากร…… 74
4.35 การทดสอบสมมติฐานระหว่างเงินทุนจดทะเบียนของสำนักงานบัญชี กับด้านลักษณะทางกายภาพ…….... 75
4.36 การทดสอบสมมติฐานระหว่างเงินทุนจดทะเบียนของสำนักงานบัญชี กับด้านกระบวนการให้บริการ…….. 76
4.37 การทดสอบสมมติฐานระหว่างจำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชี กับด้านผลิตภัณฑ์…….. 77
4.38 การทดสอบสมมติฐานระหว่างจำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชี กับด้านราคา…….. 79
4.39 การทดสอบสมมติฐานระหว่างจำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชี กับด้านช่องทางการจัดจำหน่าย……. 80
4.40 การทดสอบสมมติฐานระหว่างจำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชี กับด้านการส่งเสริมการตลาด…… 81
4.41 การทดสอบสมมติฐานระหว่างจำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชี กับด้านบุคลากร…… 82
4.42 การทดสอบสมมติฐานระหว่างจำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชี กับด้านลักษณะทางกายภาพ…….... 83
4.43 การทดสอบสมมติฐานระหว่างจำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชี กับด้านกระบวนการให้บริการ…… 84

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1.1 จำนวนนิติบุคคลในภาคตะวันออก……..	3
2.1 ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์……	21
2.2 สมมติฐานเบื้องต้นในการวัดความพึงพอใจลูกค้า…….....	25
2.3 กรอบแนวความคิดในการวิจัย……	29

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดทำบัญชี เป็นการวัดผลการดำเนินงาน การเปิดเผยสิ่งที่สำรองไว้ เพื่อประกันเกี่ยวกับข้อมูลทางการเงิน ซึ่งจะเป็นประโยชน์กับผู้ใช้ข้อมูลเหล่านี้ เช่น ผู้บริหาร นักลงทุน เจ้าหน้าที่สรรพากร รวมถึงผู้ที่กำลังตัดสินใจในการลงทุนอื่น ๆ

การตรวจสอบบัญชี เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบความถูกต้อง เชื่อถือได้ของรายงานทางบัญชี ระบบบัญชี และส่วนที่เกี่ยวข้องกับการทำให้เกิดข้อมูลทางบัญชี ซึ่งจะแบ่งประเภทผู้ตรวจสอบบัญชีเป็น 2 ประเภท คือ ผู้ตรวจสอบภายใน และผู้ตรวจสอบภายนอก หรือผู้สอบบัญชีรับอนุญาต

ผู้ตรวจสอบภายใน จะเป็นพนักงานของกิจการนั้น ซึ่งจะขึ้นตรงกับคณะกรรมการสูงสุดของกิจการ เนื่องจากไม่ต้องการให้อยู่ภายในอำนาจการควบคุมของระดับล่าง ๆ ซึ่งจะมีผลให้มีการตกแต่งรายงานได้ รวมถึงยังเป็นอิสระกับการรายงานเรื่องทุจริตในกิจการได้ด้วย ในขณะที่ผู้ตรวจสอบภายนอกจะไม่เป็นพนักงานของกิจการ มีความเป็นอิสระจากการควบคุมของกิจการเพื่อไม่ให้มีผลต่อการตกแต่งรายงาน และยังช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถืออีกด้วย ซึ่งตามกฎหมายของไทยบังคับให้แต่ละกิจการต้องมีผู้สอบบัญชีภายนอกรับรองความถูกต้องของรายงาน หรืองบการเงิน

ผู้จัดทำบัญชีต้องจัดทำข้อมูลทางบัญชีตามมาตรฐานการบัญชี ส่วนผู้ตรวจสอบบัญชีจะต้องตรวจสอบตามมาตรฐานการสอบบัญชี ซึ่งมาตรฐานเหล่านี้จะจัดทำโดย สภานักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาต (AICPA) ตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 กำหนดให้ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี ซึ่งเป็นห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน นิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทย และกิจการร่วมค้าตามประมวลรัษฎากร ต้องจัดทำงบการเงินและยื่นงบการเงินต่อ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ภายใน 5 เดือน นับตั้งแต่วันปิดบัญชี กรณีที่เป็นบริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัด ต้องยื่นงบการเงินภายใน 1 เดือน นับตั้งแต่วันที่งบการเงินได้รับอนุมัติจากที่ประชุมใหญ่ ทำให้ผู้ประกอบกิจการจำเป็นต้องจัดทำบัญชี และมีการตรวจสอบบัญชีโดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาต สำนักงานบัญชีจึงมีความสำคัญต่อผู้ประกอบกิจการอย่างมาก ในการเป็นที่ปรึกษา ทางด้านบัญชี ภาษีอากร และกฎหมาย เพื่อให้กิจการมีระบบบัญชี ระบบเอกสาร และระบบการควบคุมภายในด้านบัญชีที่ดี มีการบันทึกบัญชีได้ถูกต้องตามมาตรฐาน

การบัญชี และตามพระราชบัญญัติการบัญชี และประมวลรัษฎากรกำหนด สามารถนำส่งภาษีได้ถูกต้อง และทันเวลา ซึ่งจะทำให้งบการเงินของกิจการถูกต้อง น่าเชื่อถือ ประหยัดภาษี และลดความเสี่ยงจากภาระภาษีต่าง ๆ ในการถูกสรรพากรตรวจสอบ

ในปัจจุบันการแข่งขันของธุรกิจสำนักงานตรวจสอบบัญชีอยู่ในระดับสูง โดยมีการแข่งขันกันทั้งทางด้านราคาและคุณภาพในการให้บริการ สำนักงานบัญชีแต่ละแห่งจึงต้องมีการปรับปรุงองค์กร และพัฒนาคุณภาพบุคลากร เพื่อให้มีการบริหารต้นทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน อันจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้สำนักงานบัญชีมีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น และในส่วนของการบริหารจัดการด้านการตลาด จะสามารถบรรลุผลสำเร็จ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จำเป็นอย่างยิ่งที่สำนักงานบัญชีจะต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าที่ครบถ้วนสมบูรณ์ และสามารถชี้บ่งได้ว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการมีคุณลักษณะที่สำคัญ ๆ และความต้องการที่แตกต่างกันอย่างไรบ้าง เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุง อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า

จากข้อมูลของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดชลบุรี (ณ วันที่ 5 ตุลาคม 2549) พบว่าจังหวัดชลบุรีมีนิติบุคคลที่จัดตั้งในรูปของบริษัท และห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 23,951 ราย คิดเป็น 64% ของจำนวนนิติบุคคลทั้งหมดในภาคตะวันออก ซึ่งมีจำนวนนิติบุคคลจัดตั้งอยู่มากที่สุด อันเนื่องมาจากเป็นประตูทางผ่านไปภาคตะวันออก จากความสำคัญและสาเหตุดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

ตารางที่1.1

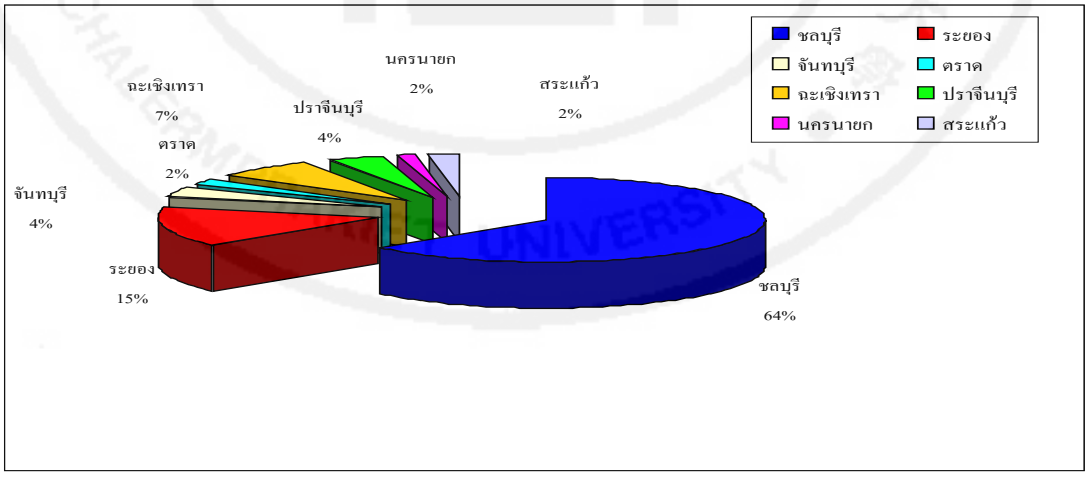
จำนวนนิติบุคคลในภาคตะวันออก

จังหวัด	จำนวนนิติบุคคล (ราย)
ชลบุรี	23,951
ระยอง	5,703
จันทบุรี	1,486
ตราด	818
ฉะเชิงเทรา	2,756
ปราจีนบุรี	1,491
นครนายก	603
สระแก้ว	796

ที่มา : สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดชลบุรี ข้อมูล ณ วันที่ 5 ตุลาคม 2549, หน้า 1

แผนภูมิที่ 1.1

จำนวนนิติบุคคลในภาคตะวันออก



ที่มา : สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดชลบุรี ข้อมูล ณ วันที่ 5 ตุลาคม 2549, หน้า 1

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาลักษณะการให้บริการของสำนักงานบัญชีในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

1.3 ขอบเขตการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่เป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด นอกนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี และลักษณะการให้บริการของสำนักงานบัญชีเท่านั้น

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1. รูปแบบการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชี มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี
2. ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชี มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี
3. เงินทุนจดทะเบียนของสำนักงานบัญชี มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี
4. จำนวนพนักงานในสำนักงานบัญชี มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

1.5 นิยามคำศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ลูกค้า หมายถึง ผู้ใช้บริการที่เป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัดนอกนิคมอุตสาหกรรม อมตะนคร ที่มีขนาดการลงทุน ขนาดใหญ่ กลาง และเล็ก

สำนักงานบัญชี หมายถึง ธุรกิจที่ดำเนินงานในรูปแบบบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคลที่ให้บริการเกี่ยวกับการบัญชีในด้านต่าง ๆ เช่น รับจัดทำบัญชี รับจ้างทำรายงานภาษียื่นกรมสรรพากร รับตรวจสอบภายใน รับจัดวางระบบบัญชี และการควบคุมภายใน รับจดทะเบียนจัดตั้งและเปลี่ยนแปลง ให้คำปรึกษาแนะนำด้านการวางแผนภาษีอากร รับวิเคราะห์งบการเงินและให้คำปรึกษาด้านการเงิน รับจัดหา ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรด้านการบัญชี

ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี หมายถึง บริษัทจำกัด ที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย เป็นผู้มีหน้าที่จัดให้มีการทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี 2543

ผู้ทำบัญชี หมายถึง บุคคลผู้รับผิดชอบในการทำบัญชีของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี ไม่ว่าจะได้กระทำในฐานะเป็นลูกจ้างของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีหรือไม่ก็ตาม

การให้บริการจัดทำบัญชี หมายถึง การรับจ้างจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชี โดยนำข้อมูลที่ได้รับจากธุรกิจมาใช้ในการจัดทำบัญชี เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 และให้เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไป

ความพึงพอใจ หมายถึง แนวคิดหรือทัศนคติอย่างหนึ่ง เป็นสภาวะรับรู้ภายใน ซึ่งเกิดจากความคาดหวังไว้ ถ้าได้รับตามที่คาดหวังความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ถ้าได้รับน้อยกว่าที่คาดหวังก็ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการของสำนักงานบัญชีในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานบัญชีในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี
3. เป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการในการใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจ ที่จะเข้ามาดำเนินธุรกิจสำนักงานบัญชี
4. เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการในการใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจ เลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชี

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี มีแนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. วัตถุประสงค์และหลักการจัดทำบัญชี
2. พระราชบัญญัติการบัญชี 2543
3. แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ
4. แนวความคิดทางการตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการ
5. แนวความคิดกับความพึงพอใจ
6. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวความคิดในการวิจัย

2.1 วัตถุประสงค์และหลักการจัดทำบัญชี

วัตถุประสงค์การจัดทำบัญชีและข้อมูลทางการบัญชี ก็คือตอบสนองข้อมูลที่ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ภายนอก และในขณะเดียวกันสะท้อนถึงข้อมูลที่ผู้บริหารต้องการจะสื่อสารถึงผู้ใช้ โดยพิจารณาถึงมาตรฐานการบัญชีสำหรับการรายงานทางการเงินรวมทั้งข้อกำหนดต่าง ๆ ของหน่วยงานกำกับดูแล

2.1.1 วัตถุประสงค์ของการจัดทำบัญชี

การจัดทำบัญชี และงบการเงิน ควรให้ประโยชน์แก่ทุกฝ่ายที่สนใจในกิจการ ข้อมูลทางการบัญชีที่ปรากฏในงบการเงินจึงควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ผลตอบแทนจากการลงทุน สภาพคล่อง ความสามารถในการชำระหนี้ เป็นต้น วัตถุประสงค์ของการจัดทำบัญชีสามารถอธิบายในรายละเอียดดังนี้

1. ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจลงทุนและให้สินเชื่อ ข้อมูลทางการบัญชีและงบการเงินควรเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจอย่างสมเหตุสมผลในการ

ลงทุนและการให้สินเชื่อ ผู้ใช้ข้อมูลในกลุ่มนี้ ได้แก่ ผู้ถือหุ้น เจ้าหนี้ สถาบันการเงิน นักวิเคราะห์ ปรึกษาการลงทุน ผู้ลงทุน

2. ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการประเมินกระแสเงินสด ข้อมูลทางการบัญชีควรเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ลงทุนในปัจจุบันและอนาคต เพื่อช่วยประเมินความสามารถของกิจการในการก่อให้เกิดเงินสดที่พึงได้รับในอนาคต เช่น ดอกเบี้ย เงินปันผล รวมถึงจังหวะเวลาและความแน่นอนที่กิจการจะได้รับเงินสดนั้น

3. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรทางเศรษฐกิจของกิจการ ข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากรทางเศรษฐกิจที่นำเสนอในงบการเงินจะช่วยให้ผู้ลงทุน เจ้าหนี้ และผู้ใช้งบการเงินทราบถึงความมั่นคงสภาพคล่อง ความสามารถในการชำระหนี้ของกิจการ โครงสร้างทางการเงิน และความสามารถของกิจการในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม

4. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ผู้ลงทุนและเจ้าหนี้จะใช้ข้อมูลทางการบัญชีในการประเมินสภาพการณ์ในอนาคต ข้อมูลที่สำคัญ ได้แก่ ข้อมูลแสดงฐานะทางการเงิน การเปลี่ยนแปลงฐานะทางการเงิน ผลการดำเนินงานและคุณภาพของกำไร เป็นต้น

5. ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้บริหารในการบริหารทรัพยากรของกิจการ ผู้ใช้งบการเงินสามารถประเมินผลการบริหารหรือความรับผิดชอบของผู้บริหาร โดยใช้ข้อมูลทางการบัญชี ความรับผิดชอบดังกล่าวรวมถึงการจัดการ การดูแล การใช้สินทรัพย์ให้เป็นไปตามความรับผิดชอบของเจ้าของ และการใช้สินทรัพย์อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อมูลในงบการเงินอาจมีผลต่อการตัดสินใจในการเลื่อนตำแหน่ง โยกย้ายหรือการเปลี่ยนผู้บริหาร

การจัดทำบัญชีและงบการเงินเป็นการนำเสนอข้อมูลทางการบัญชี เพื่อแสดงฐานะทางการเงิน ผลการดำเนินงานและกระแสเงินสดของกิจการ โดยทั่วไปงบการเงินจะให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินทรัพย์ หนี้สิน ส่วนของเจ้าของ รายได้และค่าใช้จ่าย และกระแสเงินสด

จึงพอสรุปได้ว่าข้อมูลที่ผู้ใช้งบการเงินต้องการเพื่อการตัดสินใจ จะต้องเป็นข้อมูลที่สามารถช่วยผู้ใช้ในเรื่องต่อไปนี้

1. ประเมินผลการดำเนินงานของกิจการโดยรวม
2. ประเมินคุณภาพและการทำหน้าที่ในการดูแลทรัพย์สินของฝ่ายบริหาร
3. คาดการณ์แนวโน้มอนาคตของกิจการ
4. ประเมินความเข้มแข็งและมั่นคงทางการเงิน
5. ประเมินความสามารถในการชำระหนี้
6. ประเมินสภาพคล่อง
7. ประเมินความเสี่ยงและความไม่แน่นอนต่าง ๆ

8. ช่วยในการจัดสรรทรัพยากร
9. ทำการเปรียบเทียบ
10. ประเมินมูลค่าของตราสารหนี้และตราสารทุน
11. ประเมินความสามารถในการปรับตัว
12. ตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย
13. ประเมินความรับผิดชอบต่อสังคม

2.1.2 หลักการบันทึกบัญชี

วิธีการจัดทำบัญชีโดยทั่วไปที่ใช้การประกอบธุรกิจ ประกอบด้วย

1. ระบบบัญชีคู่ คือ การบันทึกบัญชีทุกครั้งต้องบันทึกทั้งทางด้านเดบิต และทางด้านเครดิตในจำนวนที่เท่ากัน แต่คนละบัญชี

2. การบันทึกบัญชี จะเริ่มต้นที่เอกสารธุรกิจของกิจการแล้วนำไปบันทึกบัญชีในสมุดขั้นต้น เอกสารดังกล่าวจะมีใบปะหน้าหรือไม่ก็ตาม แล้วผ่านรายการไปยังแยกประเภททั่วไป แยกประเภทย่อย หรือทะเบียนต่าง ๆ ตามความจำเป็นหรือตามระบบบัญชีที่วางไว้ แล้วเก็บยอดจากแยกประเภททั่วไปเพื่อทำงบทดลองพิสูจน์ยอดบัญชีว่าลงครบถ้วนทั้งสองด้านหรือไม่ เสร็จแล้วก็ทำรายการปรับปรุงบัญชีต่าง ๆ เพื่อให้ถูกต้องและเป็นไปตามระบบค้างรับ ค้างจ่าย เมื่อได้ยอดเรียบร้อยแล้วก็จะออกงบการเงิน มีงบกำไรขาดทุน งบดุล งบการเปลี่ยนแปลงฐานะทางการเงิน หรือรายงานอื่น ๆ ตามที่ต้องการปรากฏดังผังวงจรบัญชี

3. การทำบัญชี และการบันทึกรายการจะต้องกระทำภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด และให้เป็นไปตามหลักการบัญชีที่รับรองโดยทั่วไปตามมาตรฐานการบัญชีที่กำหนด

2.1.3 วัฏจักรการทำบัญชี

เนื่องจากการบัญชีเป็นระบบในการบริหารงานอย่างหนึ่ง ที่ผู้บริหารจำเป็นจะต้องรู้ไว้อย่างน้อยก็จะได้รู้ว่าตนเองได้ดำเนินกิจการไปในระดับใด ใกล้เคียงกับเป้าหมายที่กำหนดไว้มากน้อยเพียงใดอีกด้วย แต่ก่อนที่จะใช้ระบบบัญชีนั้น จะต้องมีเอกสารทางการเงินอันได้แก่ใบสำคัญต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นใบเสร็จรับเงิน ใบส่งของ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทางการเงิน

วัฏจักรของการบัญชีมีอยู่ด้วยกันดังนี้

1. การวิเคราะห์ทางการค้า คือ การวิเคราะห์ว่า รายการค้านั้นมีผลกระทบต่อสินทรัพย์ หนี้สินและส่วนของเจ้า (เพิ่มขึ้นหรือลดลง) อย่างไร ผลกระทบที่เกิดขึ้นมีผลทำให้สินทรัพย์เท่ากับหนี้สินและส่วนของเจ้าของเสมอ

2. การบันทึกรายการในสมุดรายวันขั้นต้น เป็นการบันทึกรายการเบื้องต้นหลังจากได้วิเคราะห์รายการค้าแล้วว่าควรเดบิตและเครดิตบัญชีอะไรบ้าง บันทึกเรียงตามลำดับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

3. การผ่านรายการไปยังสมุดแยกประเภท มีขั้นตอนดังนี้

- นำวันที่จากสมุดรายวันทั่วไปมาลงในบัญชีแยกประเภทช่องวันที่
- ช่องคำอธิบายรายการให้นำชื่อบัญชีที่เกี่ยวข้องแต่อยู่คนละด้านมาใส่ เช่น
  - ในบัญชีเงินสด ให้เขียนว่า “บัญชีทุน” เพราะเงินสดได้มาจากการลงทุน
  - ในบัญชีทุน ให้เขียนว่า “บัญชีเงินสด” เพื่อให้ทราบว่าทุนที่นำมาลงนั้นเป็นเงินสด
- นำเลขที่บัญชีของบัญชีแยกประเภท (ตามผังบัญชี) ไปใส่ไว้ในช่อง “เลขที่บัญชี” ของสมุดรายวันทั่วไปเพื่อให้แสดงว่ารายการนั้นผ่านบัญชีเรียบร้อยแล้ว
- นำเลขที่หน้าของสมุดรายวันทั่วไป มาใส่ไว้ในช่อง “อ้างถึง” ของบัญชีแยกประเภทเพื่อให้ทราบว่ามาจากสมุดรายวันทั่วไปหน้าใด เช่น ร.ว. 1
- ผ่านช่องจำนวนเงินจากสมุดรายวันทั่วไป ด้านเดบิต มายังบัญชีแยกประเภทด้านเดบิต และด้านเครดิตมายังด้านเครดิต
- หากรายการที่บันทึกในสมุดรายวันทั่วไปมีมากกว่า 2 บัญชี (Compound Entry) เมื่อมีการผ่านรายการไปบัญชีแยกประเภทหากรายการบัญชีที่เกี่ยวข้องมีมากกว่า 1 บัญชี อาจใช้คำว่า “บัญชีต่าง ๆ” (Sundry Account) แทนได้

4. การจัดทำงบทดลอง เป็นงบที่จัดทำขึ้นเพื่อสรุปยอดคงเหลือของบัญชีแยกประเภททุกบัญชีที่กิจการมีอยู่ ช่วยพิสูจน์ความถูกต้องของการบันทึกรายการตามหลักการบัญชีคู่ สามารถทำเมื่อสิ้นระยะเวลาใดเวลาหนึ่งได้ เช่น 3 เดือนปกติทำเมื่อสิ้นรอบระยะเวลาบัญชี การเรียงรายการเริ่มจากบัญชีแยกประเภทสินทรัพย์ หนี้สิน ส่วนของเจ้าของ รายได้และค่าใช้จ่าย โดยยอดรวมด้านเดบิตและเครดิตต้องเท่ากัน

5. การจัดทำกระดาษทำการ ไม่ถือเป็นงบการเงินเป็นที่รวบรวมรายการต่าง ๆ ช่วยให้จัดทำงบการเงินรวดเร็วขึ้นแต่ละกิจการอาจทำกระดาษทำการหรือไม่ก็ได้ กระดาษทำการที่นิยมจัดทำ คือ กระดาษทำการ 10 ช่อง ซึ่งประกอบด้วย งบทดลองก่อนปรับปรุง รายการปรับปรุง งบทดลองหลังปรับปรุง งบกำไรขาดทุน และงบดุล หากไม่มีรายการปรับปรุง กระดาษทำการจะมีเพียง 6 ช่อง

6. การปิดบัญชีในสมุดรายวันทั่วไปและสมุดแยกประเภททั่วไป โดยโอนปิดบัญชีรายได้ไปบัญชีกำไรขาดทุน โอนปิดบัญชีค่าใช้จ่ายไปบัญชีกำไรขาดทุน โอนกำไรหรือขาดทุนสุทธิไป

บัญชีทุน ซึ่งการโอนปิดให้โอนปิดไปด้านตรงข้ามกับยอดดุล ทำให้บัญชีรายได้ ค่าใช้จ่ายในงวดนี้ก็หมดไป การปิดบัญชีนั้นเพื่อหาผลการดำเนินงานสิ้นงวด บัญชีสินทรัพย์ หนี้สินและส่วนของเจ้าของจะไม่ถูกปิดแต่จะต้องหายอดคงเหลือ เพื่อสรุปว่ากิจการมีสินทรัพย์หนี้สินและส่วนของเจ้าของเหลืออยู่เท่าใด

7. การจัดทำงบการเงิน จะนำข้อมูลที่ได้จากกระดาษทำการมาจัดทำงบการเงิน ประกอบด้วย งบดุล งบกำไรขาดทุน งบแสดงการเปลี่ยนแปลงฐานะการเงินหมายเหตุประกอบงบการเงิน งบประกอบอื่น และคำอธิบายที่ทำให้ งบการเงินนั้นสมบูรณ์ขึ้น

2.1.4 ประโยชน์ของข้อมูลทางการบัญชี

ผู้ประกอบธุรกิจมีความจำเป็นต้องจัดทำบัญชีไว้ นอกจากเพื่อยื่นต่อทางการตามกฎหมายเพื่อเสียภาษีอากรให้ถูกต้องแล้ว ยังต้องการประโยชน์จากบัญชีเพื่อ

1. การควบคุม เพื่อให้การทำงานมีระบบ และในการตรวจสอบบัญชีช่วยแก้ไขข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานได้

2. การบริหาร เพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจทราบว่ากิจการกำลังดำเนินไปในทิศทางใด สามารถเปรียบเทียบการดำเนินงานกับคู่แข่งขันได้ และสามารถสร้างประโยชน์จากการประกอบการในช่วงเวลาที่เหมาะสม และสูญเสียในสัดส่วนที่น้อยที่สุดเมื่อเกิดความผิดพลาดได้ โดยมีการวางแผน การตัดสินใจที่เหมาะสม

3. การตัดสินใจ เพื่อสามารถตัดสินใจทางด้านการเงินในแต่ละช่วงเวลา หรือสิ้นงวดของรอบบัญชี เพื่อบริหารงานให้เกิดความก้าวหน้า รวมทั้งเข้าใจในสิ่งที่ได้ดำเนินการไปแล้ว

4. ความถูกต้องของข้อมูล เพื่อให้ผู้อ่านงบการเงินได้ทราบข้อมูลที่จำเป็น และเพียงพอ

5. ขอเครดิตจากสถาบันการเงิน โดยข้อมูลทางบัญชีใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาแผนงานทางด้านการเงินสำหรับอนาคต และใช้เป็นข้อมูลในการขอเครดิตจากสถาบันการเงินได้

เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า “ข้อมูลทางบัญชี” เป็นข้อมูลหนึ่งในการสะท้อนมูลค่าทางเศรษฐกิจของกิจการให้ผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุนทั่วไป และผู้ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ และถูกใช้เป็นเครื่องมือเพื่อประกอบการตัดสินใจทางเศรษฐกิจและการลงทุนในกิจการ ซึ่งมีการใช้ข้อมูลทางการบัญชีโดย

1. ภายในกิจกรรม ผู้บริหารใช้ประโยชน์จากรายงานทางการเงินเพื่อ
   1.1 ประเมินผลการปฏิบัติงานภายในองค์กร
   1.2 ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ทางการลงทุน การดำเนินงานและการเงิน
2. ภายนอกกิจการ ผู้ถือหุ้นที่มิได้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการบริหาร

และการดำเนินงาน ได้แก่ ลูกค้า เจ้าหนี้และสถาบันทางการเงิน พนักงานหน่วยงานของรัฐ และผู้ลงทุนทั่วไป เป็นต้น บุคคลเหล่านี้ใช้ข้อมูลทางการเงินของกิจการเพื่อ

2.1 การตัดสินใจลงทุน

2.2 การตัดสินทางธุรกิจของตน เพื่อให้ได้ประโยชน์หรือผลตอบแทนสูงสุด ณ ระดับความเสี่ยงเดียวกัน

2.1.5 ข้อจำกัดของงบการเงิน

งบการเงินสามารถเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจหากมีลักษณะเชิงคุณภาพครบถ้วนแม้ว่าจะจัดทำขึ้นภายใต้ข้อจำกัดบางประการ แม่บทการบัญชีระบุข้อจำกัด 3 ประการของข้อมูล นั่นคือ ทันต่อเวลา ความสมดุลระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่เสียไป และความสมดุลของลักษณะเชิงคุณภาพ

- ทันต่อเวลา งบการเงินจำเป็นต้องนำเสนอภายในเวลาที่กำหนดมิฉะนั้นจะไม่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ดังนั้น กิจการต้องเสนอรายงานก่อนที่จะรู้เกี่ยวกับข้อมูลในทุกลักษณะและอาจต้องอาศัยการประมาณการในการจัดทำข้อมูล
- ความสมดุลระหว่างประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนที่เสียไป ผู้จัดทำงบการเงินอาจจำเป็นต้องคำนึงผลประโยชน์ของข้อมูลที่นำเสนอว่าคุ้มกับต้นทุนที่เสียไปหรือไม่ หากประโยชน์ที่ได้รับจากข้อมูลเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อยในขณะที่ผู้จัดทำงบการเงินต้องใช้ทรัพยากรจำนวนมากเพื่อเพิ่มประโยชน์ให้กับข้อมูล ก็เป็นการไม่สมควรที่ผู้จัดทำงบการเงินต้องสูญเสียทรัพยากรดังกล่าวเพื่อจัดทำข้อมูลนั้น
- ความสมดุลของลักษณะเชิงคุณภาพ ในการจัดทำงบการเงิน กิจการอาจยอมลดคุณภาพในด้านหนึ่งเพื่อเพิ่มคุณภาพอีกด้านหนึ่ง ตัวอย่างเช่น กิจการอาจต้องประมาณค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเพื่อเสนองบการเงินให้ทันต่อเวลาเนื่องจากค่าใช้จ่ายดังกล่าวควรแสดงอยู่ในงบการเงิน การปฏิบัติดังกล่าวทำให้ความเชื่อถือได้ของข้อมูลลดลงเนื่องจากประมาณการ แต่ทำให้ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเพิ่มขึ้นเนื่องจากค่าใช้จ่ายนั้นได้ปรากฏอยู่ในงบการเงิน

2.2 พระราชบัญญัติการบัญชี 2543

การจัดทำบัญชีจะต้องมีการจัดทำให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการบัญชี 2543 ซึ่งได้กำหนดรายละเอียดในการจัดทำบัญชี ผู้ที่มีหน้าที่จัดทำบัญชี ผู้ทำบัญชีของธุรกิจไว้ ให้ธุรกิจปฏิบัติตามข้อกำหนดโดยสรุปของพระราชบัญญัติการบัญชี 2543 คือ

1. ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี ได้แก่ ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด ที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย นิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทย กิจการร่วมค้าตามประมวลรัษฎากร โดยจะต้องจัดทำบัญชีนับตั้งแต่วันที่ดังต่อไปนี้

- ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน บริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัด ให้เริ่มทำบัญชีนับแต่วันที่ห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน บริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัด ได้รับการจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย
- นิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศ ที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทย ให้เริ่มทำบัญชีนับแต่วันที่นิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศนั้นได้เริ่มต้นประกอบธุรกิจในประเทศไทย
- กิจการร่วมค้าตามประมวลรัษฎากร ให้เริ่มทำบัญชีนับแต่วันที่กิจการร่วมค้านั้นได้เริ่มประกอบกิจการ
- สถานที่ประกอบธุรกิจเป็นประจำหลายแห่งแยกจากกัน ให้เริ่มทำบัญชีนับแต่วันที่สถานที่ประกอบธุรกิจเป็นประจำนั้นเริ่มต้นประกอบกิจการ

ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีต้องปิดบัญชีครั้งแรกภายในสิบสองเดือนนับแต่วันเริ่มทำบัญชี และปิดบัญชีทุกรอบสิบสองเดือนนับแต่วันเปิดบัญชีครั้งก่อน

2. ผู้ทำบัญชี หมายถึง ผู้รับผิดชอบในการทำบัญชีของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี ได้แก่

- พนักงานของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชี
- ผู้ให้บริการรับทำบัญชี ได้แก่ สำนักงาน และผู้รับจ้างทำบัญชีอิสระ โดยพระราชบัญญัติการบัญชี 2543 ได้กำหนดคุณสมบัติและเงื่อนไขของผู้ทำบัญชี ดังนี้

1) มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร

2) มีความรู้ภาษาไทยเพียงพอที่จะทำหน้าที่เป็นผู้ทำบัญชีได้

3) ไม่เคยต้องโทษโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เนื่องจากไม่เคยต้องโทษโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เนื่องจากได้กระทำความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการบัญชี หรือกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพการบัญชีเว้นแต่พ้นระยะเวลาที่ถูกลงโทษมาแล้วเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 3 ปี

4) มีคุณวุฒิดังต่อไปนี้

ก. ผู้ทำบัญชีของห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน และบริษัทจำกัดที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย ซึ่ง ณ วันปิดบัญชีในรอบปีบัญชีที่ผ่านมา มี

1) ทุนจะทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท

2) สินทรัพย์รวมไม่เกิน 30 ล้านบาท

3) รายได้รวมไม่เกิน 30 ล้านบาท

ต้องมีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ทางการบัญชี หรือเทียบเท่าจากสถาบันการศึกษาซึ่งทบวงมหาวิทยาลัยหรือคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) หรือกระทรวงศึกษาธิการเทียบว่าไม่ต่ำกว่าอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ทางการบัญชี

ข. ผู้ทำบัญชีมีหน้าที่จัดทำบัญชีอื่น ยกเว้นตามข้อ ก. ต้องมี คุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชี หรือเทียบเท่าจากสถาบันการศึกษาซึ่งทบวงมหาวิทยาลัย หรือคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) หรือกระทรวงศึกษาธิการเทียบว่าไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีทางการบัญชี

3. บัญชีที่ต้องจัดทำตามกฎหมาย ชนิดของบัญชีที่นิติบุคคลและผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี 2543 จะต้องจัดทำ มีดังต่อไปนี้

1. บัญชีรายวัน
   - 1.1 บัญชีเงินสด
   - 1.2 บัญชีธนาคาร แยกเป็นแต่ละเลขที่บัญชีธนาคาร
   - 1.3 บัญชีรายวันซื้อ
   - 1.4 บัญชีรายวันขาย
   - 1.5 บัญชีรายวันทั่วไป
2. บัญชีแยกประเภท
   - 2.1 บัญชีแยกประเภทสินทรัพย์ หนี้สิน และทุน
   - 2.2 บัญชีแยกประเภทรายได้และค่าใช้จ่าย
   - 2.3 บัญชีแยกประเภทลูกหนี้
   - 2.4 บัญชีแยกประเภทเจ้าหนี้
3. บัญชีสินค้า
4. บัญชีรายวัน และแยกประเภทอื่นตามความจำเป็น

การลงรายการในบัญชีรายวัน และบัญชีสินค้าผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีจะต้องมีเอกสารประกอบการลงบัญชีทุกรายการที่สามารถแสดงความถูกต้องครบถ้วนของรายการบัญชีตามความเป็นจริง และเป็นที่เชื่อถือได้

4. ระยะเวลาที่ต้องลงรายการในบัญชี การลงรายการในบัญชีต้องลงรายการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาดังต่อไปนี้

1. บัญชีเงินสด บัญชีธนาคาร และบัญชีรายวันทุกชนิด ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่รายการนั้นเกิดขึ้น

2. บัญชีแยกประเภท ต้องผ่านรายการจากบัญชีเงินสด บัญชีธนาคาร และบัญชีรายวันทุกชนิดภายใน 15 วัน นับแต่วันสิ้นเดือนที่รายการนั้นเกิดขึ้น

3. บัญชีสินค้า ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่สิ้นเดือนของเดือนที่รายการนั้นเกิดขึ้น

4. การลงรายการยอดคงเหลือในบัญชีเงินสด บัญชีธนาคาร บัญชีแยกประเภททุกชนิดและบัญชีสินค้า ณ วันปิดบัญชีแต่ละงวด ต้องลงให้แล้วเสร็จภายใน 60 วันนับแต่วันปิดบัญชี

5. การจัดทำงบการเงินและนำส่งงบการเงินต่อกรมทะเบียนการค้า ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีต้องจัดทำงบการเงินและยื่นงบการเงินต่อสำนักงานกลางบัญชีหรือสำนักงานบัญชีประจำท้องที่ภายใน 5 เดือน นับแต่วันปิดบัญชี ในกรณีที่เป็นบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด ที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยให้ยื่นภายใน 1 เดือน นับแต่วันที่งบการเงินนั้นได้รับอนุมัติในที่ประชุมใหญ่ผู้ถือหุ้น ซึ่งงบการเงินดังกล่าวจะต้องมีรายการย่อตามที่อธิบดีประกาศกำหนดโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี งบการเงินจะต้องได้รับการตรวจสอบและแสดงความเห็นโดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาต งบการเงินตามพระราชบัญญัติการบัญชี 2543 ได้แก่

1. งบดุล
2. งบกำไรขาดทุน
3. งบกำไรสะสม
4. งบกระแสเงินสด
5. งบแสดงการเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้น
6. งบประกอบ หรือหมายเหตุประกอบงบการเงิน หรือคำอธิบายอื่นซึ่งระบุไว้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงิน

การนำส่งงบการเงินให้กับกระทรวงพาณิชย์ กรมทะเบียนการค้า กองบัญชีธุรกิจนั้นจะต้องประกอบไปด้วยเอกสารดังนี้

1. แบบนำส่งงบดุลและงบกำไรขาดทุน (ส.บช.3)	1 ชุด
2. รายงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต	2 ชุด
3. งบดุลและงบกำไรขาดทุน	2 ชุด
4. สำเนารายชื่อผู้ถือหุ้น	1 ชุด
กรณีอยู่นอกเขต กรุงเทพ ฯ ต้องส่งเอกสารในข้อ 2 – 3 เพิ่มอีกอย่างละ	1 ชุด

6. การยื่นแบบแสดงรายงานต่อกรมสรรพากร การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่เสียภาษีเงินได้จากกำไรสุทธิ จะต้องยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีภายในกำหนดเวลา ดังนี้

1. การเสียภาษีเงินได้ครึ่งรอบระยะเวลาบัญชี กำหนดให้ยื่นแบบภายใน 2 เดือนนับจากวันสุดท้ายของเดือนแรกของรอบระยะเวลาบัญชี โดยใช้แบบ ภ.ง.ด.51

2. การเสียภาษีเงินได้จากกำไรสุทธิ เมื่อสิ้นรอบระยะเวลาบัญชี กำหนดให้ยื่นแบบภายใน 150 วัน นับแต่วันสุดท้ายของรอบระยะเวลาบัญชี โดยใช้แบบ ภ.ง.ด.50

2.3 แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ (The Service Marking Mix)

จากแนวคิดการตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ ได้กล่าวไว้ว่าธุรกิจที่ให้บริการจะใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ (Service Marketing Mix) หรือ 7 P's เพื่อสนองความพึงพอใจแก่กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะภายภาพและด้านกระบวนการให้บริการ ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) ผลิตภัณฑ์ของธุรกิจบริการ ได้แก่ บริการที่เสนอเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจ ซึ่งครอบคลุมทุกสิ่งทุกอย่างของตัวสินค้า และสิ่งที่จัดเตรียมไว้บริการลูกค้า เนื่องจากลูกค้าไม่ได้ต้องการเพียงตัวสินค้าและบริการเท่านั้น แต่ยังต้องการประโยชน์หรือคุณค่าอื่นที่จะได้รับจากการซื้อสินค้าและบริการของธุรกิจบริการด้วย

2. ราคา (Price) เป็นสิ่งที่กำหนดมูลค่าของผลิตภัณฑ์ในรูปเงินตรา ราคาเป็นเครื่องมือหนึ่งในส่วนประสมการตลาด ราคาสินค้าชนิดหนึ่งเมื่อเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าผลิตภัณฑ์กับราคา ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาจะทำให้เกิดรายได้จากการขาย ราคาจึงเป็นตัวสร้างให้เกิดรายได้จากการขายและนำไปสู่การสร้างกำไรในที่สุด

3. ช่องทางการจำหน่าย (Place) หมายถึง เส้นทางที่ผลิตภัณฑ์หรือกรรมสิทธิ์ของผลิตภัณฑ์เคลื่อนย้ายไปยังตลาด หรือกลุ่มบุคคลและองค์กรซึ่งอำนวยการเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์จากผู้ให้บริการไปยังลูกค้า

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย มีวัตถุประสงค์เพื่อเตือนความทรงจำ แจ้งข่าวสาร และเพื่อจูงใจให้เกิดความต้องการผลิตภัณฑ์ และทำให้เกิดพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อ

5. บุคลากร(People) หรือพนักงาน (Employees) ต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่งขัน พนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิดริเริ่มมีความสามารถในการแก้ปัญหา และสามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร

6. การสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence & Presentation) เนื่องจากบริการเป็นนามธรรมไม่สามารถจับต้องได้ จึงต้องทำให้บริการเป็นรูปธรรมที่ลูกค้าเห็นได้ชัด สิ่งที่แสดงให้ลูกค้าเห็นบริการได้อย่างเป็นรูปธรรม เช่น เครื่องมืออุปกรณ์ ป้าย และความสะอาดของสถานที่เป็นต้น

7. กระบวนการให้บริการ (Process) เป็นขั้นตอนในการให้บริการเพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็วและประทับใจลูกค้า

2.4 แนวความคิดทางการตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการ

บริการ (Service) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า โดยมีลักษณะที่สำคัญ 4 ลักษณะ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาด ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ เพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากงานบริการที่จะได้รับ และผู้ให้บริการต้องสร้างความเชื่อมั่นโดยพยายามจัดหาสิ่งต่าง ๆ เพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถทำการตัดสินใจได้รวดเร็วขึ้น ได้แก่

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกภาพดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงาน จะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว และทำให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ก็คือ ชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการเสนอขาย

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการ

บริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายรายหนึ่งสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายงานบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร สำหรับผู้ขายบริการต้องมีการควบคุมคุณภาพ ซึ่งสามารถทำได้ 3 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

3.3 การมีมาตรฐานในกระบวนการให้บริการมีสมรรถนะตลอดทั่วทั้งองค์กร

4. ไม่สามารถเก็บได้ (Perish Ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

กลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการ

งานสำคัญของธุรกิจบริการมีดังนี้

1. ความแตกต่างจากคู่แข่ง (Competitive Differentiation)
2. คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

1. ความแตกต่างจากคู่แข่ง (Competitive Differentiation) งานการตลาดของผู้ขายบริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง แต่เป็นการลำบากที่จะสร้างให้เห็นข้อแตกต่างของผลิตภัณฑ์อย่างชัดเจน ในความรู้สึกของลูกค้าการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง สามารถทำได้ในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

1) ด้านนวกรรม (Innovation Features) เป็นการเสนอบริการในลักษณะที่มีแนวคิดริเริ่มแตกต่างจากบริการของคู่แข่งทั่วไป เช่น การเสนอบริการต่อออนไลน์ระบบคอมพิวเตอร์ระหว่างลูกค้ากับสำนักงานบัญชี ทำให้ลูกค้าสามารถเรียกดูรายการบัญชี และรายงานงบการเงินได้ทันทีตลอดเวลา

2) การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด (Primary Service Package) ซึ่งได้แก่ สิ่งที่ลูกค้า

คาดหวังว่าจะได้รับจากกิจการ เช่น การบริการรับจดทะเบียนจัดตั้ง รับจัดทำบัญชี และรายงานงบการเงิน และยื่นต่อกรมทะเบียนพาณิชย์และกรมสรรพากร

3) ลักษณะการให้บริการเสริม (Secondary Service Features) ได้แก่ บริการที่มีเพิ่มเติมให้นอกเหนือจากบริการพื้นฐานทั่วไป เช่น การให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร การวางแผนภาษี การวิเคราะห์งบการเงิน

2. คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปากจากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้สิ่งที่เขาต้องการ (When) ณ สถานที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่ต้องการ (How) นักการตลาดต้องทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้า โดยทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตามลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ

1) การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวก ในด้านเวลา สถานที่ คือ ลูกค้าจะได้รับคำปรึกษาแนะนำทันทีเมื่อต้องการ ในสถานที่ตั้งที่ติดต่องานสะดวก

2) การติดต่อสั่งการ (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3) ความสามารถ (Competence) พนักงานที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถด้านบัญชีอย่างดี

4) ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือมีความเป็นกันเอง มีวิจารณญาณ

5) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัท และบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

6) ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความถูกต้อง สม่ำเสมอ

7) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการ และแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8) ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ โดยถือว่าข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้าเป็นความลับ และเก็บรักษาเป็นอย่างดี

9) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับ จะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

10) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

2.5 แนวความคิดกับความพึงพอใจ

ตามพจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูกชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ

ความพึงพอใจ ตามความหมายของ The Free Dictionary (Farlex Inc, Online. 2005) หมายถึง การได้รับการตอบสนองตามความต้องการหรือตามความคาดหวัง (The fulfillment or gratification of a desire, need, or appetite.) ซึ่งตรงกันกับที่ Porter and Lawler (1968 ; อ้างถึงใน สมภูมิ ใช้ฉวดเจริญ. 2543 : 8) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นแนวคิดหรือทัศนคติอย่างหนึ่ง เป็นสภาวะรับรู้ภายใน ซึ่งเกิดจากความคาดหวังไว้ ถ้าได้รับตามที่คาดหวัง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ถ้าได้รับน้อยกว่าที่คาดหวัง ก็ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และยังสอดคล้องกับ Wolman (1973 ; อ้างถึงใน สมภูมิ ใช้ฮวดเจริญ. 2543 : 8) ที่ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าหมายถึงความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation) แต่ผู้ที่ให้ความหมายในเชิงขยายความมากขึ้นได้แก่ มอร์ส (1995 : 27 ; อ้างถึงใน สุวิท เหล่าฤทธิไกร. 2544 : 28) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า สิ่งใดก็ตามที่สามารถลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลง และความตึงเครียดนี้ เป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อใดที่ความต้องการได้รับการตอบสนองความตึงเครียดจะน้องลงหรือในทางบวก หรือความรู้สึกในทางที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ทำให้ความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และความเชื่อที่เหมาะสม ซึ่งความพึงพอใจของบุคคลจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับอายุ สถานภาพทางสังคมอาชีพ รายได้ ขนาดของครอบครัว ระดับการศึกษาตลอดจนภูมิหลังด้านเชื้อชาติ วัฒนธรรม

ดังนั้น จากนิยามข้างต้นผู้วิจัยพอสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง การที่ความต้องการ (Need) หรือความคาดหวัง (Expection) ได้รับการตอบสนอง หากไม่ได้รับการตอบสนองก็ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

มาสโลว์ (อ้างถึงใน จิรภา จิตตวิสุทธิกุล. 2540 : 4-13) ได้ตั้งทฤษฎีแรงจูงใจ ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลายโดยกล่าวว่า ความต้องการของมนุษย์ มีลำดับขั้นความต้องการ เมื่อ

ความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไปจะเข้ามาแทนที่ มาสโลว์ ได้แบ่งลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ไว้เป็น 5 ขั้น ดังนี้

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (The Physiological Needs) เป็นความต้องการอันดับแรกของมนุษย์ ได้แก่ความต้องการในเรื่องอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค การนอนหลับพักผ่อนเป็นต้น

2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (The Safe Needs) เป็นความต้องการการป้องกันไม่ให้เกิดอันตรายทั้งทางร่างกายจิตใจ เช่น ความเจ็บป่วย เป็นต้น

3) ความต้องการความรักและการยอมรับจากผู้อื่น (The Belongingness and Love Needs) เป็นความต้องการทางสังคม และความสำคัญของการอยู่ร่วมกัน ต้องการการยอมรับ ต้องการมีเพื่อน มีครอบครัว และมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มและสังคม

4) ความต้องการมีชื่อเสียง (The Esteem Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการยอมรับ การยกย่องสรรเสริญ ต้องการมีสถานภาพที่สูงขึ้น

5) ความต้องการพัฒนาศักยภาพแห่งตน (The Needs for Self Actualization) เป็นความต้องการใช้ความรู้ ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ ความต้องการระดับนี้ บุคคลจะต้องดิ้นต่อสู้เพื่อความสำเร็จแห่งชีวิต

แผนภูมิที่ 2.1
ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ที่มา : จิรภา จิตตวิสุทธิกุล : 2540 : 4-13

และยังมีผู้ที่แบ่งระดับความพึงพอใจไว้ต่างไปจากมาสโลว์ โดยแบ่งระดับความพึงพอใจไว้เพียง 3 ระดับ ได้แก่ 1) ความต้องการทางด้านร่างกาย นับเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งเป็นปัจจัยอันจำเป็นในการดำรงชีวิต อันได้แก่ อาหาร ที่อยู่ เสื้อผ้าและเครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค น้ำสะอาด และอากาศบริสุทธิ์ ปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าว เป็นปัจจัยที่ต่ำที่สุดที่มนุษย์ต้องการ และเมื่อได้รับอย่างเพียงพอ มนุษย์จะเกิดความพึงพอใจในระดับต่ำสุด 2) ความต้องการทางด้านจิตใจ เป็นความต้องการของมนุษย์ที่ประสงค์จะได้รับความปลอดภัย ความมั่นคงจากการดำเนินชีวิต ความต้องการเหล่านี้ ได้แก่ การได้รับสวัสดิการทางสังคมจากหน่วยงานของรัฐ การมีรายได้อย่างเพียงพอ การมีการพักผ่อนหย่อนใจด้วยการทำงานอดิเรกหรือการบันเทิง การมีพวกพ้อง การที่จิตใจของมนุษย์มีความมั่นคงได้นั้นเพราะมีที่ยึดเหนี่ยวจิตใจ และ 3) ความต้องการที่เป็นความทะเยอทะยานส่วนบุคคล เป็นความต้องการที่มนุษย์แต่ละคนมีความต้องการแตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์ในชีวิตของแต่ละคน (Sharma ; อ้างถึงใน จิตติ ตระกูลพานิช. 2537 : 5-13)

จากแนวคิดดังกล่าวอาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจของบุคคลจะเกิดขึ้น เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองในระดับหนึ่ง เมื่อบุคคลนั้นเกิดความต้องการจึงจะตั้งเป้าหมายเพื่อให้บรรลุความต้องการ ความพึงพอใจของบุคคลจะแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมลักษณะส่วนบุคคล

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า

ความพึงพอใจลูกค้าตามความหมายของ National Business Research Institute หรือ NBSI (Online. 2005) หมายถึง ความสามารถของบริษัทในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (The company's ability to fulfill the business, emotional, and psychological needs of its customers.) ซึ่งใกล้เคียงกับที่ Phillip Kotler (1967 ; อ้างถึงใน สมภูมิ ใช้ฮวดเจริญ. 2543 : 8) ให้ความหมายไว้ว่าเป็น ความสามารถของผลิตภัณฑ์ที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดขึ้นจากความรู้สึกภายหลังการซื้อ (Post Purchase Feeling) และใช้ผลิตภัณฑ์ไปแล้ว ความพึงพอใจของลูกค้านั้นจะขึ้นอยู่กับการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์ (Product's Perceived Performance) ถ้าการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์เป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวัง (Expectation) ก็แสดงว่ามีความพึงพอใจ แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ก็แสดงว่าไม่ พึงพอใจ ขณะที่ ชูชีพ อ่อนโคกสูง (2511 : 108-109 ; อ้างถึงใน สมภูม ใช้ฮวดเจริญ. 2543 : 9) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งหมายถึง ความรู้สึก น้ำใจที่คนเรามีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด อาจเป็นเหตุการณ์ บุคคล วัสดุ สิ่งของหรือสถานที่ โดยการที่บุคคลมีความ พึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ต้องมีประสบการณ์ทางตรง หรือทางอ้อม ต่อสิ่งนั้นมาก่อน และผู้ที่ให้แนวคิดคล้ายคลึงกัน ได้แก่ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) อธิบายว่าความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้า (Perceived Performance) กับการให้บริการที่เขาคาดหวัง (Expected Performance) โดยผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ (Product Performance) ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfied Customer) แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าที่ตั้งไว้ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ (Delighted Customer) ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งขัน สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขันโดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้

แต่มีผู้ที่ศึกษาความพึงพอใจบนพื้นฐานที่แตกต่างจากคนอื่น ได้แก่ การศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภค พบว่าอยู่บนพื้นฐานของโมเดลการยอมรับ / การไม่ยอมรับ (Confirmation / Disconfirmation Model of Consumer Satisfaction) โดยศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวัง (Expectation) กับผลงานของผลิตภัณฑ์ (Performance) Oliver ได้กล่าวว่าการไม่ยอมรับในเชิงบวกจะเพิ่มความพึงพอใจแก่ผู้บริโภค และการไม่ยอมรับในเชิงลบ จะลดความพึงพอใจของผู้บริโภค คือ ถ้าผลงานผลิตภัณฑ์ดีกว่าที่คาดไว้ ก็จะเกิดการไม่ยอมรับในเชิงบวก ทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าผลงานของผลิตภัณฑ์ไม่ดีเท่ากับที่คาดไว้ ก็จะเกิดการไม่ยอมรับในเชิงลบ ทำให้ผู้บริโภคเกิดความไม่พึงพอใจ (Oliver. 1980 ; อ้างถึงใน Nanere & Hill. 2001) และยังกล่าวไว้อีกว่าความพึงพอใจลูกค้าอาจแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะได้แก่ 1) คุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า (Fails) 2) เป็นไปตามความคาดหวัง 3) หรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า (Delight) (โอลิเวอร์. 2000 ; อ้างถึงใน Veronical & Allard C.R. & Minna P. 2002 : 16)

ดังนั้นจากแนวคิดข้างต้นผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจลูกค้าเป็นความรู้สึกพอใจเมื่อสินค้าหรือบริการที่ได้รับทำงานได้ตรงตามความคาดหวัง หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเปลี่ยนเป็นความไม่พึงพอใจ

2.6.1 การวัดความพึงพอใจ

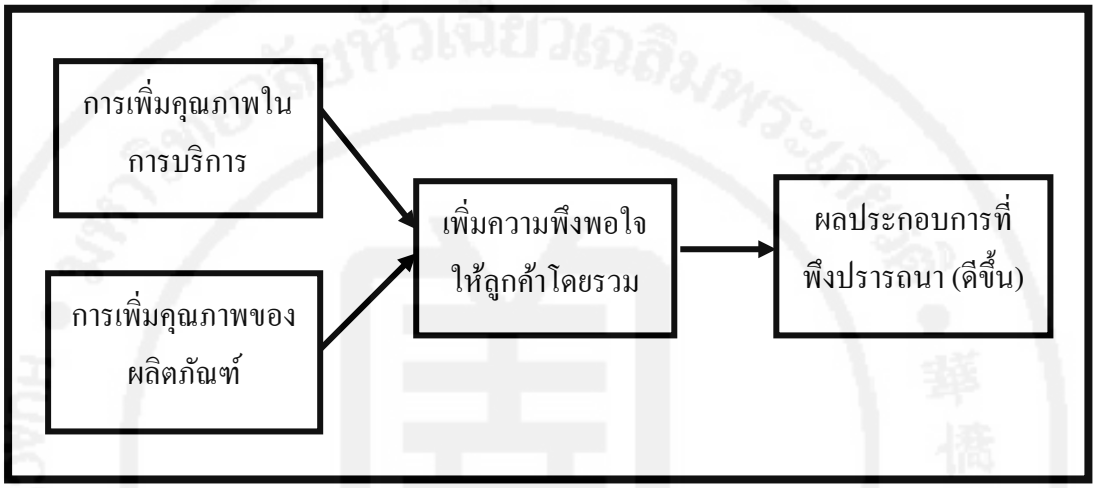
ความพึงพอใจถือได้ว่าเป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ (ประภาพันธ์ พลายจันทร์. 2546 : 5) ซึ่งสอดคล้องกับที่บุญเรียง ขจรศิลป์ (2528 : 137 ; อ้างถึงใน สมภูมิ ใช้ฮวดเจริญ. 2543 : 12) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งทัศนคติ หรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติโดยตรงแต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อม โดยวัดจากความคิดเห็นของบุคคลที่ต้องการจะศึกษาแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตจำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น ถ้าบุคคลที่จะศึกษาแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงของเขา ซึ่งความคลาดเคลื่อนนี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัด

ดังนั้น จึงมีผู้เสนอแนวความคิดในการวัดความพึงพอใจไว้หลากหลาย เช่น จิรภา จิตตวิสุทธิกุล (2540) เสนอแนวคิดในการประเมินผลไว้ 2 แบบ คือ 1) การประเมินผลทาง

จิตวิทยา (Psychological Interpretation of Satisfaction) แนวทางนี้มอง Satisfaction เป็นการยืนยันของความคาดหวังที่เกิดขึ้น (Prior Expectation) ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจขึ้นอยู่กับการเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับซึ่งก็คือแนวทางของ Disconfirmation Process และ 2) การประเมินผลตามทฤษฎีอรรถประโยชน์ (Utility Theory Interpretation of Satisfaction) เป็นการอ้างอิงทฤษฎีในด้านเศรษฐศาสตร์ โดยมีการสมมติฐานว่าผู้บริโภคที่มีเหตุผลซึ่งต้องการทำให้ตนบรรลุความพอใจสูงสุดเมื่อเกิดอรรถประโยชน์สูงสุดและทำให้เกิด Ideal Point ว่าน้อยกว่าเท่ากับหรือมากกว่าและระยะห่างมากน้อยเพียงใด โดยการเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (Expectation) และการรับรู้ (Perception) ซึ่งแนวคิดข้อที่ 2 ดังกล่าวสอดคล้องกับแนวทางการวัดคุณภาพการบริการที่นำเสนอโดย Parasuraman ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น หรือกรณีของ ภณิดา ชัยปัญญา (2541 ; อ้างถึงในประภาพันธ์ พลายจันทร์. 2546 : 6-7) ได้กล่าวไว้ว่าการวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี ได้แก่ 1) การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ 2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง 3) การสังเกต เป็นการวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน ซึ่งสอดคล้องกับที่ Philip Kotler (2003 : 64) ที่กล่าวถึงแนวทางในการวัดความพึงพอใจลูกค้าว่ามีหลายวิธี ได้แก่ 1) ระบบข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะ (Complaint and Suggestion System) โดยจัดให้มีศูนย์บริการลูกค้ากลาง (Customer Centered Organization) จัดให้มีหมายเลขโทรศัพท์ที่โทรฟรี (Toll-free) หรือ Web-sites/e-mail เพื่อรับคำร้องเรียนหรือคำแนะนำจากลูกค้า 2) การสำรวจความพึงพอใจลูกค้า (Customer Satisfaction Surveys) ซึ่ง Kotler กล่าวไว้ว่า การสำรวจความพึงพอใจลูกค้าเป็นประจำ (Periodic Surveys) เป็นสิ่งที่จำเป็นมากเพื่อให้ทราบสาเหตุของความไม่พึงพอใจหรือทราบคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าทุก ๆ 1 ใน 4 ของการจัดซื้อลูกค้าจะไม่พึงพอใจ 3) ลูกค้าปลอม (Ghost Shopping) โดยจ้างคนมาทำหน้าที่เป็นผู้ซื้อ เพื่อตรวจสอบจุดแข็งจุดอ่อนของบริษัทเทียบกับคู่แข่ง รวมถึงตรวจสอบวิธีการแก้ปัญหาของพนักงานขาย หรืออาจให้พนักงานของบริษัทไปสอบถามหรือซื้อสินค้าของคู่แข่งเพื่อนำจุดเด่นมาปรับปรุง 4) วิเคราะห์ลูกค้าที่หยุดการสั่งซื้อ (Lost Customer Analysis) โดยการสอบถาม สัมภาษณ์ลูกค้าที่หยุดการสั่งซื้อหรือหันไปใช้ของคู่แข่ง เพื่อหาสาเหตุและนำมาแก้ไขปรับปรุง นอกจากนี้ยังควรวิเคราะห์อัตราการเสียลูกค้า (Customer Loss Rate) ไว้ด้วย

นอกจากนี้ได้มีผู้เสนอแนวคิดเพิ่มเติมจากที่กล่าวมาแล้ว โดยเสนอแนวคิดในการวัดความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าว่าอาจวัดได้จากความพึงพอใจในการบริการและความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์ ดังแผนภูมิที่ 2.2 (Derek R. Allen. 2004 : 2)

แผนภูมิที่ 2.2
สมมติฐานเบื้องต้นในการวัดความพึงพอใจลูกค้า



ที่มา : Derek R. Allen. 2004 : 2

กล่าวโดยสรุปได้ว่าการวัดความพึงพอใจ เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะหนึ่งลักษณะใด ซึ่งบุญเรียง ขจรศิลป์ (2528 : 153 ; อ้างถึงใน สมภูมิ ใช้ฮวดเจริญ. 2543 : 12) ได้เสนอไว้ว่า เทคนิคของ Likert เป็นแบบหนึ่งที่สามารถใช้กับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง ได้แก่ การสร้างประโยคหรือข้อความเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ที่ต้องการวัด โดยกำหนดหัวข้อให้เลือก ซึ่งโดยทั่วไปกำหนดไว้ 5 หัวข้อ เมื่อวัดทัศนคติในประเด็นต่าง ๆ ครบทุกประเด็นก็นำคะแนนที่ได้ในแต่ละประเด็น มาหาค่าเฉลี่ยเป็นค่าทัศนคติ และบุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2524 : 178 ; อ้างถึงใน สมภูมิ ใช้ฮวดเจริญ. 2543 : 12) ได้กล่าวไว้ในทำนองเดียวกันว่า วิธีการของ Liker นั้น สามารถวัดทัศนคติได้อย่างกว้างขวางกว่าแบบอื่น ๆ และสามรถวัดทัศนคติได้เกือบทุกเรื่อง และให้ความเที่ยงตรงสูง

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นันทา ส่งสวัสดิ์ (2539) ได้ศึกษาเรื่องการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า สำนักงานบัญชีส่วนใหญ่มีลักษณะงานที่ให้บริการแก่ลูกค้าด้านการจัดทำบัญชี และจัดทำรายงานงบการเงินและจัดทำรายงานภาษียื่นกรมสรรพากรมากกว่าด้านอื่น โดยการคิดค่าบริการลูกค้าตามขนาดของกิจการ (ทุนจดทะเบียน) มีการหาลูกค้าโดยให้ลูกค้าหรือบุคคลภายนอกแนะนำให้โดยมีค่าตอบแทน สำนักงานบัญชีส่วนใหญ่ไม่มีการโฆษณา โดยในส่วนที่มีการโฆษณาจะเลือกใช้สื่อประเภทป้ายคัตเอ้าท์มากกว่าด้านอื่น การให้ความสำคัญในการใช้กลยุทธ์รักษาลูกค้าของสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่ ได้แก่ การเน้นคุณภาพการให้บริการ โดยให้ความสำคัญในเรื่องการถือว่าข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและเก็บรักษาอย่างดี การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ โดยให้ความสำคัญในเรื่องการมีบริการพื้นฐานเป็นชุดหลากหลายครบวงจร ส่วนด้านปัญหาการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า สำนักงานบัญชีมีปัญหาการดำเนินงาน ด้านตลาดบริการ โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดเมื่อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านคุณภาพงานบริการ ด้านอัตราค่าบริการ ด้านช่องทางการหาลูกค้าและด้านโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ส่วนปัญหาการดำเนินงานด้านการจัดการ พบว่า สำนักงานบัญชีมีปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยในรายละเอียดเมื่อเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการจ่ายค่าตอบแทน ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านการควบคุมปริมาณงาน และด้านบุคลากรที่มีคุณภาพ

นฤนาถ มาลัยรัตนา (2541 : 121-135) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่เลือกใช้บริการการวางระบบบัญชีของบริษัท สำนักงานเอสจีวี – ณ ถลาง จำกัด สาขาภาคเหนือ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่เลือกใช้บริการวางระบบบัญชีของบริษัทสำนักงานเอสจีวี – ณ ถลาง จำกัด สาขาภาคเหนือมากที่สุดในอันดับแรก คือ คุณภาพการให้บริการวางระบบบัญชี อันดับสอง คือ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการ อันดับสาม คือ สถานที่ตั้งของบริษัท สำนักงานเอสจีวี – ณ ถลาง จำกัด สาขาภาคเหนือ อันดับสี่ คือ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการวางระบบบัญชี

ด้านคุณภาพการให้บริการวางระบบบัญชี ลูกค้าให้ความสำคัญต่อคุณภาพในด้านผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญ ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการของลูกค้า และมีการให้บริการที่ถูกต้องและสม่ำเสมอ ลักษณะการให้บริการวางระบบบัญชีที่ลูกค้าต้องการ คือ ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการของลูกค้า อธิบายงานอย่างถูกต้อง และง่ายต่อการทำความเข้าใจ

ไม่ทำให้ลูกค้าเกิดปัญหาจากการใช้บริการ เก็บรักษาความลับของลูกค้าได้และมีการให้บริการที่ถูกต้องและสม่ำเสมอ ส่วนปัจจัยภายนอกอื่น ๆ ที่ลูกค้าให้ความสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ คือ การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี และการเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจ และการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงมากขึ้น ด้านปัจจัยในองค์การที่ลูกค้าให้ความสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการวางระบบบัญชี คือ การขยายตัวของธุรกิจ รองลงมา ปริมาณงานที่มากขึ้น และระบบการทำงานมีความซับซ้อนมากขึ้น

กิตติ บุนนาค (2537) ได้กล่าวถึง “คุณประโยชน์ที่นักบริหารจะได้จากข้อมูลทางการบัญชี” ว่าโดยปกตินักบริหารทั้งหลายมักจะมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องการตัดสินใจ (Decision Making) อยู่เสมอ เพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และแนวปฏิบัติต่าง ๆ ดังนั้นข้อมูลส่วนหนึ่งที่จะเข้ามามีส่วนช่วยทำให้การตัดสินใจดังกล่าวมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นนั่นก็คือ ข้อมูลทางการบัญชี เพราะเป็นข้อมูลที่เปรียบเสมือนเป็นกระจกเงาสะท้อนให้เห็นประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่เกิดจากการปฏิบัติงานขององค์การเมื่อในอดีตที่ผ่านมา อนึ่ง คุณประโยชน์ที่นักบริหารจะได้จากข้อมูลทางการบัญชีจะประกอบไปด้วยกรอบแนวความคิดที่สำคัญ ๆ ดังนี้

1. การบ่งชี้ถึงฐานะการเงิน
2. การบ่งชี้ถึงผลการดำเนินงาน
3. การใช้เป็นฐานข้อมูลประกอบการตัดสินใจ
4. การใช้เป็นแนวทางในการติดตามและควบคุมงาน
5. การสรุปความ

ธวัชชัย ภูษิตโภยไคย และ วิศิษฏ์ศรี จินตนา (2543) ได้กล่าวถึง “การบัญชีกับการจัดการสำหรับ SMEs” ว่าปัจจุบันสำนักงานใหญ่ ๆ ต่างก็ปรับขยายบริการเป็นแบบเบ็ดเสร็จ กล่าวคือ ให้บริการไปถึงการเป็นที่ปรึกษาธุรกิจครบวงจรตั้งแต่การทำบัญชี จัดระบบบัญชี สอบบัญชี ให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร บริหารธุรกิจ บริหารการเงิน เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และกฎหมาย นักบัญชีต้องมีความรู้เฉพาะธุรกิจ จะเห็นได้ว่าในเศรษฐกิจใหม่ นักบัญชีไม่ใช่แค่ทำบัญชี หรือตรวจสอบบัญชีเท่านั้น แต่ต้องให้บริการแก่ธุรกิจให้ครบวงจรตามความต้องการในตลาด อาชีพนักบัญชีในปัจจุบัน จึงค่อนข้างหลากหลายเป็นเสมือนหมอธุรกิจ ต้องสามารถตรวจและรักษาโรคได้ด้วย ธุรกิจโดยเฉพาะกิจการขนาดใหญ่จึงใช้สำนักงานบัญชีเหล่านี้เป็นคู่คิดช่วยให้การบริหารธุรกิจทันสมัย ได้คุณภาพ และประสบความสำเร็จ สำหรับ SMEs ก็คงไม่แตกต่างจากธุรกิจขนาดใหญ่จะต้องอาศัยบริการของนักบัญชีเช่นเดียวกัน เพียงแต่ว่าเจ้าของกิจการหรือ ผู้ถือหุ้นใหญ่ที่มีอำนาจเด็ดขาด และถือว่าเป็นธุรกิจของตนจะเห็นความสำคัญหรือไม่ หรือจะเห็นว่าเป็นธุรกิจครอบครัวทำกันเองก็ได้ ไม่จำเป็นต้องใช้บริการของนักบัญชีแต่อย่างใด ความคิดเห็นเช่นนี้ย่อมไม่ถูกต้อง

เพราะในสภาพแวดล้อมปัจจุบัน นักบัญชีสามารถช่วยผู้บริหารได้ทุกด้านในการบริหารธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ และสามารถทำงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์ทางธุรกิจได้คุ้มกว่า

ปัจจุบัน เจ้าของหรือผู้บริหารยังไม่ได้ให้ความสำคัญในการจัดทำบัญชีและการนำเอาข้อมูลทางการบัญชีมาใช้ประโยชน์ในทางการบริหารธุรกิจเท่าที่ควร และส่วนมากไม่ได้เห็นประโยชน์ส่งผลให้ไม่สนใจจัดทำบัญชี เจ้าของควรควบคุมผู้มีหน้าที่ทำบัญชีไม่ว่าจะเป็นพนักงานของกิจการเอง หรือผู้รับจ้างทำบัญชี หรือสำนักงานบัญชี ให้จัดทำบัญชีโดยถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา ซึ่งหากมีการจัดทำบัญชีให้ถูกต้อง ธุรกิจจะได้ประโยชน์มากมายในระยะยาว มากกว่าการเลี่ยงภาษีในระยะสั้น ปัจจุบันบุคคลภายนอกจะวัดความเชื่อถือในการที่จะมาติดต่อธุรกิจ หรือให้กู้ยืมเงินโดยพิจารณาจากข้อมูลทางการบัญชี และงบการเงินของธุรกิจ แทนความเชื่อถือส่วนตัวมากขึ้นเรื่อย ๆ การยอมรับในลักษณะนี้ จึงเป็นความจำเป็นที่จะต้องมีการจัดระบบและมาตรฐานในการทำบัญชีให้เป็นไปในแนวทางและมาตรฐานเดียวกัน และกิจการจะต้องจัดทำข้อมูลทางการบัญชีตามมาตรฐานให้เป็นที่ยอมรับ

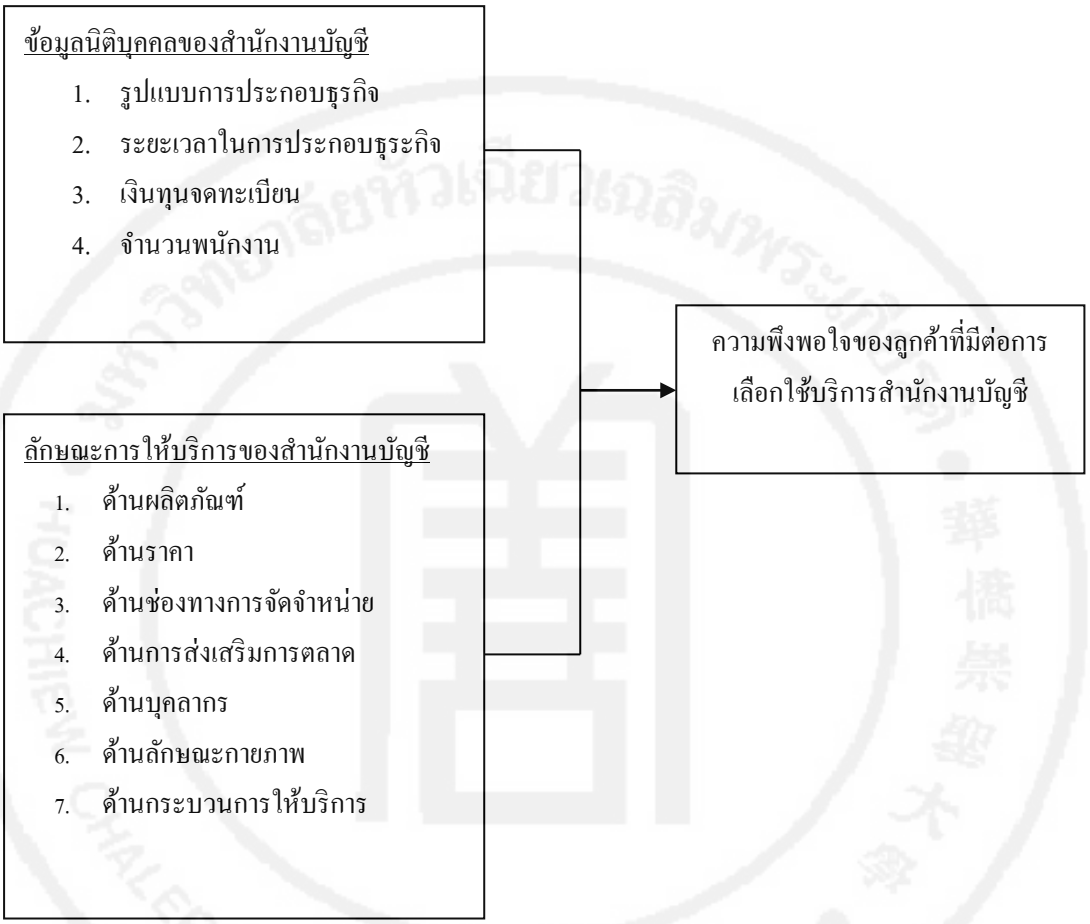
2.8 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาและประยุกต์ทฤษฎี และการวิจัยเชิงประยุกต์ของสำนักงานบัญชี ซึ่งได้กรอบวิจัยดังต่อไปนี้

แผนภูมิที่ 2.3

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) **ตัวแปรตาม (Dependent Variable)**



บทที่ 3

วิธีการวิจัย

3.1 วิธีการศึกษา

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณในรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย

3.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาประชากร ที่เป็นนิติบุคคลในจังหวัดชลบุรีจำนวน 23,951 ราย ซึ่งเป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัดนอกนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำนวน 474 ราย

ตารางที่ 3.1
จำนวนนิติบุคคลในจังหวัดชลบุรี

ประเภทนิติบุคคล	จำนวนนิติบุคคล (ราย)		รวม (ราย)
	ในนิคมอุตสาหกรรม	นอกนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร	
บริษัทจำกัด			
- ในเขตอำเภอเมือง	172	**474**	646
- นอกเขตอำเภอเมือง	697	15,824	16,521
ห้างหุ้นส่วนจำกัด			
- ในเขตอำเภอเมือง	-	26	26
- นอกเขตอำเภอเมือง	-	6,758	6,758
รวม (ราย)	869	23,082	23,951

ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของยามาเน่ (Yamane. 1973 : 125) กำหนดให้ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 217 ราย ซึ่งเป็นตัวแทนของบริษัทที่เป็นนิติบุคคลนอกนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดชลบุรี

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{474}{1 + 474\ (0.05)^2}$$

$$n = 216.93$$

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นการให้ผู้ตอบกรอกแบบสอบถามเอง โดยเนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน โดยในแต่ละส่วนประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชี ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของสำนักงานบัญชี ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 3 คำถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตรส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยเกณฑ์ตาม Likert Scale ซึ่งแต่ละข้อคำถาม มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

โดยคะแนนที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และแปลความหมายของระดับคะแนนดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2537 : 85)

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49 หมายถึง ระดับมาก

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 หมายถึง ระดับปานกลาง

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 หมายถึง ระดับน้อย

คะแนนค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 คำถามที่เกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆในการใช้บริการสำนักงานบัญชี

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 217 ราย ในช่วงเวลาระหว่างวันที่ 1 – 31 มกราคม 2550

3.3 การทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. นำแบบสอบถามไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถาม และรับคำแนะนำเพื่อแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2. ในการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ไปทำการทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิติบุคคล ก่อนที่จะทำการเก็บข้อมูลจริง เพื่อตรวจสอบความชัดเจนของภาษาที่ใช้ในคำถาม และครอบคลุมรูปแบบการให้บริการของสำนักงานบัญชี ให้ผู้กรอกแบบสอบถามมีความเข้าใจตรงกัน ก่อนที่จะนำไปเก็บข้อมูลจริง

3. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ก่อนนำไปใช้จริง

4. หลังจากปรับปรุงแก้ไขจนได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว จึงนำไปดำเนินการแจกกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

3.4 หลักการวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่เก็บได้แล้วจำนวน 217 ชุด มาลงรหัส ตรวจรหัส ป้อนข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Sciences) วิเคราะห์ค่าทางสถิติ โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 1 ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ สถิติ

เชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความถี่ โดยแบบสอบถามในส่วนที่ 3 ใช้หลักเกณฑ์ตาม Likert Scale ซึ่งแต่ละข้อคำถาม มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยคะแนนที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และแปลความหมายของระดับคะแนน

2. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล และเขียนรูปแบบรายงาน

3.5 สถิติที่ใช้ในการทดสอบข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยใช้วิธีทางสถิติในรูปของค่าเฉลี่ย (Mean) อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในรูปของตารางประกอบการพรรณนา โดยใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Sciences) ช่วยเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปข้อมูล

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ใช้สูตร χ^2 (Chi–Square) เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ มีสูตรดังนี้

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^{r}\sum_{j=1}^{c}\frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

χ^2 = ค่าไคสแสควร์

R = ผลรวมของความถี่ในแนวนั้น

C = ผลรวมของความถี่ของคอลัมน์

i = 1, 2, ……., c

j = 1, 2, ……., r

O_{ij} = ความถี่ที่ได้จากการทดลองปฏิบัติ

E_{ij} = ความถี่ที่คิดว่าควรจะเป็น หรือตามทฤษฎี

การทดสอบสมมติฐาน จะปฏิเสธสมมติฐานเมื่อค่าไคสแสควร์ที่คำนวณ ได้ค่ามากกว่าค่าสถิติที่ได้จากตารางไคสแสควร์ที่ Degree of Freedom เท่ากับ (c – 1) (r – 1) เมื่อ c คือจำนวนแถวแนวตั้ง (Column) และ r คือจำนวนแถวแนวนอน (Row) ของตัวแปรในตาราง Cross – tab และค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.05 หรือจะปฏิเสธสมมติฐานเมื่อความน่าจะเป็น (Significance) ที่ปรากฏใน

ผลลัพธ์จากการใช้โปรแกรม SPSS (Statistic Package for the Social Sciences) มีค่าน้อยกว่าที่กำหนด คือ 0.05

3.6 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัย เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 พฤจิกายน 2549 ถึงวันที่ 25 มีนาคม 2550 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3.2
ระยะเวลาที่ใช้ในการทำวิจัย

แผนการดำเนินงาน	ระยะเวลา																			
	พฤศจิกายน				ธันวาคม				มกราคม				กุมภาพันธ์				มีนาคม			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
เสนอหัวข้อวิจัย	←	→																		
บทที่1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา กำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขตการศึกษา สมมติฐานการวิจัย			←	→																
บทที่2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง						←	→													
บทที่3 วิธีการศึกษาวิจัย กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน									←	→										
บทที่4 ผลของการศึกษา													←	→						
บทที่5 สรุปผล															←	→				
สอบป้องกัน และส่งรายงานฉบับสมบูรณ์																	←	→		

บทที่ 4

ผลการศึกษา

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง "การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี" ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 217 ชุด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยและแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชี

4.2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของสำนักงานบัญชี

4.3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

4.4 การวิเคราะห์ผลการทดสอบสมมติฐาน

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 217 ชุด ได้รับคืน 217 ชุด คิดเป็น 100% และเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมด

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชี จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามสามารถวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.1

จำนวน และร้อยละของรูปแบบการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชี

รูปแบบ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
บุคคลธรรมดา	76	35.02
ห้างหุ้นส่วนสามัญ คณะบุคคล และสำนักงาน	19	8.76
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	56	25.81
บริษัทจำกัด	66	30.41
รวม	**217**	**100**

จากตารางที่ 4.1 พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 217 ราย ใช้บริการของสำนักงานบัญชีที่มีรูปแบบการประกอบธุรกิจ ประกอบด้วย บุคคลธรรมดามากที่สุด จำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.02 รองลงมา คือ บริษัทจำกัด จำนวน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.41 ห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.81 และห้างหุ้นส่วนสามัญ คณะบุคคล และสำนักงาน จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.76

ตารางที่ 4.2

จำนวน และร้อยละของระยะเวลาในการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชี

ระยะเวลา	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ปี	25	11.52
3 - 5 ปี	64	29.49
6 - 10 ปี	105	48.39
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	23	10.60
รวม	**217**	**100**

จากตารางที่ 4.2 พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 217 ราย ใช้บริการของสำนักงานบัญชีที่ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจ 6 – 10 ปี จำนวน 105 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.39 รองลงมา คือ 3 – 5 ปี จำนวน 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.49 น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.52 และสำนักงานบัญชีมีระยะเวลามากกว่า 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.60

ตารางที่ 4.3

จำนวน และร้อยละของเงินทุนจดทะเบียนของสำนักงานบัญชี

เงินทุน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 500,000 บาท	85	39.17
500,001 - 1,000,000 บาท	74	34.10
1,000,001 - 1,500,000 บาท	58	26.73
รวม	**217**	**100**

จากตารางที่ 4.3 พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 217 ราย ใช้บริการของสำนักงานบัญชีที่ส่วนใหญ่มีเงินทุนจดทะเบียน น้อยกว่า 500,000 บาท จำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.17 รองลงมา คือ 500,001 - 1,000,000 บาท จำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.10 และมีเงินทุนจดทะเบียน 1,000,001 - 1,500,000 บาท จำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.73

ตารางที่ 4.4

จำนวน และร้อยละของจำนวนพนักงานประมาณทั้งหมดของสำนักงานบัญชี

จำนวนพนักงาน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 10 คน	34	15.67
11 - 20 คน	65	29.95
21 - 30 คน	118	54.38
รวม	**217**	**100**

จากตารางที่ 4.4 พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 217 ราย ใช้บริการของสำนักงานบัญชีที่ส่วนใหญ่มีพนักงานประมาณทั้งหมด 21 คน– 30 คน จำนวน 118 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.38 รองลงมา คือ 11 คน – 20 คน จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.95 และมีพนักงานประมาณทั้งหมดน้อยกว่า 10 คน จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.67

ตารางที่ 4.5

จำนวน และร้อยละของการให้บริการของสำนักงานบัญชี

การให้บริการของสำนักงานบัญชี	ให้บริการ		ไม่ให้บริการ		รวม	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
รับจัดทำบัญชี	217	100	-	-	217	100
รับจ้างทำรายงานภาษียื่นกรมสรรพากร	217	100	-	-	217	100
รับตรวจสอบภายใน	169	77.88	48	22.12	217	100
รับจัดวางระบบบัญชี และการควบคุมภายใน	144	66.36	73	33.64	217	100
รับจดทะเบียนจัดตั้ง และเปลี่ยนแปลง	216	99.54	1	0.46	217	100
รับวิเคราะห์งบการเงิน และให้คำปรึกษาด้านการเงิน	154	70.97	63	29.03	217	100
รับจัดหา ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรด้านการบัญชี	83	38.25	134	61.75	217	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 217 ราย ใช้บริการของสำนักงานบัญชีที่ทุกรายให้บริการรับจัดทำบัญชี และรับจ้างทำรายงานภาษียื่นกรมสรรพากรคิดเป็นร้อยเปอร์เซ็นต์ รองลงมา คือ รับจดทะเบียนจัดตั้ง และเปลี่ยนแปลง จำนวน 216 ราย คิดเป็นร้อยละ 99.54 รับตรวจสอบภายใน จำนวน 169 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.88 รับวิเคราะห์งบการเงิน และให้คำปรึกษาด้านการเงิน จำนวน 154 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.97 รับจัดวางระบบบัญชี และการควบคุมภายใน จำนวน 144 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.36 และสำนักงานบัญชีมีบริการด้านรับจัดหา ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรด้านการบัญชี น้อยที่สุด จำนวน 83 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.25

4.2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะการให้บริการของสำนักงานบัญชี จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม สามารถวิเคราะห์ลักษณะการให้บริการได้ดังนี้

ตารางที่ 4.6

จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่ใช้บริการ

เหตุที่ใช้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
การจัดทำบัญชีถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชี	74	34.10
เสียค่าใช้จ่ายต่ำกว่าการจ้างพนักงานประจำ	46	21.20
การเสนอและเชิญชวนของสำนักงานบัญชี	9	4.15
บุคลากรมีความรู้ความสามารถ	70	32.26
ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานจนแล้วเสร็จ	18	8.29
รวม	**217**	**100**

จากตารางที่ 4.6 พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 217 ราย จำแนกตามสาเหตุที่ใช้บริการของสำนักงานบัญชี ประกอบด้วย การจัดทำบัญชีถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชีมากที่สุด จำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.10 รองลงมา คือ บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.26 เสียค่าใช้จ่ายต่ำกว่าการจ้างพนักงานประจำ จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.20 ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานจนแล้วเสร็จ จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.29 การเสนอและเชิญชวนของสำนักงานบัญชี จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.15

ตารางที่ 4.7

จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการบริการจัดทำบัญชี

การบริการจัดทำบัญชี	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ตรวจสอบเอกสารหลักฐานละเอียด	34	15.67
การบัญทึกบัญชีตรงตามจริง ไม่บิดเบือน	56	25.80
งบการเงินมีความน่าเชื่อถือ	127	58.53
รวม	**217**	**100**

จากตารางที่ 4.7 พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 217 ราย พอใจการให้บริการของสำนักงานบัญชี จำแนกตามการบริการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ด้านงบการเงินมีความน่าเชื่อถือ มากที่สุด จำนวน 127 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.53 รองลงมา คือ การบันทึกบัญชีตรงตามจริง ไม่มีการบิดเบือน จำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.80 และมีการตรวจสอบเอกสาร หลักฐานอย่างละเอียด จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.67

ตารางที่ 4.8

จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการบริการติดต่อราชการ

การให้บริการติดต่อราชการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
นำส่งภาษีและงบการเงินถูกต้อง ตรงตามเวลา	122	56.22
ลดความผิดพลาดในการเสียค่าปรับต่าง ๆ	75	34.56
ขอหนังสือรับรอง สะดวก รวดเร็ว	20	9.22
รวม	**217**	**100**

จากตารางที่ 4.8 พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 217 ราย พอใจการให้บริการของสำนักงานบัญชี จำแนกตามการบริการติดต่อราชการของสำนักงานบัญชี ด้านการนำส่งภาษี และงบการเงินถูกต้อง ตรงตามเวลามากที่สุด จำนวน 122 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.22 รองลงมา คือ ลดความผิดพลาดในการเสียค่าปรับต่าง ๆ จำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.56 และการขอหนังสือรับรอง สะดวก รวดเร็ว จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.22

ตารางที่ 4.9

จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการคิดอัตราค่าบริการ

การคิดอัตราค่าบริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
คิดค่าธรรมเนียมเหมาะสมตามปริมาณงาน	130	59.90
ราคาใกล้เคียงกับสำนักงานบัญชีอื่น	67	30.88
มีการปรับเปลี่ยนราคาบ่อยครั้ง	20	9.22
รวม	**217**	**100**

จากตารางที่ 4.9 พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 217 ราย พอใจการให้บริการของสำนักงานบัญชี จำแนกตามการคิดอัตราค่าบริการของสำนักงานบัญชี ด้านคิดค่าธรรมเนียมที่เหมาะสมตามปริมาณงานมากที่สุด จำนวน 130 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.91 รองลงมา คือ ราคาใกล้เคียงกับสำนักงานบัญชีอื่น จำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.88 และอัตราค่าบริการของสำนักงานบัญชีมีการปรับเปลี่ยนราคาบ่อยครั้ง จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.22

ตารางที่ 4.10

จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามทำเลที่ตั้ง

ทำเลที่ตั้งของสำนักงานบัญชี	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน	82	37.79
ใกล้สถานที่ราชการ	34	15.67
ใกล้แหล่งชุมชน	101	46.54
รวม	**217**	**100**

จากตารางที่ 4.10 พบว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 217 ราย พอใจการให้บริการของสำนักงานบัญชี จำแนกตามทำเลที่ตั้งของสำนักงานบัญชี ด้านสถานที่ตั้งสำนักงานใกล้แหล่งชุมชนสะดวกต่อการติดต่อมากที่สุด จำนวน 101 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.54 รองลงมา คือ สถานที่ตั้งสำนักงานใกล้บ้านหรือที่ทำงาน สะดวกต่อการ จำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.79 และสถานที่ตั้งสำนักงานใกล้สถานที่ราชการ สะดวกต่อการติดต่อ จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.67

ตารางที่ 4.11

จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการโฆษณา ประชาสัมพันธ์

การโฆษณาประชาสัมพันธ์	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
มีการประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ	126	58.06
มีจดหมายเชิญชวนให้ใช้บริการ	57	26.27
มีบุคคลแนะนำ	34	15.67
รวม	**217**	**100**

จากตารางที่ 4.11 พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 217 ราย พอใจการให้บริการของสำนักงานบัญชี จำแนกตามการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานบัญชี มีการประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับมากที่สุด จำนวน 126 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.06 รองลงมา คือ มีจดหมายเชิญชวนให้ใช้บริการ จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.27 และ มีบุคคลแนะนำ จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.67

ตารางที่ 4.12

จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคลากร

บุคลากรของสำนักงานบัญชี	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ให้คำแนะนำปรึกษาชัดเจน	46	21.20
มีความชำนาญและความสามารถเพียงพอ	83	38.25
ผู้ตรวจสอบบัญชีมีความน่าเชื่อถือ	88	40.55
รวม	**217**	**100**

จากตารางที่ 4.12 พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 217 ราย พอใจการให้บริการของสำนักงานบัญชี จำแนกตามบุคลากรของสำนักงานบัญชี ด้านผู้ตรวจสอบบัญชีมีความน่าเชื่อถือมากที่สุด จำนวน 88 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.55 รองลงมา คือ พนักงานที่ให้บริการมีความชำนาญ และความสามารถเพียงพอ จำนวน 83 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.25 และพนักงานที่ให้บริการให้คำแนะนำและคำปรึกษาชัดเจน จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.20

ตารางที่ 4.13

จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะทางกายภาพ

ลักษณะทางกายภาพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย ไม่มีปัญหาขัดข้อง	59	27.19
จัดวางอุปกรณ์เอกสารแบบฟอร์มเป็นระเบียบ	96	44.24
อาคารสถานที่สะอาด	29	13.36
สถานที่จอดรถเพียงพอ	23	10.60
ป้ายชื่อสำนักงานเห็นได้ชัดเจน	10	4.61
รวม	**217**	**100**

จากตารางที่ 4.13 พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 217 ราย พอใจการให้บริการของสำนักงานบัญชี จำแนกตามลักษณะทางกายภาพของสำนักงานบัญชี ด้านการจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน และเอกสารแบบฟอร์มเป็นระเบียบมากที่สุด จำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.24 รองลงมา คือ อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัยไม่มีปัญหาขัดข้อง จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.19 อาคารสถานที่สะอาดจำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.36 สถานที่จอดรถเพียงพอจำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.60 และ ป้ายชื่อสำนักงานเห็นได้ชัดเจนจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.61

ตารางที่ 4.14

จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกระบวนการให้บริการ

กระบวนการให้บริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	36	16.59
ใช้เวลาปฏิบัติงานจนแล้วเสร็จไม่นาน	8	3.69
จำนวนพนักงานมีมากพอ จึงเกิดความรวดเร็ว	62	28.57
เก็บรักษาความลับข้อมูลลูกค้า	22	10.14
ตรงต่อเวลา	28	12.90
ติดตามผลงานทำให้ไม่เกิดความผิดพลาดล่าช้า	61	28.11
รวม	**217**	**100**

จากตารางที่ 4.14 พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 217 ราย พอใจการให้บริการของสำนักงานบัญชี จำแนกตามกระบวนการให้บริการของสำนักงานบัญชี ด้านจำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ จึงเกิดความรวดเร็วมากที่สุด จำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.57 รองลงมา คือ มีติดตามผลการทำงาน ทำให้ไม่เกิดความผิดพลาดล่าช้า จำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.11 ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.59 ตรงต่อเวลา จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.90 ตรงต่อเวลา จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.90 มีการเก็บรักษาความลับข้อมูลของลูกค้า และเก็บข้อมูลไว้อย่างดี จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.14 และระยะเวลาในการปฏิบัติงานจนแล้วเสร็จใช้เวลาไม่นาน จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.69

4.3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

ในการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลจะใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistic Package for the Social Sciences) หาค่าเฉลี่ย (Mean) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละด้าน รวมถึงค่าเปอร์เซ็นต์

ตารางที่ 4.15

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักงานบัญชี	มากที่สุด 5 จำนวน %	มาก 4 จำนวน %	ปานกลาง 3 จำนวน %	น้อย 2 จำนวน %	น้อยที่สุด 1 จำนวน %	รวม จำนวน %	Mean	Std	จัดอันดับความคิดเห็น	ระดับความสำคัญ	อันดับ
ด้านผลิตภัณฑ์											
การตรวจสอบเอกสาร	81 (37.33)	130 (59.91)	6 (2.76)			217 (100)	4.35	0.53	4	มาก	1
การลงสมุดรายวัน	73.00 (33.64)	94 (43.32)	50 (23.04)			217 (100)	4.11	0.75	4	มาก	4
การลงสมุดบัญชีแยกประเภท	63.00 (29.03)	109.00 (50.23)	45 (20.74)			217 (100)	4.08	0.70	4	มาก	5
การผ่านรายการไปสมุดบัญชีแยกประเภทย่อยลูกหนี้การค้า / เจ้าหนี้การค้า	63.00 (29.03)	115.00 (53.00)	39.00 (17.97)			217 (100)	4.11	0.68	4	มาก	4
การจัดทำรายละเอียดสินทรัพย์และค่าเสื่อมราคาสินทรัพย์	30 (13.82)	96 (44.24)	91 (41.94)			217 (100)	3.72	0.69	4	มาก	11
การจัดทำงบทดลอง	61 (28.11)	137 (63.13)	19 (8.76)			217 (100)	4.19	0.58	4	มาก	2

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักงานบัญชี	มากที่สุด 5 จำนวน %	มาก 4 จำนวน %	ปานกลาง 3 จำนวน %	น้อย 2 จำนวน %	น้อยที่สุด 1 จำนวน %	รวม จำนวน %	Mean	Std	จัดอันดับความคิดเห็น	ระดับความสำคัญ	อันดับ
การออกงบการเงิน	65 (29.95)	121 (55.76)	21 (9.68)	10 (4.61)		217 (100)	4.11	0.76	4	มาก	4
การจัดทำรายงานภาษีซื้อ และภาษีขาย	33 (15.21)	119 (54.84)	55 (25.35)	10 (4.61)		217 (100)	3.81	0.74	4	มาก	10
การยื่นแบบรายงานภาษีซื้อภาษีขาย(ภพ. 30)	50 (23.04)	128 (58.99)	39 (17.97)			217 (100)	4.05	0.64	4	มาก	6
การยื่นแบบแสดงรายการเงินได้ (ภงด. 50 ภงด.51)	68 (31.34)	107 (49.31)	42 (19.35)			217 (100)	4.12	0.70	4	มาก	3
การยื่นแบบนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่าย	59 (27.19)	102 (47.00)	56 (25.81)			217 (100)	4.01	0.73	4	มาก	7
การขอหนังสือรับรองจากสำนักงานพาณิชย์จังหวัด	57 (26.27)	83 (38.25)	77 (35.48)			217 (100)	3.91	0.78	4	มาก	9
การยื่นงบการเงินต่อสำนักงานพาณิชย์จังหวัด	64 (29.49)	85 (39.17)	68 (31.34)			217 (100)	3.98	0.78	4	มาก	8

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักงานบัญชี	มากที่สุด 5 จำนวน %	มาก 4 จำนวน %	ปานกลาง 3 จำนวน %	น้อย 2 จำนวน %	น้อยที่สุด 1 จำนวน %	รวม จำนวน %	Mean	Std	จัดอันดับความคิดเห็น	ระดับความสำคัญ	อันดับ
ด้านราคา											
เป็นไปตามราคาตลาด	72 (33.18)	89 (41.01)	56 (25.81)			217 (100)	4.07	0.77	4	มาก	2
เป็นไปตามราคาที่ตกลงกัน	91 (41.94)	51 (23.50)	75 (34.56)			217 (100)	4.07	0.87	5	มากที่สุด	2
ราคาใกล้เคียงกับสำนักงานบัญชีอื่น	71 (32.72)	100 (46.08)	46 (21.20)			217 (100)	4.12	0.73	4	มาก	1
ราคาต่ำกว่าสำนักงานบัญชีอื่น	25 (11.52)	61 (28.11)	131 (60.37)			217 (100)	3.51	0.69	3	ปานกลาง	4
สามารถต่อรองราคาได้	19 (8.76)	88 (40.55)	110 (50.69)			217 (100)	3.58	0.65	3	ปานกลาง	3
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย											
สถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการติดต่อสะดวก	1 (0.46)	76 (35.02)	140 (64.52)			217 (100)	3.36	0.49	3	ปานกลาง	2

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักงานบัญชี	มากที่สุด 5 จำนวน %	มาก 4 จำนวน %	ปานกลาง 3 จำนวน %	น้อย 2 จำนวน %	น้อยที่สุด 1 จำนวน %	รวม จำนวน %	Mean	Std	จัดอันดับความคิดเห็น	ระดับความสำคัญ	อันดับ
สถานที่ตั้งใกล้แหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าติดต่อสะดวก	56 (25.81)	92 (42.40)	69 (31.80)			217 (100)	3.94	0.76	4	มาก	1
ด้านการส่งเสริมการตลาด											
การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ	41 (18.89)	63 (29.03)	80 (36.87)	33 (15.21)		217 (100)	3.52	0.97	3	ปานกลาง	1
จดหมายถึงหน่วยงานเพื่อเสนอ หรือเชิญชวนให้ลูกค้ามาใช้บริการ	16 (7.37)	69 (31.80)	98 (45.16)	34 (15.67)		217 (100)	3.31	0.82	3	ปานกลาง	2
ด้านบุคลากร											
ชื่อเสียงของผู้ตรวจสอบบัญชีเป็นที่ยอมรับในธุรกิจ	99 (45.62)	73 (33.64)	45 (20.74)			217 (100)	4.25	0.78	5	มากที่สุด	6
การติอต่อสื่อสารพนักงานให้คำแนะนำที่ถูกต้อง	101 (46.54)	102 (47.00)	14 (6.45)			217 (100)	4.40	0.61	4	มาก	1

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักงานบัญชี	มากที่สุด 5 จำนวน %	มาก 4 จำนวน %	ปานกลาง 3 จำนวน %	น้อย 2 จำนวน %	น้อยที่สุด 1 จำนวน %	รวม จำนวน %	Mean	Std	จัดอันดับความคิดเห็น	ระดับความสำคัญ	อันดับ
พนักงานอธิบายรายละเอียดโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	95 (43.78)	90 (41.47)	32 (14.75)			217 (100)	4.29	0.71	5	มากที่สุด	4
พนักงานมีความรู้ความชำนาญ	114 (52.53)	60 (27.65)	43 (19.82)			217 (100)	4.33	0.79	5	มากที่สุด	3
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเอง	106 (48.85)	66 (30.41)	45 (20.74)			217 (100)	4.28	0.79	5	มากที่สุด	5
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	113 (52.07)	71 (32.72)	33 (15.21)			217 (100)	4.37	0.73	5	มากที่สุด	2
พนักงานมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาให้ลูกค้า	53 (24.42)	97 (44.70)	67 (30.88)			217 (100)	3.94	0.74	4	มาก	7
ด้านลักษณะทางกายภาพ											
มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	58 (26.73)	95 (43.78)	64 (29.49)			217 (100)	3.97	0.75	4	มาก	3
มีระเบียบภายในสำนักงาน เช่นการจัดวางอุปกรณ์ ป้าย สัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารแบบฟอร์ม	71 (32.72)	118 (54.38)	28 (12.90)			217 (100)	4.20	0.65	4	มาก	1

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักงานบัญชี	มากที่สุด 5 จำนวน %	มาก 4 จำนวน %	ปานกลาง 3 จำนวน %	น้อย 2 จำนวน %	น้อยที่สุด 1 จำนวน %	รวม จำนวน %	Mean	Std	จัดอันดับความคิดเห็น	ระดับความสำคัญ	อันดับ
ความสะอาดของอาคารสถานที่	81 (37.33)	61 (28.11)	75 (34.56)			217 (100)	4.03	0.85	5	มากที่สุด	2
สถานที่จอดรถเพียงพอ	50 (23.04)	94 (43.32)	50 (23.04)	23 (10.60)		217 (100)	3.79	0.92	4	มาก	5
ป้ายชื่อสำนักงานเห็นได้ชัดเจน	60 (27.65)	70 (32.26)	77 (35.48)	10 (4.61)		217 (100)	3.83	0.89	3	ปานกลาง	4
ด้านกระบวนการให้บริการ											
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	73 (33.64)	122 (56.22)	22 (10.14)			217 (100)	4.24	0.62	4	มาก	2
ระยะเวลาในการปฏิบัติงานจนแล้วเสร็จ	65 (29.95)	95 (43.78)	57 (26.27)			217 (100)	4.04	0.75	4	มาก	5
จำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ	58 (26.73)	121 (55.76)	38 (17.51)			217 (100)	4.09	0.66	4	มาก	4

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักงานบัญชี	มากที่สุด 5 จำนวน %	มาก 4 จำนวน %	ปานกลาง 3 จำนวน %	น้อย 2 จำนวน %	น้อยที่สุด 1 จำนวน %	รวม จำนวน %	Mean	Std	จัดอันดับความคิดเห็น	ระดับความสำคัญ	อันดับ
เก็บรักษาความลับข้อมูลของลูกค้าและเก็บข้อมูลไว้เป็นอย่างดี	119 (54.84)	50 (23.04)	48 (22.12)			217 (100)	4.33	0.82	5	มากที่สุด	1
ตรงต่อเวลา	66 (30.41)	85 (39.17)	66 (30.41)			217 (100)	4.00	0.78	4	มาก	6
มีการติดตามผลการดำเนินงาน	77 (35.48)	91 (41.94)	49 (22.58)			217 (100)	4.13	0.75	4	มาก	3

จากตารางที่ 4.15 แสดงผลการวิเคราะห์คำตอบของกลุ่มตัวอย่างด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 217 ราย มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการจัดทำบัญชีด้านการตรวจสอบเอกสารมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.35 ระดับรองลงมา ได้แก่ การจัดทำงบทดลอง มีค่าเฉลี่ย 4.19 และมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการจัดทำบัญชีน้อยที่สุดคือ การจัดทำรายละเอียดสินทรัพย์และค่าเสื่อมราคาสินทรัพย์ มีค่าเฉลี่ย 3.72

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการติดต่อราชการด้านการยื่นแบบแสดงรายการเงินได้ (ภงด. 50 ภงด.51) มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.12 ระดับรองลงมา ได้แก่ การยื่นแบบรายงานภาษีซื้อภาษีขาย (ภพ. 30) มีค่าเฉลี่ย 4.05 และมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการติดต่อราชการน้อยที่สุด คือ การขอหนังสือรับรองจากสำนักงานพาณิชย์จังหวัด มีค่าเฉลี่ย 3.91

ด้านราคา พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 217 ราย มีความพึงพอใจด้านราคาใกล้เคียงกับสำนักงานบัญชีอื่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.12 ระดับรองลงมา ได้แก่ เป็นไปตามราคาตลาด และเป็นไปตามราคาที่ตกลงกัน มีค่าเฉลี่ย 4.07 และมีความพึงพอใจด้านราคาต่ำกว่าสำนักงานบัญชีอื่นน้อยที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ย 3.51

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 217 ราย มีความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านสถานที่ตั้งใกล้แหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าติดต่อสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.94 ระดับรองลงมา ได้แก่ สถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการติดต่อสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.36

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 217 ราย มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.52 ระดับรองลงมาได้แก่ จดหมายถึงหน่วยงานเพื่อเสนอ หรือเชิญชวนให้ลูกค้ามาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.31

ด้านบุคลากร พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 217 ราย มีความพึงพอใจด้านการติอต่อสื่อสาร พนักงานให้คำแนะนำที่ถูกต้องมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40 ระดับรองลงมา ได้แก่ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.37 และมีความพึงพอใจด้านพนักงานมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.94

ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 217 ราย มีความพึงพอใจด้านมีระเบียบภายในสำนักงาน เช่น การจัดวางอุปกรณ์ ป้าย สัญลักษณ์ต่าง ๆ และเอกสารแบบฟอร์มมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.20 ระดับรองลงมา ได้แก่ ความสะอาดของอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 4.03 และมีความพึงพอใจด้านสถานที่จอดรถน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.79

ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 217 ราย มีความพึงพอใจด้านเก็บรักษาความลับข้อมูลของลูกค้าและเก็บข้อมูลไว้เป็นอย่างดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.20 ระดับ

รองลงมา ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.24 และมีความพึงพอใจด้านตรงต่อเวลาน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.00

4.4 การวิเคราะห์ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1.1 สมมติฐานที่ 1

รูปแบบการประกอบธุรกิจของของสำนักงานบัญชี มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

ด้านผลิตภัณฑ์

H_0 : รูปแบบการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชีไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านผลิตภัณฑ์

H_1 : รูปแบบการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชีมีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านผลิตภัณฑ์

ตารางที่ 4.16

การทดสอบสมมติฐานระหว่างรูปแบบการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชี กับด้านผลิตภัณฑ์

Chi-Square Tests

ด้านผลิตภัณฑ์	Value	df	Sig. (2-sided)	ผลการวิจัย
การตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน	9.520[a]	6	0.146	ยอมรับ H_0
การลงสมุดรายวัน	109.995[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
การลงสมุดบัญชีแยกประเภท	105.209[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
การผ่านรายการไปสมุดบัญชีแยกประเภทย่อยลูกหนี้การค้า /เจ้าหนี้การค้า	135.991[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
การจัดทำรายละเอียดสินทรัพย์และค่าเสื่อมราคาสินทรัพย์	62.343[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
การจัดทำงบทดลอง	65.428[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
การออกงบการเงิน	119.704[a]	9	0.000	ปฏิเสธ H_0
การจัดทำรายงานภาษีซื้อ และภาษีขาย	103.550[a]	9	0.000	ปฏิเสธ H_0

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์	Value	df	Sig. (2-sided)	ผลการวิจัย
การยื่นแบบรายงานภาษีซื้อภาษีขาย (ภพ. 30)	52.596[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
การยื่นแบบแสดงรายการเงินได้ (ภงด. 50 ภงด.51)	38.614[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
การยื่นแบบนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่าย	71.884[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
การขอหนังสือรับรองจากสำนักงานพาณิชย์จังหวัด	51.417[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
การยื่นงบการเงินต่อสำนักงานพาณิชย์จังหวัด	64.562[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0

จากตารางที่ 4.16 การทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ผลโดยใช้ไคสแควร์ (Chi-Square Test) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือมีค่าความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่า ค่าที่ได้จากตารางด้านการลงสมุดรายวัน การลงสมุดบัญชีแยกประเภท การผ่านรายการไปสมุดบัญชีแยกประเภทย่อยลูกหนี้การค้า เจ้าหนี้การค้า การจัดทำรายละเอียดสินทรัพย์และค่าเสื่อมราคาสินทรัพย์ การจัดทำงบทดลอง การออกงบการเงิน การจัดทำรายงานภาษีซื้อ และภาษีขาย การยื่นแบบรายงานภาษีซื้อภาษีขาย (ภพ. 30) การยื่นแบบแสดงรายการเงินได้ (ภงด. 50 ภงด.51) การยื่นแบบนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่าย และการขอหนังสือรับรองจากสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ค่าที่ได้จากตารางมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 แสดงให้ทราบว่า รูปแบบการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชี มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ด้านผลิตภัณฑ์ แต่มีเพียงรายการเดียวเท่านั้น คือ การตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน ค่าที่ได้จากตารางมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก แสดงให้ทราบว่า รูปแบบการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชี ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน เพื่อจัดทำบัญชี

ด้านราคา

H_0 : รูปแบบการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชีไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านราคา

H_1 : รูปแบบการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชีมีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านราคา

ตารางที่ 4.17

การทดสอบสมมติฐานระหว่างรูปแบบการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชี กับด้านราคา

Chi-Square Tests

ด้านราคา	Value	df	Sig. (2-sided)	ผลการวิจัย
เป็นไปตามราคาตลาด	85.086[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
เป็นไปตามราคาที่ตกลงกัน	58.960[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
ราคาใกล้เคียงกับสำนักงานบัญชีอื่น	59.098[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
ราคาต่ำกว่าสำนักงานบัญชีอื่น	106.665[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
สามารถต่อรองราคาได้	76.275[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0

จากตารางที่ 4.17 การทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ผลโดยใช้ไคสแควร์ (Chi-Square Test) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือมีค่าความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่า ค่าที่ได้จากตารางด้านราคาเป็นไปตามราคาตลาด เป็นไปตามราคาที่ตกลงกัน ราคาใกล้เคียงกับสำนักงานบัญชีอื่น ราคาต่ำกว่าสำนักงานบัญชีอื่น และสามารถต่อรองราคาได้ ค่าที่ได้จากตารางมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 แสดงให้ทราบว่า รูปแบบการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชีมีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านราคา

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

H_0 : รูปแบบการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชีไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

H_1 : รูปแบบการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชีมีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ตารางที่ 4.18

การทดสอบสมมติฐานระหว่างรูปแบบการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชี กับด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

Chi-Square Tests

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	Value	df	Sig. (2-sided)	ผลการวิจัย
สถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการติดต่อสะดวก	53.516[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
สถานที่ตั้งใกล้แหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าติดต่อสะดวก	55.949[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0

จากตารางที่ 4.18 การทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ผลโดยใช้ไคสแควร์ (Chi-Square Test) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือมีค่าความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่า ค่าที่ได้จากตารางด้านสถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการติดต่อสะดวก และสถานที่ตั้งใกล้แหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าติดต่อสะดวก ค่าที่ได้จากตารางมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 แสดงให้ทราบว่า รูปแบบการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชีมีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ด้านการส่งเสริมการตลาด

H_0 : รูปแบบการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชีไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านการส่งเสริมการตลาด

H_1 : รูปแบบการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชีมีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านการส่งเสริมการตลาด

ตารางที่ 4.19

การทดสอบสมมติฐานระหว่างรูปแบบการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชี กับด้านการส่งเสริมการตลาด

Chi-Square Tests

ด้านการส่งเสริมการตลาด	Value	df	Sig. (2-sided)	ผลการวิจัย
การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ	160.175[a]	9	0.000	ปฏิเสธ H_0
จดหมายถึงหน่วยงานเพื่อเสนอ หรือเชิญชวนให้ลูกค้ามาใช้บริการ	154.345[a]	9	0.000	ปฏิเสธ H_0

จากตารางที่ 4.19 การทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ผลโดยใช้ไคสแควร์ (Chi-Square Test) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือมีค่าความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่า ค่าที่ได้จากตารางด้านการประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ และจดหมายถึงหน่วยงานเพื่อเสนอ หรือเชิญชวนให้ลูกค้ามาใช้บริการ ค่าที่ได้จากตารางมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 แสดงให้ทราบว่า รูปแบบการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชีมีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านบุคลากร

H_0 : รูปแบบการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชีไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านบุคลากร

H_1 : รูปแบบการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชีมีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านบุคลากร

ตารางที่ 4.20

การทดสอบสมมติฐานระหว่างรูปแบบการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชี กับด้านบุคลากร

Chi-Square Tests

ด้านบุคลากร	Value	df	Sig. (2-sided)	ผลการวิจัย
ชื่อเสียงของผู้ตรวจสอบบัญชีเป็นที่ยอมรับในธุรกิจ	88.744[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
การติอต่อสื่อสารพนักงานให้คำแนะนำที่ถูกต้อง	30.362[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
พนักงานอธิบายรายละเอียดโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	39.753[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
พนักงานมีความรู้ความชำนาญ	40.108[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเอง	73.868[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	62.236[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
พนักงานมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาให้ลูกค้า	21.429[a]	6	0.002	ปฏิเสธ H_0

จากตารางที่ 4.19 การทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ผลโดยใช้ไคสแควร์ (Chi-Square Test) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือมีค่าความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่า ค่าที่ได้จากตารางด้านชื่อเสียงของผู้ตรวจสอบบัญชีเป็นที่ยอมรับในธุรกิจ การติอต่อสื่อสารพนักงานให้คำแนะนำที่ถูกต้อง พนักงานอธิบายรายละเอียดโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พนักงานมีความรู้ความชำนาญ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเอง พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และพนักงานมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาให้ลูกค้า ค่าที่ได้จากตารางมีค่าน้อยกว่า0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 แสดงให้

ทราบว่า รูปแบบการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชีมีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านบุคลากร

ด้านลักษณะทางกายภาพ

H_0 : รูปแบบการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชีไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านลักษณะทางกายภาพ

H_1 : รูปแบบการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชีมีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านลักษณะทางกายภาพ

ตารางที่ 4.21

การทดสอบสมมติฐานระหว่างรูปแบบการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชี กับด้านลักษณะทางกายภาพ

Chi-Square Tests

ด้านลักษณะทางกายภาพ	Value	df	Sig. (2-sided)	ผลการวิจัย
มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	19.521[a]	6	0.003	ปฏิเสธ H_0
มีระเบียบภายในสำนักงาน เช่นการจัดวางอุปกรณ์ ป้าย สัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารแบบฟอร์ม	108.704[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
ความสะอาดของอาคารสถานที่	86.600[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
สถานที่จอดรถเพียงพอ	126.440[a]	9	0.000	ปฏิเสธ H_0
ป้ายชื่อสำนักงานเห็นได้ชัดเจน	97.451[a]	9	0.000	ปฏิเสธ H_0

จากตารางที่ 4.21 การทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ผลโดยใช้ไคสแควร์ (Chi-Square Test) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือมีค่าความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่า ค่าที่ได้จากตารางด้านมีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีระเบียบภายในสำนักงาน เช่น การจัดวางอุปกรณ์ ป้าย สัญลักษณ์ต่าง ๆ และเอกสารแบบฟอร์ม ความสะอาดของอาคารสถานที่ สถานที่จอดรถเพียงพอ และป้ายชื่อสำนักงานเห็นได้ชัดเจน ค่าที่ได้จากตารางมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 แสดงให้ทราบว่า รูปแบบการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชีมีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านกระบวนการให้บริการ

H_0 : รูปแบบการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชีไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านกระบวนการให้บริการ

H_1 : รูปแบบการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชีมีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 4.22

การทดสอบสมมติฐานระหว่างรูปแบบการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชี กับด้านกระบวนการให้บริการ

Chi-Square Tests

ด้านกระบวนการให้บริการ	Value	df	Sig. (2-sided)	ผลการวิจัย
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	25.395[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
ระยะเวลาในการปฏิบัติงานจนแล้วเสร็จ	32.999[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
จำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ	48.326[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
เก็บรักษาความลับข้อมูลของลูกค้าและเก็บข้อมูลไว้เป็นอย่างดี	34.797[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
ตรงต่อเวลา	28.766[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
มีการติดตามผลการดำเนินงาน	24.653[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0

จากตารางที่ 4.22 การทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ผลโดยใช้ไคสแควร์ (Chi-Square Test) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือมีค่าความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่า ค่าที่ได้จากตารางด้านความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานจนแล้วเสร็จ จำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ เก็บรักษาความลับข้อมูลของลูกค้าและเก็บข้อมูลไว้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา และมีการติดตามผลการดำเนินงาน ค่าที่ได้จากตารางมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 แสดงให้ทราบว่า รูปแบบการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชีมีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านกระบวนการให้บริการ

4.4.2 สมมติฐานที่ 2

ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจของของสำนักงานบัญชี มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

ด้านผลิตภัณฑ์

H_0 : ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชีไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านผลิตภัณฑ์

H_1 : ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชี มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านผลิตภัณฑ์

ตารางที่ 4.23

การทดสอบสมมติฐานระหว่างระยะเวลาในการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชี กับด้านผลิตภัณฑ์

Chi-Square Tests

ด้านผลิตภัณฑ์	Value	df	Sig. (2-sided)	ผลการวิจัย
การตรวจสอบเอกสาร	53.220[a]	6	0.000	ยอมรับ H_0
การลงสมุดรายวัน	70.300[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
การลงสมุดบัญชีแยกประเภท	75.195[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
การผ่านรายการไปสมุดบัญชีแยกประเภท ย่อยลูกหนี้การค้า /เจ้าหนี้การค้า	83.726[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
การจัดทำรายละเอียดสินทรัพย์และค่าเสื่อมราคาสินทรัพย์	83.895[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
การจัดทำงบทดลอง	105.009[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
การออกงบการเงิน	162.991[a]	9	0.000	ปฏิเสธ H_0
การจัดทำรายงานภาษีซื้อ และภาษีขาย	110.102[a]	9	0.000	ปฏิเสธ H_0
การยื่นแบบรายงานภาษีซื้อภาษีขาย(ภพ. 30)	56.946[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
การยื่นแบบแสดงรายการเงินได้ (ภงด. 50 ภงด.51)	62.154[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
การยื่นแบบนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่าย	76.077[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์	Value	df	Sig. (2-sided)	ผลการวิจัย
การขอหนังสือรับรองจากสำนักงานพาณิชย์จังหวัด	67.98[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
การยื่นงบการเงินต่อสำนักงานพาณิชย์จังหวัด	86.552[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0

จากตารางที่ 4.23 การทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ผลโดยใช้ไคสแควร์ (Chi-Square Test) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือมีค่าความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่า ค่าที่ได้จากตารางด้านการตรวจสอบเอกสาร การลงสมุดรายวัน การลงสมุดบัญชีแยกประเภท การผ่านรายการไปสมุดบัญชีแยกประเภทย่อยลูกหนี้การค้า เจ้าหนี้การค้า การจัดทำรายละเอียดสินทรัพย์และค่าเสื่อมราคาสินทรัพย์ การจัดทำงบทดลอง การออกงบการเงิน การจัดทำรายงานภาษีซื้อ และภาษีขาย การยื่นแบบรายงานภาษีซื้อภาษีขาย (ภพ. 30) การยื่นแบบแสดงรายการเงินได้ (ภงด. 50 ภงด.51) การยื่นแบบนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่าย และการขอหนังสือรับรองจากสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ค่าที่ได้จากตารางมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 แสดงให้ทราบว่า ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชีมีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ด้านผลิตภัณฑ์ แต่มีเพียงรายการเดียวเท่านั้น คือ การตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน ค่าที่ได้จากตารางมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก แสดงให้ทราบว่า ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชี ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน เพื่อจัดทำบัญชี

ด้านราคา

H_0 : ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชีไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านราคา

H_1 : ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชี มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านราคา

ตารางที่ 4.24

การทดสอบสมมติฐานระหว่างระยะเวลาในการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชีกับด้านราคา

Chi-Square Tests

ด้านราคา	Value	df	Sig. (2-sided)	ผลการวิจัย
เป็นไปตามราคาตลาด	31.689[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
เป็นไปตามราคาที่ตกลงกัน	49.847[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
ราคาใกล้เคียงกับสำนักงานบัญชีอื่น	42.646[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
ราคาต่ำกว่าสำนักงานบัญชีอื่น	118.346[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
สามารถต่อรองราคาได้	94.513[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0

จากตารางที่ 4.24 การทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ผลโดยใช้ไคสแควร์ (Chi-Square Test) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือมีค่าความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่า ค่าที่ได้จากตารางด้านราคาเป็นไปตามราคาตลาด เป็นไปตามราคาที่ตกลงกัน ราคาใกล้เคียงกับสำนักงานบัญชีอื่น ราคาต่ำกว่าสำนักงานบัญชีอื่น และสามารถต่อรองราคาได้ ค่าที่ได้จากตารางมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0แสดงให้ทราบว่า ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชีมีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในด้านราคา

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

H_0 : ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชีไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

H_1 : ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชี มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ตารางที่ 4.25

การทดสอบสมมติฐานระหว่างระยะเวลาในการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชี กับด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

Chi-Square Tests

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	Value	df	Sig. (2-sided)	ผลการวิจัย
สถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการติดต่อสะดวก	23.141[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
สถานที่ตั้งใกล้แหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าติดต่อสะดวก	129.547[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0

จากตารางที่ 4.25 การทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ผลโดยใช้ไคสแควร์ (Chi-Square Test) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือมีค่าความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่า ค่าที่ได้จากตารางด้านสถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการติดต่อสะดวก และสถานที่ตั้งใกล้แหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าติดต่อสะดวก ค่าที่ได้จากตารางมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 แสดงให้ทราบว่าระยะเวลาในการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชีมีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ด้านการส่งเสริมการตลาด

H_0 : ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชีไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านการส่งเสริมการตลาด

H_1 : ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชี มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านการส่งเสริมการตลาด

ตารางที่ 4.26

การทดสอบสมมติฐานระหว่างระยะเวลาในการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชี กับด้านการส่งเสริมการตลาด

Chi-Square Tests

ด้านการส่งเสริมการตลาด	Value	df	Sig. (2-sided)	ผลการวิจัย
การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ	98.067[a]	9	0.000	ปฏิเสธ H_0
จดหมายถึงหน่วยงานเพื่อเสนอ หรือเชิญชวนให้ลูกค้ามาใช้บริการ	166.302[a]	9	0.000	ปฏิเสธ H_0

จากตารางที่ 4.26 การทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ผลโดยใช้ไคสแควร์ (Chi-Square Test) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือมีค่าความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่า ค่าที่ได้จากตารางด้านการประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ และจดหมายถึงหน่วยงานเพื่อเสนอ หรือเชิญชวนให้ลูกค้ามาใช้บริการ ค่าที่ได้จากตารางมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 แสดงให้ทราบว่าระยะเวลาในการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชีมีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านบุคลากร

H_0 : ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชีไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านบุคลากร

H_1 : ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชี มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านบุคลากร

ตารางที่ 4.27

การทดสอบสมมติฐานระหว่างระยะเวลาในการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชี กับด้านบุคลากร

Chi-Square Tests

ด้านบุคลากร	Value	df	Sig. (2-sided)	ผลการวิจัย
ชื่อเสียงของผู้ตรวจสอบบัญชีเป็นที่ยอมรับในธุรกิจ	50.505[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
การติอต่อสื่อสารพนักงานให้คำแนะนำที่ถูกต้อง	65.650[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
พนักงานอธิบายรายละเอียดโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	58.678[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
พนักงานมีความรู้ความชำนาญ	65.937[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเอง	182.274[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	128.298[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
พนักงานมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาให้ลูกค้า	79.382[a]	6	0.002	ปฏิเสธ H_0

จากตารางที่ 4.27 การทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ผลโดยใช้ไคสแควร์ (Chi-Square Test) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือมีค่าความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่า ค่าที่ได้จากตารางด้านชื่อเสียงของผู้ตรวจสอบบัญชีเป็นที่ยอมรับในธุรกิจ การติอต่อสื่อสารพนักงานให้คำแนะนำที่ถูกต้อง พนักงานอธิบายรายละเอียดโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พนักงานมีความรู้ความชำนาญ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเอง พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และพนักงานมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาให้ลูกค้า ค่าที่ได้จากตารางมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 แสดงให้

ทราบว่า ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชีมีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านบุคลากร

ด้านลักษณะทางกายภาพ

H_0 : ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชีไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านลักษณะทางกายภาพ

H_1 : ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชี มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านลักษณะทางกายภาพ

ตารางที่ 4.28

การทดสอบสมมติฐานระหว่างระยะเวลาในการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชี กับด้านลักษณะทางกายภาพ

Chi-Square Tests

ด้านลักษณะทางกายภาพ	Value	df	Sig. (2-sided)	ผลการวิจัย
มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	82.967[a]	6	0.003	ปฏิเสธ H_0
มีระเบียบภายในสำนักงาน เช่นการจัดวางอุปกรณ์ ป้าย สัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารแบบฟอร์ม	51.224[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
ความสะอาดของอาคารสถานที่	59.215[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
สถานที่จอดรถเพียงพอ	69.222[a]	9	0.000	ปฏิเสธ H_0
ป้ายชื่อสำนักงานเห็นได้ชัดเจน	134.444[a]	9	0.000	ปฏิเสธ H_0

จากตารางที่ 4.28 การทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ผลโดยใช้ไคสแควร์ (Chi-Square Test) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือมีค่าความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่า ค่าที่ได้จากตารางด้านมีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีระเบียบภายในสำนักงาน เช่นการจัดวางอุปกรณ์ ป้าย สัญลักษณ์ต่าง ๆ และเอกสารแบบฟอร์ม ความสะอาดของอาคารสถานที่ สถานที่จอดรถเพียงพอ และป้ายชื่อสำนักงานเห็นได้ชัดเจน ค่าที่ได้จากตารางมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 แสดงให้ทราบว่า ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชีมีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านกระบวนการให้บริการ

H_0 : ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชีไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านกระบวนการให้บริการ

H_1 : ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชี มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 4.29

การทดสอบสมมติฐานระหว่างระยะเวลาในการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชี กับด้านกระบวนการให้บริการ

Chi-Square Tests

ด้านกระบวนการให้บริการ	Value	df	Sig. (2-sided)	ผลการวิจัย
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	68.973[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
ระยะเวลาในการปฏิบัติงานจนแล้วเสร็จ	80.581[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
จำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ	87.270[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
เก็บรักษาความลับข้อมูลของลูกค้าและเก็บข้อมูลไว้เป็นอย่างดี	74.597[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
ตรงต่อเวลา	73.159[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
มีการติดตามผลการดำเนินงาน	76.320[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0

จากตารางที่ 4.29 การทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ผลโดยใช้ไคสแควร์ (Chi-Square Test) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือมีค่าความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่า ค่าที่ได้จากตารางด้านความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานจนแล้วเสร็จ จำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ เก็บรักษาความลับข้อมูลของลูกค้าและเก็บข้อมูลไว้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา และมีการติดตามผลการดำเนินงาน ค่าที่ได้จากตารางมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 แสดงให้ทราบว่า ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชีมีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านกระบวนการให้บริการ

4.4.3 สมมติฐานที่ 3

เงินทุนจดทะเบียนของสำนักงานบัญชี มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

ด้านผลิตภัณฑ์

H_0 : เงินทุนจดทะเบียนของสำนักงานบัญชีไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านผลิตภัณฑ์

H_1 : เงินทุนจดทะเบียนของสำนักงานบัญชี มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านผลิตภัณฑ์

ตารางที่ 4.30

การทดสอบสมมติฐานระหว่างเงินทุนจดทะเบียนของสำนักงานบัญชี กับด้านผลิตภัณฑ์

Chi-Square Tests

ด้านผลิตภัณฑ์	Value	df	Sig. (2-sided)	ผลการวิจัย
การตรวจสอบเอกสาร	4.943[a]	4	0.293	ยอมรับ H_0
การลงสมุดรายวัน	76.146[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0
การลงสมุดบัญชีแยกประเภท	42.832[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0
การผ่านรายการไปสมุดบัญชีแยกประเภทย่อยลูกหนี้การค้า /เจ้าหนี้การค้า	68.209[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0
การจัดทำรายละเอียดสินทรัพย์และค่าเสื่อมราคาสินทรัพย์	26.683[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0
การจัดทำงบทดลอง	90.942[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0
การออกงบการเงิน	104.931[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
การจัดทำรายงานภาษีซื้อ และภาษีขาย	33.094[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
การยื่นแบบรายงานภาษีซื้อภาษีขาย (ภพ.30)	49.021[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0
การยื่นแบบแสดงรายการเงินได้ (ภงด. 50 ภงด.51)	85.166[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์	Value	df	Sig. (2-sided)	ผลการวิจัย
การยื่นแบบนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่าย	74.149[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0
การขอหนังสือรับรองจากสำนักงานพาณิชย์จังหวัด	19.542[a]	4	0.001	ปฏิเสธ H_0
การยื่นงบการเงินต่อสำนักงานพาณิชย์จังหวัด	57.707[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0

จากตารางที่ 4.30 การทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ผลโดยใช้ไคสแควร์ (Chi-Square Test) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือมีค่าความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่า ค่าที่ได้จากตารางด้านการลงสมุดรายวัน การลงสมุดบัญชีแยกประเภท การผ่านรายการไปสมุดบัญชีแยกประเภทย่อยลูกหนี้การค้า/เจ้าหนี้การค้า การจัดทำรายละเอียดสินทรัพย์และค่าเสื่อมราคาสินทรัพย์ การจัดทำงบทดลอง การออกงบการเงิน การจัดทำรายงานภาษีซื้อ และภาษีขาย การยื่นแบบรายงานภาษีซื้อภาษีขาย (ภพ. 30) การยื่นแบบแสดงรายการเงินได้ (ภงด. 50 ภงด.51) การยื่นแบบนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่าย และการขอหนังสือรับรองจากสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ค่าที่ได้จากตารางมีค่าน้อยกว่า0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 แสดงให้ทราบว่า เงินทุนจดทะเบียนของสำนักงานบัญชีมีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ด้านผลิตภัณฑ์ แต่มีเพียงรายการเดียวเท่านั้น คือการตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน ค่าที่ได้จากตารางมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก แสดงให้ทราบว่า เงินทุนจดทะเบียนของสำนักงานบัญชีไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน เพื่อจัดทำบัญชี

ด้านราคา

H_0 : เงินทุนจดทะเบียนของสำนักงานบัญชีไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านราคา

H_1 : เงินทุนจดทะเบียนของสำนักงานบัญชี มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านราคา

ตารางที่ 4.31

การทดสอบสมมติฐานระหว่างเงินทุนจดทะเบียนของสำนักงานบัญชี กับด้านราคา

Chi-Square Tests

ด้านราคา	Value	df	Sig. (2-sided)	ผลการวิจัย
เป็นไปตามราคาตลาด	26.981[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0
เป็นไปตามราคาที่ตกลงกัน	20.984[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0
ราคาใกล้เคียงกับสำนักงานบัญชีอื่น	67.849[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0
ราคาต่ำกว่าสำนักงานบัญชีอื่น	47.939[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0
สามารถต่อรองราคาได้	89.930[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0

จากตารางที่ 4.31 การทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ผลโดยใช้ไคสแควร์ (Chi-Square Test) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือมีค่าความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่า ค่าที่ได้จากตารางด้านราคา เป็นไปตามราคาตลาด เป็นไปตามราคาที่ตกลงกัน ราคาใกล้เคียงกับสำนักงานบัญชีอื่น ราคาต่ำกว่าสำนักงานบัญชีอื่น และสามารถต่อรองราคาได้ ค่าที่ได้จากตารางมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 แสดงให้ทราบว่า เงินทุนจดทะเบียนของสำนักงานบัญชีมีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านราคา

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

H_0 : เงินทุนจดทะเบียนของสำนักงานบัญชีไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

H_1 : เงินทุนจดทะเบียนของสำนักงานบัญชี มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ตารางที่ 4.32

การทดสอบสมมติฐานระหว่างเงินทุนจดทะเบียนของสำนักงานบัญชี กับด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

Chi-Square Tests

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	Value	df	Sig. (2-sided)	ผลการวิจัย
สถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการติดต่อสะดวก	42.712[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0
สถานที่ตั้งใกล้แหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าติดต่อสะดวก	95.239[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0

จากตารางที่ 4.32 การทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ผลโดยใช้ไคสแควร์ (Chi-Square Test) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือมีค่าความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่า ค่าที่ได้จากตารางด้านสถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการติดต่อสะดวก และสถานที่ตั้งใกล้แหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าติดต่อสะดวก ค่าที่ได้จากตารางมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 แสดงให้ทราบว่า เงินทุนจดทะเบียนของสำนักงานบัญชีมีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ด้านการส่งเสริมการตลาด

H_0 : เงินทุนจดทะเบียนของสำนักงานบัญชีไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านการส่งเสริมการตลาด

H_1 : เงินทุนจดทะเบียนของสำนักงานบัญชี มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านการส่งเสริมการตลาด

ตารางที่ 4.33

การทดสอบสมมติฐานระหว่างเงินทุนจดทะเบียนของสำนักงานบัญชี กับด้านการส่งเสริมการตลาด

Chi-Square Tests

ด้านการส่งเสริมการตลาด	Value	df	Sig. (2-sided)	ผลการวิจัย
การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ	70.693[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
จดหมายถึงหน่วยงานเพื่อเสนอ หรือเชิญชวนให้ลูกค้ามาใช้บริการ	124.170[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0

จากตารางที่ 4.33 การทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ผลโดยใช้ไคสแควร์ (Chi-Square Test) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือมีค่าความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่า ค่าที่ได้จากตารางด้านด้านการประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ และจดหมายถึงหน่วยงานเพื่อเสนอ หรือเชิญชวนให้ลูกค้ามาใช้บริการ ค่าที่ได้จากตารางมีค่าน้อยกว่า0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 แสดงให้ทราบว่า เงินทุนจดทะเบียนของสำนักงานบัญชีมีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านบุคลากร

H_0 : เงินทุนจดทะเบียนของสำนักงานบัญชีไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านบุคลากร

H_1 : เงินทุนจดทะเบียนของสำนักงานบัญชี มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านบุคลากร

ตารางที่ 4.34

การทดสอบสมมติฐานระหว่างเงินทุนจดทะเบียนของสำนักงานบัญชี กับด้านบุคลากร

Chi-Square Tests

ด้านบุคลากร	Value	df	Sig. (2-sided)	ผลการวิจัย
ชื่อเสียงของผู้ตรวจสอบบัญชีเป็นที่ยอมรับในธุรกิจ	73.739[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0
การติอต่อสื่อสารพนักงานให้คำแนะนำที่ถูกต้อง	34.097[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0
พนักงานอธิบายรายละเอียดโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	36.547[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0
พนักงานมีความรู้ความชำนาญ	66.833[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเอง	71.733[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	102.696[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0
พนักงานมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาให้ลูกค้า	62.240[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0

จากตารางที่ 4.34 การทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ผลโดยใช้ไคสแควร์ (Chi-Square Test) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือมีค่าความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่า ค่าที่ได้จากตารางด้านชื่อเสียงของผู้ตรวจสอบบัญชีเป็นที่ยอมรับในธุรกิจ การติอต่อสื่อสารพนักงานให้คำแนะนำที่ถูกต้อง พนักงานอธิบายรายละเอียดโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พนักงานมีความรู้ความชำนาญ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเอง พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และพนักงานมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาให้ลูกค้า ค่าที่ได้จากตารางมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 แสดงให้

ทราบว่า เงินทุนจดทะเบียนของสำนักงานบัญชีมีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านบุคลากร

ด้านลักษณะทางกายภาพ

H_0 : เงินทุนจดทะเบียนของสำนักงานบัญชีไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านลักษณะทางกายภาพ

H_1 : เงินทุนจดทะเบียนของสำนักงานบัญชี มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านลักษณะทางกายภาพ

ตารางที่ 4.35

การทดสอบสมมติฐานระหว่างเงินทุนจดทะเบียนของสำนักงานบัญชี กับด้านลักษณะทางกายภาพ

Chi-Square Tests

ด้านลักษณะทางกายภาพ	Value	df	Sig. (2-sided)	ผลการวิจัย
มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	59.328[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0
มีระเบียบภายในสำนักงาน เช่น การจัดวางอุปกรณ์ ป้าย สัญลักษณ์ต่าง ๆ และเอกสารแบบฟอร์ม	63.289[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0
ความสะอาดของอาคารสถานที่	19.121[a]	4	0.001	ปฏิเสธ H_0
สถานที่จอดรถเพียงพอ	52.924[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
ป้ายชื่อสำนักงานเห็นได้ชัดเจน	57.651[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0

จากตารางที่ 4.35 การทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ผลโดยใช้ไคสแควร์ (Chi-Square Test) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือมีค่าความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่า ค่าที่ได้จากตารางด้านมีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีระเบียบภายในสำนักงาน เช่น การจัดวางอุปกรณ์ ป้าย สัญลักษณ์ต่าง ๆ และเอกสารแบบฟอร์ม ความสะอาดของอาคารสถานที่ สถานที่จอดรถเพียงพอ และป้ายชื่อสำนักงานเห็นได้ชัดเจน ค่าที่ได้จากตารางมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 แสดงให้ทราบว่า เงินทุนจดทะเบียนของสำนักงานบัญชีมีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านกระบวนการให้บริการ

H_0 : เงินทุนจดทะเบียนของสำนักงานบัญชีไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านกระบวนการให้บริการ

H_1 : เงินทุนจดทะเบียนของสำนักงานบัญชี มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 4.36

การทดสอบสมมติฐานระหว่างเงินทุนจดทะเบียนของสำนักงานบัญชี กับด้านกระบวนการให้บริการ

Chi-Square Tests

ด้านกระบวนการให้บริการ	Value	df	Sig. (2-sided)	ผลการวิจัย
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	68.973[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
ระยะเวลาในการปฏิบัติงานจนแล้วเสร็จ	80.581[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
จำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ	87.270[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
เก็บรักษาความลับข้อมูลของลูกค้าและเก็บข้อมูลไว้เป็นอย่างดี	74.597[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
ตรงต่อเวลา	73.159[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
มีการติดตามผลการดำเนินงาน	76.320[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0

จากตารางที่ 4.36 การทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ผลโดยใช้ไคสแควร์ (Chi-Square Test) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือมีค่าความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่า ค่าที่ได้จากตารางด้านความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานจนแล้วเสร็จ จำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ เก็บรักษาความลับข้อมูลของลูกค้าและเก็บข้อมูลไว้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา และมีการติดตามผลการดำเนินงาน ค่าที่ได้จากตารางมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 แสดงให้ทราบว่า เงินทุนจดทะเบียนของสำนักงานบัญชีมีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านกระบวนการให้บริการ

4.4.4 สมมติฐานที่ 4

จำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชี มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

ด้านผลิตภัณฑ์

H_0 : จำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชีไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านผลิตภัณฑ์

H_1 : จำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชี มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านผลิตภัณฑ์

ตารางที่ 4.37

การทดสอบสมมติฐานระหว่างจำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชี กับด้านผลิตภัณฑ์

Chi-Square Tests

ด้านผลิตภัณฑ์	Value	df	Sig. (2-sided)	ผลการวิจัย
การตรวจสอบเอกสาร	12.064[a]	4	0.017	ปฏิเสธ H_0
การลงสมุดรายวัน	56.528[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0
การลงสมุดบัญชีแยกประเภท	40.001[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0
การผ่านรายการไปสมุดบัญชีแยกประเภทย่อยลูกหนี้การค้า /เจ้าหนี้การค้า	46.226[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0
การจัดทำรายละเอียดสินทรัพย์และค่าเสื่อมราคาสินทรัพย์	28.188[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0
การจัดทำงบทดลอง	75.774[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0
การออกงบการเงิน	98.164[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
การจัดทำรายงานภาษีซื้อ และภาษีขาย	71.252[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
การยื่นแบบรายงานภาษีซื้อภาษีขาย (ภพ. 30)	16.956[a]	4	0.002	ปฏิเสธ H_0
การยื่นแบบแสดงรายการเงินได้ (ภงด. 50 ภงด.51)	63.370[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0

ตารางที่ 4.37 (ต่อ)

ด้านผลิตภัณฑ์	Value	df	Sig. (2-sided)	ผลการวิจัย
การยื่นแบบนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่าย	51.018[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0
การขอหนังสือรับรองจากสำนักงานพาณิชย์จังหวัด	56.920[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0
การยื่นงบการเงินต่อสำนักงานพาณิชย์จังหวัด	54.262[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0

จากตารางที่ 4.37 การทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ผลโดยใช้ไคสแควร์ (Chi-Square Test) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือมีค่าความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่า ค่าที่ได้จากตารางด้านการลงสมุดรายวัน การลงสมุดบัญชีแยกประเภท การผ่านรายการไปสมุดบัญชีแยกประเภทย่อยลูกหนี้การค้า เจ้าหนี้การค้า การจัดทำรายละเอียดสินทรัพย์และค่าเสื่อมราคาสินทรัพย์ การจัดทำงบทดลอง การออกงบการเงิน การจัดทำรายงานภาษีซื้อ และภาษีขาย การยื่นแบบรายงานภาษีซื้อภาษีขาย (ภพ. 30) การยื่นแบบแสดงรายการเงินได้ (ภงด.50 ภงด.51) การยื่นแบบนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่าย และการขอหนังสือรับรองจากสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ค่าที่ได้จากตารางมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 แสดงให้ทราบว่า จำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชีมีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ด้านผลิตภัณฑ์ แต่มีเพียงรายการเดียวเท่านั้น คือการตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน ค่าที่ได้จากตารางมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก แสดงให้ทราบว่า จำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชีไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในการตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน เพื่อจัดทำบัญชี

ด้านราคา

H_0 : จำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชีไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในด้านราคา

H_1 : จำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชี มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในด้านราคา

ตารางที่ 4.38
การทดสอบสมมติฐานระหว่างจำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชี กับด้านราคา

Chi-Square Tests

ด้านราคา	Value	df	Sig. (2-sided)	ผลการวิจัย
เป็นไปตามราคาตลาด	35.991[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0
เป็นไปตามราคาที่ตกลงกัน	7.69149	4	0.104	ยอมรับ H_0
ราคาใกล้เคียงกับสำนักงานบัญชีอื่น	32.416[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0
ราคาต่ำกว่าสำนักงานบัญชีอื่น	67.520[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0
สามารถต่อรองราคาได้	28.898[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0

จากตารางที่ 4.38 การทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ผลโดยใช้ไคสแควร์ (Chi-Square Test) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือมีค่าความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่า ค่าที่ได้จากตารางด้านราคาเป็นไปตามราคาตลาด เป็นไปตามราคาที่ตกลงกัน ราคาใกล้เคียงกับสำนักงานบัญชีอื่น ราคาต่ำกว่าสำนักงานบัญชีอื่น และสามารถต่อรองราคาได้ ค่าที่ได้จากตารางมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 แสดงให้ทราบว่า จำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชีมีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในด้านราคา

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

H_0 : จำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชีไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

H_1 : จำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชี มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ตารางที่ 4.39

การทดสอบสมมติฐานระหว่างจำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชี กับด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

Chi-Square Tests

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	Value	df	Sig. (2-sided)	ผลการวิจัย
สถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการติดต่อสะดวก	27.896[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0
สถานที่ตั้งใกล้แหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าติดต่อสะดวก	101.870[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0

จากตารางที่ 4.39 การทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ผลโดยใช้ไคสแควร์ (Chi-Square Test) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือมีค่าความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่า ค่าที่ได้จากตารางด้านสถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการติดต่อสะดวก และสถานที่ตั้งใกล้แหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าติดต่อสะดวก ค่าที่ได้จากตารางมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 แสดงให้ทราบว่า จำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชีมีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ด้านการส่งเสริมการตลาด

H_0 : จำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชีไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านการส่งเสริมการตลาด

H_1 : จำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชี มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านการส่งเสริมการตลาด

ตารางที่ 4.40
การทดสอบสมมติฐานระหว่างจำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชี
กับด้านการส่งเสริมการตลาด

Chi-Square Tests

ด้านการส่งเสริมการตลาด	Value	df	Sig. (2-sided)	ผลการวิจัย
การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ	81.503[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0
จดหมายถึงหน่วยงานเพื่อเสนอ หรือเชิญชวนให้ลูกค้ามาใช้บริการ	58.833[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0

จากตารางที่ 4.40 การทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ผลโดยใช้ไคสแควร์ (Chi-Square Test) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือมีค่าความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่า ค่าที่ได้จากตารางด้านการประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ และจดหมายถึงหน่วยงานเพื่อเสนอ หรือเชิญชวนให้ลูกค้ามาใช้บริการ ค่าที่ได้จากตารางมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 แสดงให้ทราบว่า จำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชีมีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านบุคลากร

H_0 : จำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชีไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านบุคลากร

H_1 : จำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชี มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านบุคลากร

ตารางที่ 4.41

การทดสอบสมมติฐานระหว่างจำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชี กับด้านบุคลากร

Chi-Square Tests

ด้านบุคลากร	Value	df	Sig. (2-sided)	ผลการวิจัย
ชื่อเสียงของผู้ตรวจสอบบัญชีเป็นที่ยอมรับในธุรกิจ	45.267[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0
การติอต่อสื่อสารพนักงานให้คำแนะนำที่ถูกต้อง	62.234[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0
พนักงานอธิบายรายละเอียดโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	27.729[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0
พนักงานมีความรู้ความชำนาญ	37.387[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเอง	62.283[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	96.317[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0
พนักงานมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาให้ลูกค้า	19.315[a]	4	0.001	ปฏิเสธ H_0

จากตารางที่ 4.41 การทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ผลโดยใช้ไคสแควร์ (Chi-Square Test) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือมีค่าความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่า ค่าที่ได้จากตารางด้านชื่อเสียงของผู้ตรวจสอบบัญชีเป็นที่ยอมรับในธุรกิจ การติอต่อสื่อสารพนักงานให้คำแนะนำที่ถูกต้อง พนักงานอธิบายรายละเอียดโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พนักงานมีความรู้ความชำนาญ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเอง พนักงานมีความน่าเชื่อถือ และพนักงานมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาให้ลูกค้า ค่าที่ได้จากตารางมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 แสดงให้

ทราบว่า จำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชีมีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านบุคลากร

ด้านลักษณะทางกายภาพ

H_0 : จำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชีไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านลักษณะทางกายภาพ

H_1 : จำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชี มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านลักษณะทางกายภาพ

ตารางที่ 4.42

การทดสอบสมมติฐานระหว่างจำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชี กับด้านลักษณะทางกายภาพ

Chi-Square Tests

ด้านลักษณะทางกายภาพ	Value	df	Sig. (2-sided)	ผลการวิจัย
มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	75.750[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0
มีระเบียบภายในสำนักงาน เช่นการจัดวางอุปกรณ์ ป้าย สัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารแบบฟอร์ม	47.204[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0
ความสะอาดของอาคารสถานที่	46.633[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0
สถานที่จอดรถเพียงพอ	18.572[a]	6	0.005	ปฏิเสธ H_0
ป้ายชื่อสำนักงานเห็นได้ชัดเจน	44.814[a]	6	0.000	ปฏิเสธ H_0

จากตารางที่ 4.42 การทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ผลโดยใช้ไคสแควร์ (Chi-Square Test) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือมีค่าความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่า ค่าที่ได้จากตารางด้านมีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย มีระเบียบภายในสำนักงาน เช่น การจัดวางอุปกรณ์ ป้าย สัญลักษณ์ต่าง ๆ และเอกสารแบบฟอร์ม ความสะอาดของอาคารสถานที่ สถานที่จอดรถเพียงพอ และป้ายชื่อสำนักงานเห็นได้ชัดเจน ค่าที่ได้จากตารางมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 แสดงให้ทราบว่า จำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชีมีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านกระบวนการให้บริการ

H_0 : จำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชีไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านกระบวนการให้บริการ

H_1 : จำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชี มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 4.43

การทดสอบสมมติฐานระหว่างจำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชี กับด้านกระบวนการให้บริการ

Chi-Square Tests

ด้านกระบวนการให้บริการ	Value	df	Sig. (2-sided)	ผลการวิจัย
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	24.478[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0
ระยะเวลาในการปฏิบัติงานจนแล้วเสร็จ	23.010[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0
จำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ	62.098[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0
เก็บรักษาความลับข้อมูลของลูกค้าและเก็บข้อมูลไว้เป็นอย่างดี	57.257[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0
ตรงต่อเวลา	46.270[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0
มีการติดตามผลการดำเนินงาน	33.304[a]	4	0.000	ปฏิเสธ H_0

จากตารางที่ 4.43 การทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ผลโดยใช้ไคสแควร์ (Chi-Square Test) ซึ่งมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือมีค่าความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่า ค่าที่ได้จากตารางด้านความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานจนแล้วเสร็จ จำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ เก็บรักษาความลับข้อมูลของลูกค้าและเก็บข้อมูลไว้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา และมีการติดตามผลการดำเนินงาน ค่าที่ได้จากตารางมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 แสดงให้ทราบว่า จำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชีมีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในด้านกระบวนการให้บริการ

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการให้บริการของสำนักงานบัญชี และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยได้กำหนดตัวอย่างจำนวน 217 ราย ซึ่งผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

1 ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชี

2 ลักษณะการให้บริการของสำนักงานบัญชี

3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชี

ผลการศึกษา พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 217 ราย ใช้บริการของสำนักงานบัญชีที่มีรูปแบบการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชีเป็นประเภทบุคคลธรรมดา จำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.02 มีระยะเวลาในการประกอบธุรกิจส่วนใหญ่ 6 – 10 ปี จำนวน 105 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.39 มีเงินทุนจดทะเบียน น้อยกว่า 500,000 บาท จำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.17 มีพนักงานทั้งหมดประมาณ 21 – 30 คน จำนวน 118 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.38

5.1.2 ส่วนที่ 2 ลักษณะการให้บริการของสำนักงานบัญชี

ผลการศึกษา พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 217 ราย สาเหตุที่ใช้บริการของสำนักงานบัญชีเพราะสำนักงานบัญชีมีการจัดทำบัญชีถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชี จำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.10 รองลงมา เพราะบุคลากรมีความรู้ ความสามารถจำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.26

บริการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชี งบการเงินมีความน่าเชื่อถือ จำนวน 127 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.53 รองลงมา คือ การบันทึกบัญชีตรงตามจริง ไม่มีการบิดเบือน จำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.81

บริการติดต่อราชการของสำนักงานบัญชี การนำส่งภาษี และงบการเงินถูกต้องตรงตามเวลา มากที่สุด จำนวน 122 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.22 รองลงมา คือ ลดความผิดพลาดในการเสียค่าปรับต่าง ๆ จำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.56

การคิดอัตราค่าบริการของสำนักงานบัญชี คิดค่าธรรมเนียมที่เหมาะสมตามปริมาณงาน จำนวน 130 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.91 รองลงมา คือ ราคาใกล้เคียงกับสำนักงานบัญชีอื่น จำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.88

ทำเลที่ตั้งของสำนักงานบัญชี ที่ตั้งสำนักงานใกล้แหล่งชุมชน สะดวกต่อการติดต่อมากที่สุด จำนวน 101 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.54 รองลงมา คือ สถานที่ตั้งสำนักงานใกล้บ้านหรือที่ทำงาน สะดวกต่อการ จำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.79

การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ของสำนักงานบัญชีมีการประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับมากที่สุด จำนวน 126 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.06 รองลงมา คือ มีจดหมายเชิญชวนให้ใช้บริการ จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.27 ส่วนการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ที่ระบุว่าเป็นอื่น ๆ คือ มีบุคคลแนะนำ จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.67

บุคลากรของสำนักงานบัญชี ผู้ตรวจสอบบัญชีมีความน่าเชื่อถือมากที่สุด จำนวน 88 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.55 รองลงมา คือ พนักงานที่ให้บริการ มีความชำนาญ และความสามารถเพียงพอ จำนวน 83 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.25

ลักษณะทางกายภาพของสำนักงานบัญชีมีการจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน และเอกสารแบบฟอร์มเป็นระเบียบมากที่สุด จำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.24 รองลงมาคือ อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัยไม่มีปัญหาขัดข้อง จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.19

กระบวนการให้บริการของสำนักงานบัญชี เก็บรักษาความลับข้อมูลของลูกค้าและเก็บข้อมูลไว้เป็นอย่างดี จำนวน119 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.84 รองลงมา คือ มีการติดตามผลการทำงาน ทำให้ไม่เกิดความผิดพลาดล่าช้าจำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.48

5.1.3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

ผลการศึกษา พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 217 ราย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการจัดทำบัญชีด้านการตรวจสอบเอกสารมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.35 ระดับรองลงมา ได้แก่ การจัดทำงบทดลอง มีค่าเฉลี่ย 4.19

การใช้บริการติดต่อราชการผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการยื่นแบบแสดงรายการเงินได้ (ภงด. 50 ภงด.51) มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.12 ระดับรองลงมา ได้แก่ การยื่นแบบรายงานภาษีซื้อภาษีขาย (ภพ. 30) มีค่าเฉลี่ย 4.05

ด้านราคาผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านราคาใกล้เคียงกับสำนักงานบัญชีอื่นมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.12 ระดับรองลงมา ได้แก่ เป็นไปตามราคาตลาด และเป็นไปตามราคาที่ตกลงกัน มีค่าเฉลี่ย 4.07

ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความพึงพอใจต่อด้านสถานที่ตั้งใกล้แหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าติดต่อสะดวกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.94 ระดับรองลงมา ได้แก่ สถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการติดต่อสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.36

ด้านการส่งเสริมการตลาดมีความพึงพอใจต่อด้านการประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.52 ระดับรองลงมา ได้แก่ จดหมายถึงหน่วยงานเพื่อเสนอ หรือเชิญชวนให้ลูกค้ามาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.31

ด้านบุคลากรมีความพึงพอใจต่อด้านการติอต่อสื่อสาร พนักงานให้คำแนะนำที่ถูกต้องมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40 ระดับรองลงมา ได้แก่ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.37

ด้านลักษณะทางกายภาพมีความพึงพอใจด้านมีระเบียบภายในสำนักงาน เช่น การจัดวางอุปกรณ์ ป้าย สัญลักษณ์ต่าง ๆ และเอกสารแบบฟอร์มมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.20 ระดับรองลงมา ได้แก่ ความสะอาดของอาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 4.03

ด้านกระบวนการให้บริการมีความพึงพอใจต่อด้านเก็บรักษาความลับข้อมูลของลูกค้าและเก็บข้อมูลไว้เป็นอย่างดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.33 ระดับรองลงมา ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.24

5.1.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1

รูปแบบการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชี มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่า Sig. ที่ได้จากตารางส่วนใหญ่มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสอดคล้องกับสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่ารูปแบบการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชี มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

สมมติฐานที่ 2

ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชี มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่า Sig. ที่ได้จากตารางส่วนใหญ่มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสอดคล้องกับสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าระยะเวลาในการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชี มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

สมมติฐานที่ 3

เงินทุนจดทะเบียนของสำนักงานบัญชี มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่า Sig. ที่ได้จากตารางส่วนใหญ่มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสอดคล้องกับสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าเงินทุนจดทะเบียนของสำนักงานบัญชี มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

สมมติฐานที่ 4

จำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชี มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ค่า Sig. ที่ได้จากตารางส่วนใหญ่มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสอดคล้องกับสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าจำนวนพนักงานของสำนักงานบัญชี มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี” จากแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ (The Service Marketing Mix) กล่าวเอาไว้ว่าธุรกิจที่ให้บริการจะใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ เพื่อสนองความพึงพอใจแก่กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการสร้างและนำเสนอ

ลักษณะภายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านบุคลากรต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าด้านบุคลากรของสำนักงานบัญชี มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านผลิตภัณฑ์กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าด้านกระบวนการให้บริการ และด้านผลิตภัณฑ์ของสำนักงานบัญชี มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี กล่าวคือ

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า การใช้บริการจัดทำบัญชีด้านการตรวจสอบเอกสาร และการใช้บริการติดต่อราชการต่อการยื่นแบบแสดงรายการเงินได้ (ภงด.50 ภงด.51) มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี แสดงให้เห็นว่าสำนักงานบัญชีต้องมีประสิทธิภาพในการตรวจสอบเอกสาร และยื่นแบบแสดงรายการเงินได้ (ภงด.50 ภงด.51) ได้ถูกต้องตามกำหนดเวลา จึงจะสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้

ด้านราคา พบว่า สำนักงานบัญชีที่กำหนดอัตราค่าบริการโดยมีราคาใกล้เคียงกับสำนักงานบัญชีอื่น มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี แสดงให้เห็นว่าสำนักงานบัญชีต้องกำหนดอัตราค่าบริการให้ใกล้เคียงกับสำนักงานบัญชีอื่น หรือกำหนดอัตราค่าบริการให้ต่ำกว่าสำนักงานบัญชีอื่น จึงจะสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้

ด้านช่องทางการจำหน่าย พบว่า สำนักงานบัญชีที่สถานที่ตั้งใกล้แหล่งชุมชน ใกล้ลูกค้าติดต่อสะดวกมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี แสดงให้เห็นว่าสำนักงานบัญชีควรตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน และลูกค้าสามารถติดต่อได้สะดวก จึงจะสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า มีการประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าสำนักงานบัญชีควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการมาเลือกใช้บริการในด้านต่างๆของสำนักงานบัญชีมากที่สุด

ด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตรวจสอบบัญชีต้องมีความน่าเชื่อถือ และพนักงานของสำนักงานบัญชีต้องมีความชำนาญ และมีความสามารถเพียงพอ มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี แสดงให้เห็นว่าสำนักงานบัญชีต้องมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ มีความสามารถ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิดริเริ่มมีความสามารถในการแก้ปัญหา จึงจะสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้ ซึ่งสอดคล้องกับ นฤนาถ มาลัยรัตนา (2541 : 121-135) ที่กล่าวว่า ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่เลือกใช้บริการวางระบบบัญชีของบริษัทสำนักงานเอสจีวี – ณ ถลาง จำกัด สาขาภาคเหนือมากที่สุดในอันดับแรก คือ คุณภาพการให้บริการวางระบบบัญชี ลูกค้าให้ความสำคัญต่อคุณภาพในด้าน ผู้ให้บริการมี

ความรู้ความชำนาญ ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการของลูกค้า และมีการให้บริการที่ถูกต้องและสม่ำเสมอ ลักษณะการให้บริการวางระบบบัญชีที่ลูกค้าต้องการคือ ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วตามความต้องการของลูกค้า อธิบายงานอย่างถูกต้อง และง่ายต่อการทำความเข้าใจไม่ทำให้ลูกค้าเกิดปัญหาจากการใช้บริการ

ด้านลักษณะทางกายภาพ การจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน และเอกสารแบบฟอร์มเป็นระเบียบมากที่สุด มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี แสดงให้เห็นว่าการให้บริการของสำนักงานบัญชีเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารเป็นสำคัญ ซึ่งสำนักงานบัญชีต้องมีการเก็บรักษาเอกสารของลูกค้าเป็นอย่างดี จึงจะสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้

ด้านกระบวนการให้บริการ การเก็บรักษาความลับข้อมูลของลูกค้า และเก็บข้อมูลไว้เป็นอย่างดี มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี แสดงให้เห็นว่าสำนักงานบัญชีต้องมีการให้บริการที่ลูกค้าสามารถให้ความไว้วางใจ จึงจะสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้ ซึ่งสอดคล้องกับนันทา ส่งสวัสดิ์ (2539 : 104-115) ที่กล่าวว่า การใช้กลยุทธ์รักษาลูกค้าของสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่ ได้แก่ การเน้นคุณภาพการให้บริการโดยให้ความสำคัญในเรื่องการถือว่าข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและเก็บรักษาอย่างดี

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

ด้านผลิตภัณฑ์ สำนักงานบัญชีควรมีการให้บริการจัดทำบัญชีที่ครบวงจร บันทึกรายการบัญชีได้ถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชี ตามพระราชบัญญัติการบัญชี และประมวลรัษฎากรกำหนดด้วยโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปที่กรมสรรพากรรับรอง ผลงานที่ออกมาต้องมีคุณภาพตรงตามกำหนดเวลา มีความพร้อมให้ลูกค้าตรวจสอบได้ตลอดเวลา และควรให้คำปรึกษาชี้แจงกับลูกค้าในประเด็นปัญหาทางบัญชีและภาษีอากรที่ได้ตรวจพบจากเอกสารทางบัญชีของลูกค้า

สำนักงานบัญชีควรสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งขัน โดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการแก่ลูกค้า เช่น การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ระหว่างลูกค้ากับสำนักงานบัญชี เพื่อให้ลูกค้าสามารถเรียกดูรายการบัญชี และงบการเงินได้ตลอดเวลา ทำให้ลูกค้าสามารถใช้ข้อมูลในการวางแผนงาน หรือแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วขึ้น

ด้านราคา ควรระบุอัตราค่าบริการให้ลูกค้าทราบอย่างชัดเจน สำหรับการให้บริการที่สามารถกำหนดอัตราค่าบริการได้แน่นอน ได้แก่ การรับจดทะเบียนจัดตั้งและเปลี่ยนแปลง การขอมีเลขประจำตัวผู้เสียภาษี และการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรมีเอกสาร หรือวารสารแจ้งสาระความรู้ ข้อมูลข่าวสารด้านบัญชี ภาษีอากร กฎหมายที่เกี่ยวข้อง หรือรายละเอียดการให้บริการต่าง ๆ ส่งถึงลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ และสร้างความน่าเชื่อถือให้กับสำนักงานบัญชี

ด้านลักษณะทางกายภาพ สำนักงานบัญชีต้องสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้าที่เข้ามาติดต่อ ความสะอาดความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในสำนักงานจึงเป็นเรื่องที่สำคัญมาก

ด้านบุคลากร ในการคัดเลือกบุคลากรเข้ามาเป็นพนักงานของสำนักงานบัญชีต้องให้ความสำคัญกับการทดสอบข้อเขียน เพื่อให้ได้มาซึ่งพนักงานที่มีความรู้ความสามารถเพียงพอ สามารถให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้ในทุก ๆ ด้าน และต้องมีการพัฒนาบุคลากรโดยจัดให้มีการฝึกอบรม พัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงาน และการติดตามข่าวสารข้อมูลใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น กฎหมาย ภาษีอากร และมาตรฐานการบัญชี เพื่อสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ถูกต้อง

ด้านกระบวนการให้บริการ ในการจัดทำบัญชีนั้นมีกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนในงานแต่ละส่วน และต้องเสียค่าปรับหากงานนั้นเสร็จไม่ตรงตามกำหนดเวลา สำนักงานบัญชีต้องให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ตรงต่อเวลา ขั้นตอนในการให้บริการต้องไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าไว้เป็นอย่างดี

ข้อจำกัดของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาในการจัดเก็บ และรวบรวมข้อมูล จึงไม่สามารถที่จะทำการศึกษาให้ครอบคลุมกับผู้ใช้บริการที่เป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัดนอกนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ทุกๆขนาดได้อย่างทั่วถึง เนื่องจากติดปัญหาเรื่องเวลานัดหมาย และการรอคอยรับแบบสอบถามคืน

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการเลือกใช้บริการจัดทำบัญชีในด้านอื่น ๆ เพิ่มเติมนอกจากการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ การรับตรวจสอบภายใน การจัดวางระบบบัญชีและการควบคุมภายใน การจดทะเบียนจัดตั้งและเปลี่ยนแปลง การวิเคราะห์งบการเงินและให้คำปรึกษาด้านการเงิน การจัดหา ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรด้านการบัญชี เพื่อทราบถึง

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการเลือกใช้บริการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีได้คลอบคลุมยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กิตติ บุนนาค. (2537) “คุณประโยชน์ที่นักบริหารจะได้จากข้อมูลทางการบัญชี” **บิสเนส คอมพิวเตอร์แม็กกาซีน.** หน้า 123.

จิตติ ตระกูลพานิช. (2537) **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานแบบพกพา (PCT) ในระยะทดลอง.** ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น.

จิราภา จิตติวิสุทธิกุล. (2540) **ความพึงพอใจของผู้ซื้อสินค้าต่อร้านเซเว่น อีเลฟเว่น.** ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2535) **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธวัชชัย ภูษิตโภยไคย และ วิศิษฏ์ศรี จินตนา. (2543) “การบัญชีกับการจัดการสำหรับ SMEs” **วารสารบริหารธุรกิจ.** หน้า 17 - 22.

นราศรี ไววนิชกุล และ ชูศักดิ์ อุดมศรี. (2548) **ระเบียบวิจัยธุรกิจ.** กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นันทา ส่งสวัสดิ์. (2540) **การดำเนินงานของสำนักงานบัญชี ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.** การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นฤนาถ มาลัยรัตนา. (2541) **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของลูกค้าที่เลือกใช้บริการวางระบบบัญชีของบริษัทสำนักงานเอสจีวี ณ ถลาง จำกัด สาขาภาคเหนือ.** การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

บุญเรียง ขจรศิลป์. (2528) “การสร้างแบบวัดแบบเจตคติ” **ศึกษาศาสตร์ปริทัศน์.** 2(2) หน้า 137.

ประภาพันธ์ พลายจันทร์. (2546) **ความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้ทรัพยากรสารนิเทศและบริการของห้องสมุดคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.** รายงานการวิจัย ห้องสมุด เชียงใหม่ : คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ภณิดา ชัยปัญญา. (2541) **ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาส่งเสริมการเกษตร. เชียงใหม่ : คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

บรรณานุกรม (ต่อ)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541) **การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพมหานคร : บริษัทธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.

สมภูมิ ใช้ฮวดเจริญ. (2543) **ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา.** การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.

สุวิท เหล่าฤทธิไกร. (2544) **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลนครระยองจังหวัดระยอง.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหามหาบัณฑิต. ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.

สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดชลบุรี. (2549) (เอกสารอัดสำเนา).

Derek, R. Allen. (2004) **Customer Satisfaction Research Management.** Wisconsin. USA **:** ASQ Quality Press.

Kolter, Philip. (2003) **Marketing Management (11th ed.).** Upper Saddle River. NJ : Pearson Education, Inc.

Oliver, Richard L. (1980) "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions" **Journal of Marketing Research**. 17(3) P. 460-469.

Yamane,Taro. (1973) **Statistics : an Introductory Analysis.** (3rd ed.). New York : Harper and Row Publishers.

ผนวก ก.

แบบสอบถาม

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ในอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

<u>คำชี้แจง</u> แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้จะประกอบด้วยคำถาม 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชี

ส่วนที่ 2 ลักษณะการให้บริการของสำนักงานบัญชี

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าวิจัยประกอบการศึกษา วิชาการศึกษาอิสระ (Independent Study) BA 8913 ภาคการศึกษาที่ 2 ในระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่าน ตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้จะเก็บไว้เป็นความลับไม่นำไปเปิดเผยใด ๆ ทั้งสิ้น

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

นางวรรณพร ไพรสานฑ์วณิชกุล

นักศึกษาปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่อง ☐ ในหน้าคำตอบที่ท่านต้องการ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชี

1. รูปแบบการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชี
   - ☐ บุคคลธรรมดา
   - ☐ บริษัทจำกัด
   - ☐ ห้างหุ้นส่วนสามัญ คณะบุคคล และสำนักงาน
   - ☐ ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล
   - ☐ ห้างหุ้นส่วนจำกัด
2. ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ
   - ☐ น้อยกว่า 3 ปี
   - ☐ 6 - 10ปี
   - ☐ 3 - 5ปี
   - ☐ มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป
3. เงินทุนจดทะเบียนของสำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ
   - ☐ น้อยกว่า 500,000 บาท
   - ☐ 1,000,001 - 1,500,000 บาท
   - ☐ 500,001 - 1,000,000 บาท
   - ☐ มากกว่า 1,500,000 บาทขึ้นไป
4. จำนวนพนักงานประมาณการทั้งหมด ในสำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการ
   - ☐ น้อยกว่า 10 คน
   - ☐ 21 คน– 30 คน
   - ☐ 11 คน – 20 คน
   - ☐ มากกว่า 30 คน ขึ้นไป
5. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการมีการให้บริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1ข้อ)
   - ☐ รับจัดทำบัญชี
   - ☐ รับจดทะเบียนจัดตั้ง และเปลี่ยนแปลง
   - ☐ รับจ้างทำรายงานภาษียื่นกรมสรรพากร
   - ☐ รับวิเคราะห์งบการเงิน และให้คำปรึกษาด้านการเงิน
   - ☐ รับตรวจสอบภายใน
   - ☐ รับจัดหา ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรด้านการบัญชี
   - ☐ รับจัดวางระบบบัญชี และการควบคุมภายใน

ส่วนที่ 2 ลักษณะการให้บริการของสำนักงานบัญชี

1. เพราะเหตุใดท่านจึงเลือกใช้บริการของสำนักงานบัญชี
   - ☐ การจัดทำบัญชีถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชี
   - ☐ บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ
   - ☐ สามารถนำส่งภาษีได้ถูกต้อง และทันเวลา
   - ☐ ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานจนแล้วเสร็จ
   - ☐ เสียค่าใช้จ่ายต่ำกว่าการจ้างพนักงานประจำ
   - ☐ ทำเลที่ตั้งของสำนักงานบัญชีสะดวก ติดต่อง่าย
   - ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....
   - ☐ การเสนอและเชิญชวนของสำนักงานบัญชี

2. ท่านคิดว่าการบริการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีเป็นอย่างไร

☐ มีการตรวจสอบเอกสาร หลักฐานอย่างละเอียด ☐ งบการเงินมีความน่าเชื่อถือ

☐ การบันทึกบัญชีตรงตามจริง ไม่มีการบิดเบือน ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

3. ท่านคิดว่าการให้บริการติดต่อราชการของสำนักงานบัญชีเป็นอย่างไร

☐ การนำส่งภาษี และงบการเงินถูกต้อง ตรงตามเวลา

☐ ลดความผิดพลาดในการเสียค่าปรับต่างๆ

☐ การขอหนังสือรับรอง สะดวก รวดเร็ว ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. ท่านคิดว่าการคิดอัตราค่าบริการของสำนักงานบัญชีเป็นอย่างไร

☐ คิดค่าธรรมเนียมที่เหมาะสมตามปริมาณงาน ☐ มีการปรับเปลี่ยนราคาบ่อยครั้ง

☐ ราคาใกล้เคียงกับสำนักงานบัญชีอื่น ☐ อื่นๆโปรดระบุ.....

5. ทำเลที่ตั้งของสำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการเป็นอย่างไร

☐ สถานที่ตั้งสำนักงานใกล้บ้านหรือที่ทำงาน สะดวกต่อการติดต่อ

☐ สถานที่ตั้งสำนักงานใกล้สถานที่ราชการ สะดวกต่อการติดต่อ

☐ สถานที่ตั้งสำนักงานใกล้แหล่งชุมชน สะดวกต่อการติดต่อ ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. สำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์อย่างไร

☐ มีการประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ

☐ มีจดหมายเชิญชวนให้ใช้บริการ ☐ อื่นๆโปรดระบุ.....

7. ท่านคิดว่าบุคลากรของสำนักงานบัญชีที่ท่านใช้บริการเป็นอย่างไร

☐ พนักงานที่ให้บริการ ให้คำแนะนำและคำปรึกษาชัดเจน

☐ พนักงานที่ให้บริการ มีความชำนาญ และความสามารถเพียงพอ

☐ พนักงานให้บริการรวดเร็ว ☐ ผู้ตรวจสอบบัญชีมีความน่าเชื่อถือ

☐ พนักงานที่ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

8. ท่านคิดว่าลักษณะทางกายภาพของสำนักงานบัญชีเป็นอย่างไร

☐ อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานทันสมัย ไม่มีปัญหาขัดข้อง ☐ อาคารสถานที่สะอาด

☐ สถานที่จอดรถเพียงพอ

☐ การจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน และเอกสารแบบฟอร์มเป็นระเบียบ ☐ ป้ายชื่อสำนักงานเห็นได้ชัดเจน

☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

9. ท่านคิดว่ากระบวนการให้บริการของสำนักงานบัญชีเป็นอย่างไร

- ☐ ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ
- ☐ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานจนแล้วเสร็จใช้เวลาไม่นาน
- ☐ จำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ จึงเกิดความรวดเร็ว
- ☐ มีการเก็บรักษาความลับข้อมูลของลูกค้า และเก็บข้อมูลไว้อย่างดี
- ☐ ตรงต่อเวลา
- ☐ มีติดตามผลการทำงาน ทำให้ไม่เกิดความผิดพลาดล่าช้า
- ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย **(✓)** ในช่องคำตอบที่ท่านคิดว่าตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักงานบัญชี	**ระดับความพึงพอใจ**				
	มากที่สุด 5	**มาก 4**	**ปานกลาง 3**	**น้อย 2**	**น้อยที่สุด 1**
3.1 ด้านผลิตภัณฑ์	----------	----------	----------	-------	----------
3.1.1 การให้บริการจัดทำบัญชี	----------	----------	----------	-------	----------
- การตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน					
- การลงสมุดรายวัน					
- การลงสมุดบัญชีแยกประเภท					
- การผ่านรายการไปสมุดบัญชีแยกประเภท ย่อยลูกหนี้การค้า /เจ้าหนี้การค้า					
- การจัดทำรายละเอียดสินทรัพย์และค่าเสื่อมราคาสินทรัพย์					
- การจัดทำงบทดลอง					
- การออกงบการเงิน					
- การจัดทำรายงานภาษีซื้อ และภาษีขาย					
3.1.2 การให้บริการติดต่อราชการ	----------	----------	----------	-------	----------
- การยื่นแบบรายงานภาษีซื้อภาษีขาย(ภพ. 30)					
- การยื่นแบบแสดงรายการเงินได้ (ภงด. 50 ภงด.51)					

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักงานบัญชี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
- การยื่นแบบนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่าย					
- การขอหนังสือรับรองจากสำนักงานพาณิชย์จังหวัด					
- การยื่นงบการเงินต่อสำนักงานพาณิชย์จังหวัด					
3.2 ด้านราคา	----------	----------	----------	-------	----------
3.2.1 เป็นไปตามราคาตลาด					
3.2.2 เป็นไปตามราคาที่ตกลงกัน					
3.2.3 ราคาใกล้เคียงกับสำนักงานบัญชีอื่น					
3.2.4 ราคาต่ำกว่าสำนักงานบัญชีอื่น					
3.2.5 สามารถต่อรองราคาได้					
3.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	----------	----------	----------	-------	----------
3.3.1 สถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการติดต่อสะดวก					
3.3.2 สถานที่ตั้งใกล้แหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าติดต่อสะดวก					
3.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด	----------	----------	----------	-------	----------
3.4.1 การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ					
3.4.2 จดหมายถึงหน่วยงานเพื่อเสนอ หรือเชิญชวนให้ลูกค้ามาใช้บริการ					
3.5 ด้านบุคลากร	----------	----------	----------	-------	----------
3.5.1 ชื่อเสียงของผู้ตรวจสอบบัญชีเป็นที่ยอมรับในธุรกิจ					
3.5.2 การติอต่อสื่อสารพนักงานให้คำแนะนำที่ถูกต้อง					
3.5.3 พนักงานอธิบายรายละเอียดโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย					
3.5.4 พนักงานมีความรู้ความชำนาญ					
3.5.5 พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเอง					

3.5.6 พนักงานมีความน่าเชื่อถือ					
3.5.7 พนักงานมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาให้ลูกค้า					
3.6 ด้านลักษณะทางกายภาพ	----------	----------	----------	-------	----------
3.6.1 มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย					
3.6.2 มีระเบียบภายในสำนักงาน เช่นการจัดวางอุปกรณ์ ป้าย สัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารแบบฟอร์ม					
3.6.3 ความสะอาดของอาคารสถานที่					
3.6.4 สถานที่จอดรถเพียงพอ					
3.6.5 ป้ายชื่อสำนักงานเห็นได้ชัดเจน					
3.7 ด้านกระบวนการให้บริการ	----------	----------	----------	-------	----------
3.7.1 ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ					
3.7.2 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานจนแล้วเสร็จ					
3.7.3 จำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ					
3.7.4 เก็บรักษาความลับข้อมูลของลูกค้าและเก็บข้อมูลไว้เป็นอย่างดี					
3.7.5 ตรงต่อเวลา					
3.7.6 มีการติดตามผลการดำเนินงาน					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่งที่กรุณาสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ผนวก ข.

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Valid	30	100
Excluded(a)	0	0
Total	30	100

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.964	40

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	**Scale Variance if Item Deleted**	**Corrected Item-Total Correlation**	**Cronbach's Alpha if Item Deleted**
การตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน	149.7666667	347.4264368	0.365599001	0.964019245
การลงสมุดรายวัน	149.9333333	339.5126437	0.571744645	0.963105722
การลงสมุดบัญชีแยกประเภท	149.8333333	340.4195402	0.679647351	0.96255679
การผ่านรายการไปสมุดบัญชีแยกประเภทย่อยลูกหนี้การค้า /เจ้าหนี้การค้า	149.9	338.437931	0.706818564	0.962392609
การจัดทำรายละเอียดสินทรัพย์และค่าเสื่อมราคาสินทรัพย์	150.2333333	342.3229885	0.600828329	0.962911314
การจัดทำงบทดลอง	149.7666667	346.254023	0.623413504	0.962990639
การออกงบการเงิน	149.9333333	336.891954	0.698583642	0.962403911
การจัดทำรายงานภาษีซื้อ และภาษีขาย	150.1666667	341.3850575	0.607291123	0.962875337
การยื่นแบบรายงานภาษีซื้อภาษีขาย(ภพ. 30)	150.0333333	342.9298851	0.595569443	0.962940964
การยื่นแบบแสดงรายการเงินได้ (ภงด. 50 ภงด. 51)	150.1333333	345.154023	0.631009603	0.962908447

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
การยื่นแบบนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่าย	150.0333333	345.2747126	0.612558634	0.96296136
การขอหนังสือรับรองจากสำนักงานพาณิชย์จังหวัด	150.2333333	347.7712644	0.377645827	0.963904625
การยื่นงบการเงินต่อสำนักงานพาณิชย์จังหวัด	150.1666667	341.9367816	0.696208777	0.962563703
เป็นไปตามราคาตลาด	149.8	334.9241379	0.769127814	0.962028403
เป็นไปตามราคาที่ตกลงกัน	149.8333333	330.4195402	0.781341087	0.961912434
ราคาใกล้เคียงกับสำนักงานบัญชีอื่น	150	336.8965517	0.633240101	0.962782955
ราคาต่ำกว่าสำนักงานบัญชีอื่น	150.3333333	354.3678161	0.121379133	0.964916605
สามารถต่อรองราคาได้	150.4666667	347.4988506	0.420886226	0.963675778
สถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการติดต่อสะดวก	150.3333333	348.9885057	0.389838038	0.963767382
สถานที่ตั้งใกล้แหล่งชุมชนใกล้ลูกค้าติดต่อสะดวก	150.1	337.1965517	0.744760075	0.962199259
การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ	150.3	344.7689655	0.361849808	0.96442869
จดหมายถึงหน่วยงานเพื่อเสนอ หรือเชิญชวนให้ลูกค้ามาใช้บริการ	150.6	355.4206897	0.054062468	0.965735755
ชื่อเสียงของผู้ตรวจสอบบัญชีเป็นที่ยอมรับในธุรกิจ	149.8	335.7517241	0.739408565	0.962186864
การติอต่อสื่อสารพนักงานให้คำแนะนำที่ถูกต้อง	149.8666667	339.7747126	0.735758643	0.962335101
พนักงานอธิบายรายละเอียดโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	149.8333333	342.4885057	0.550291254	0.963148621
พนักงานมีความรู้ความชำนาญ	149.9	336.2310345	0.699695023	0.962394063
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์และเป็นกันเอง	149.9333333	332.6850575	0.763897647	0.962021238
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ	149.8666667	336.5333333	0.754124812	0.962139504
พนักงานมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาให้ลูกค้า	150.0666667	341.9264368	0.621451574	0.96282053
มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	150.0666667	327.9954023	0.89844475	0.961202664

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
มีระเบียบภายในสำนักงาน เช่นการจัดวางอุปกรณ์ ป้าย สัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารแบบฟอร์ม	149.9666667	341.2747126	0.651284914	0.962688905
ความสะอาดของอาคารสถานที่	149.9	338.5068966	0.704137675	0.962405632
สถานที่จอดรถเพียงพอ	150.0333333	345.1367816	0.403753989	0.963961437
ป้ายชื่อสำนักงานเห็นได้ชัดเจน	150.2666667	341.1678161	0.596187696	0.9629283
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	149.8333333	340.1436782	0.691107374	0.96250508
ระยะเวลาในการปฏิบัติงานจนแล้วเสร็จ	149.9333333	327.6505747	0.92989413	0.961033326
จำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ	150	340	0.635060148	0.962738337
เก็บรักษาความลับข้อมูลของลูกค้าและเก็บข้อมูลไว้เป็นอย่างดี	149.8333333	331.7988506	0.81077259	0.961753517
ตรงต่อเวลา	149.9333333	331.3747126	0.848782892	0.961553403
มีการติดตามผลการดำเนินงาน	149.8666667	335.154023	0.757882349	0.962086578

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นางวรรณพร ไพรสานฑ์วณิชกุล
วัน เดือน ปีเกิด	14 ตุลาคม 2517
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	79/511 หมู่บ้านมณีแก้ว ตำบลแสนสุข อำเภอแสนสุข จังหวัดชลบุรี
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ.2539- 2541	พนักงานบัญชีและการเงิน บริษัท ปีเตอร์ แฮนด์ (ประเทศไทย) จำกัด
พ.ศ.2541- ปัจจุบัน	หัวหน้าแผนกการเงิน บริษัท เซนต์โกเบน ซีคิวริท (ไทยแลนด์) จำกัด
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการเงิน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย