

ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อมต่อบริการสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่



จิตติพร พูนสิน

บัญชีมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
พฤษภาคม 2558

ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อมต่อบริการสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่



จิตติพร พูนสิน

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พฤษภาคม 2558

ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อมต่อบริการสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่

จิตติพร พูนสิน

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบ

อาจารย์ที่ปรึกษา

..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร.สุริทัต อินยา) (อาจารย์ ดร.ปีติมา ดิศกุลเนติวิทย์)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ปีติมา ดิศกุลเนติวิทย์)

..... กรรมการ
(ดร.อรุณี ยศบุตร)

19 พฤษภาคม 2558

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีจากความกรุณาและความช่วยเหลือของอาจารย์ ดร. ปิติมา ศิษกุลเนติวิทย์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ซึ่งกรุณาสละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา แนะนำและเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติและการจัดทำรูปเล่มการค้นคว้าแบบอิสระด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความกรุณาของท่านไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร. ภูริทัต อินยา และ อาจารย์ ดร. อรุณี ยศบุตร ที่กรุณาเป็นประธานและกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รวมถึงคณาจารย์และผู้ร่วมสอนทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่างๆ จนผู้ศึกษาสามารถนำวิชาความรู้ที่ได้ศึกษามาประกอบการจัดทำการค้นคว้าแบบอิสระนี้

ขอบคุณพี่ๆ เพื่อนๆ น้องๆ ทุกคนที่ให้อำนาจใจและให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการปริญญาโท สาขาการบัญชี และเจ้าหน้าที่ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทุกท่านที่อำนวยความสะดวกในการค้นคว้าแบบอิสระในครั้งนี้ สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ให้การส่งเสริม สนับสนุนและเป็นกำลังใจที่สำคัญในการศึกษาตลอดมา จนทำให้การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University จิตติพร พูนสิน
All rights reserved

หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ

ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการ
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อบริการสำนักงาน
บัญชีในจังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน

นางสาวจิตติพร พูนสิน

ปริญญา

บัญชีมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ ดร. ปิติมา ศิสกุลเนติวิทย์

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการใช้บริการสำนักงานบัญชี ความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีต่อการให้บริการแก่ผู้ประกอบการ และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้ประกอบการและสำนักงานบัญชี การศึกษาครั้งนี้พิจารณาบริการจากสำนักงานบัญชี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น ด้านคุณภาพของบริการ และด้านผลผลิตภาพ และเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 385 ราย และแบบสอบถามสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 133 ราย

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อบริการสำนักงานบัญชีด้านความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น ด้านคุณภาพบริการ และด้านผลผลิตภาพในระดับมาก ผู้ประกอบการมีความคาดหวังด้านคุณภาพของบริการด้านผลผลิตภาพ และด้านความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น ตามลำดับ และมีความพึงพอใจด้านคุณภาพของบริการ ด้านความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น และด้านผลผลิตภาพ ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อบริการสำนักงานบัญชี พบว่าความคาดหวังและความพึงพอใจในแต่ละด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 95% โดยผู้ประกอบการมีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากสำนักงานบัญชีในทุกๆ ด้าน

สำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่ผู้ประกอบการด้านความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น ด้านคุณภาพของบริการ และด้านผลผลิตภาพในระดับมาก ยกเว้นความคาดหวังต่อการให้บริการด้านคุณภาพของบริการที่มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด สำนักงานบัญชีมีความคาดหวังด้านคุณภาพของบริการ ด้านความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น และด้านผลผลิตภาพ ตามลำดับ และมีความพึงพอใจด้านคุณภาพของบริการ ด้านผลผลิตภาพ และความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีต่อการให้บริการแก่ผู้ประกอบการ พบว่าความคาดหวังและความพึงพอใจในแต่ละด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 95% โดยสำนักงานบัญชีมีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจต่อบริการที่ให้แก่ผู้ประกอบการในทุกๆ ด้าน

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังระหว่างผู้ประกอบการกับสำนักงานบัญชี และความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างผู้ประกอบการกับสำนักงานบัญชี พบว่าความคาดหวังและความพึงพอใจในด้านความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น ด้านคุณภาพของบริการ และด้านผลผลิตภาพระหว่างผู้ประกอบการกับสำนักงานบัญชีมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 95% โดยผู้ประกอบการมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีในทุกๆ ด้าน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title	Expectation and Satisfaction of Small and Medium Enterprise Entrepreneurs Towards Services of Accounting Firms in Chiang Mai Province
Author	Ms. Jittiporn Poonsin
Degree	Master of Accounting
Advisor	Lect. Dr. Pitima Diskulnetivitya

ABSTRACT

The independent study is purposed to study the expectation and the satisfaction of small and medium enterprise entrepreneurs toward services of accounting firms in Chiang Mai province. The expectation and the satisfaction of accounting firms toward services render to entrepreneurs then compare the differences between the expectation and the satisfaction of entrepreneurs and accounting firms. The study has considered the expectation and the satisfaction by 3 aspects as the competitive differentiation, the service quality and the productivity. The data have been collected by do questionnaires with the entrepreneurs 385 samples and the accounting firms 133 sample.

The results of the study show that small and medium enterprise entrepreneurs in Chiang Mai province have high expectation and satisfaction upon the competitive differentiation, the service quality and the productivity. The entrepreneurs have the expectation to the service quality, the productivity and the competitive differentiation respectively while they satisfy on the service quality, the competitive differentiation and the productivity respectively. When compared the differences between the expectation and the satisfaction of small and medium enterprise entrepreneurs toward services of accounting firms found that the expectation and the satisfaction in each aspects have statistic materiality in percentage of 95 by the small and medium enterprise entrepreneurs have more the expectation than the satisfaction that get from services of accounting firms in all aspects.

The accounting firms in Chiang Mai province have high expectation and satisfaction toward services render to small and medium enterprise entrepreneurs upon the competitive differentiation, the service quality and the productivity except the expectation upon the service quality has the highest level. The accounting firms have the expectation to the service quality, the competitive differentiation and the productivity respectively while they satisfy on the service quality, the productivity and the competitive differentiation respectively. When compared the differences between the expectation and the satisfaction of accounting firms toward services render to entrepreneurs found that the expectation and the satisfaction in each aspects have statistic materiality in percentage of 95 by the accounting firms have more the expectation than the satisfaction to services render to entrepreneurs in all aspects.

When compared the differences of the expectation between the entrepreneurs and the accounting firms then the differences of the satisfaction between the entrepreneurs and the accounting firms found that the expectation and the satisfaction in the competitive differentiation, the service quality and the productivity between the entrepreneurs and the accounting firms have statistic materiality in percentage of 95 by the entrepreneurs have less the expectation and the satisfaction than the accounting firms in all aspects.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
ABSTRACT	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.4 นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและการศึกษาที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดและทฤษฎี	5
2.2 เอกสารและการศึกษาที่เกี่ยวข้อง	12
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	15
3.1 แผนการดำเนินงาน	15
3.2 ขอบเขตการศึกษา	15
3.3 วิธีการศึกษา	17
บทที่ 4 ผลการศึกษา	20
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามของผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม	15
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามของสำนักงานบัญชี	19

4.3	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังระหว่างผู้ประกอบการ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับสำนักงานบัญชี และความพึงพอใจ ระหว่างผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับสำนักงานบัญชี	23
บทที่ 5	สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	109
5.1	สรุปผลการศึกษา	109
5.2	อภิปรายผล	115
5.3	ข้อค้นพบ	116
5.4	ข้อจำกัดในการศึกษา	118
5.5	ข้อเสนอแนะ	119
5.6	ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารุ่นต่อไป	119
เอกสารอ้างอิง		121
ภาคผนวก		123
ประวัติผู้เขียน		137



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 2-1	แสดงลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	11
ตารางที่ 4-1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	20
ตารางที่ 4-2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	21
ตารางที่ 4-3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	21
ตารางที่ 4-4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง	22
ตารางที่ 4-5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการ	22
ตารางที่ 4-6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะของกิจการ	23
ตารางที่ 4-7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของกิจการ	23
ตารางที่ 4-8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามมูลค่าสินทรัพย์ถาวร ไม่รวมที่ดินของกิจการ	24
ตารางที่ 4-9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามทุนจดทะเบียนของกิจการ	24
ตารางที่ 4-10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ย 5 ปี ย้อนหลังของกิจการ	25
ตารางที่ 4-11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนของพนักงานในกิจการ	25
ตารางที่ 4-12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะงานที่ใช้บริการจากสำนักงานบัญชี	26
ตารางที่ 4-13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการจากสำนักงานบัญชีที่ใช้ในปัจจุบัน	27
ตารางที่ 4-14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสามารถตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีได้เอง	27

ตารางที่ 4-15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดที่จะเปลี่ยนสำนักงานบัญชีที่เลือกใช้ในปัจจุบัน	28
ตารางที่ 4-16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยหลักในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	29
ตารางที่ 4-17	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อบริการจากสำนักงานบัญชี ด้านความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น	30
ตารางที่ 4-18	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อบริการจากสำนักงานบัญชี ด้านคุณภาพของการบริการ	32
ตารางที่ 4-19	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อบริการจากสำนักงานบัญชี ด้านผลผลิตภาพ	37
ตารางที่ 4-20	แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อบริการจากสำนักงานบัญชี ด้านความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น จำแนกตามประเภทของกิจการ	40
ตารางที่ 4-21	แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อบริการจากสำนักงานบัญชี ด้านคุณภาพของบริการ จำแนกตามประเภทของกิจการ	43
ตารางที่ 4-22	แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อบริการจากสำนักงานบัญชี ด้านผลผลิตภาพ จำแนกตามประเภทของกิจการ	50
ตารางที่ 4-23	แสดงการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อบริการสำนักงานบัญชี ด้านความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น	54
ตารางที่ 4-24	แสดงการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อบริการสำนักงานบัญชี ด้านคุณภาพของบริการ	55
ตารางที่ 4-25	แสดงการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อบริการสำนักงานบัญชี ด้านผลผลิตภาพ	57
ตารางที่ 4-26	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาจากการใช้บริการสำนักงานบัญชี	58

ตารางที่ 4-27	แสดงจำนวนและร้อยละของสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรูปแบบของสำนักงาน	60
ตารางที่ 4-28	แสดงจำนวนและร้อยละของสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงาน	61
ตารางที่ 4-29	แสดงจำนวนและร้อยละของสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้บริการสำนักงานบัญชี	61
ตารางที่ 4-30	แสดงจำนวนและร้อยละของสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามจำนวนพนักงาน	62
ตารางที่ 4-31	แสดงจำนวนและร้อยละของสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามคุณสมบัติของพนักงานบัญชี	62
ตารางที่ 4-32	แสดงจำนวนและร้อยละของสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามลักษณะงานที่ให้บริการ	63
ตารางที่ 4-33	แสดงจำนวนและร้อยละของสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามจำนวนลูกค้าที่ให้บริการในปัจจุบัน	64
ตารางที่ 4-34	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีต่อการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น	65
ตารางที่ 4-35	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีต่อการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านคุณภาพของการบริการ	68
ตารางที่ 4-36	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีต่อการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านผลิตภาพ	74
ตารางที่ 4-37	แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีต่อการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี	77
ตารางที่ 4-38	แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีต่อการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านคุณภาพของบริการ จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี	81

ตารางที่ 4-39	แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีต่อการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านผลิตภาพ จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี	89
ตารางที่ 4-40	แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีต่อการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้บริหารสำนักงานบัญชี	93
ตารางที่ 4-41	แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีต่อการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านคุณภาพของบริการ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้บริหารสำนักงานบัญชี	95
ตารางที่ 4-42	แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีต่อการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านผลิตภาพ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้บริหารสำนักงานบัญชี	100
ตารางที่ 4-43	แสดงการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีต่อการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น	102
ตารางที่ 4-44	แสดงการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีต่อการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านคุณภาพของบริการ	103
ตารางที่ 4-45	แสดงการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีต่อการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านผลิตภาพ	105
ตารางที่ 4-46	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาจากการให้บริการลูกค้า	106
ตารางที่ 4-47	แสดงการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังระหว่างผู้ประกอบการกับสำนักงานบัญชี	108
ตารางที่ 4-48	แสดงการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างผู้ประกอบการกับสำนักงานบัญชี	108

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises : SMEs) เป็นวิสาหกิจที่มีความเหมาะสม และมีความคล่องตัวในการปรับสภาพให้เข้ากับสถานการณ์ทั่วไปของประเทศ เป็นวิสาหกิจที่ใช้เงินทุนต่ำกว่าวิสาหกิจขนาดใหญ่ ช่วยเชื่อมโยงกับกิจกรรมขนาดใหญ่และภาคการผลิตอื่นๆ ช่วยสร้างงาน ก่อให้เกิดการจ้างงานและเป็นแหล่งพัฒนาทักษะฝีมือของแรงงาน อีกทั้งยังก่อให้เกิดการพัฒนาความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจทั้งในของส่วนภูมิภาคและประเทศอย่างยั่งยืน(สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2556 : ออนไลน์) โดยจำนวนของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่กระจายอยู่ทั่วทั้งประเทศรวมทั้งสิ้น 2.74 ล้านราย คิดเป็นร้อยละ 98.5 ของจำนวนวิสาหกิจรวมทั้งหมด (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2556 : ออนไลน์)

ในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง การมีความรู้เฉพาะด้านเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันจึงเป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะความรู้เกี่ยวกับข้อมูลทางการบัญชีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมซึ่งข้อมูลทางการบัญชีมีความสำคัญต่อการบริหารงานต่างๆ ผู้ประกอบการสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและตัดสินใจเกี่ยวกับการวางแผนและควบคุมการดำเนินงานภายในกิจการได้ นอกจากนี้พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 กำหนดให้ธุรกิจที่จัดตั้งเป็นนิติบุคคลนั้นต้องมีการจัดทำบัญชีเพื่อนำเสนอข้อมูลทางการเงินให้แก่ผู้ใช้งบการเงินทั่วไป โดยต้องจัดบัญชีทำตามมาตรฐานการบัญชี ถึงแม้ว่าข้อมูลทางการบัญชีจะมีความสำคัญต่อการบริหารงานของธุรกิจ แต่ปัญหาของผู้ประกอบการ SMEs ส่วนใหญ่คือ การไม่มีความรู้ความสามารถในการจัดทำบัญชี ทำให้การจัดทำข้อมูลทางบัญชีไม่มีคุณภาพ ส่งผลให้การนำข้อมูลทางการบัญชีของกิจการไปใช้ในการตัดสินใจมีความผิดพลาด และกระทบการดำรงอยู่ของกิจการ (นฤนาถ ศรีภักขวานิช และอมรรา โกไศยกานนท์, 2552) ฉะนั้นการให้สำนักงานบัญชีจัดทำบัญชีให้กับกิจการจึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของผู้ประกอบการ SMEs

เนื่องจากสำนักงานบัญชีเป็นสำนักงานที่มีการให้บริการด้านการทำบัญชี ซึ่งมีผู้รับผิดชอบงานด้านการให้บริการในสำนักงานที่มีคุณวุฒิทางการบัญชีและแจ้งการเป็นผู้ทำบัญชีต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ไว้แล้ว โดยในสำนักงานบัญชีจะมีทั้งผู้ทำบัญชีและผู้ช่วยผู้ทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 สังกัดอยู่ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2555 : ออนไลน์)

การให้บริการของสำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีส่วนใหญ่มักเป็นการให้บริการแก่ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมซึ่งขาดบุคลากรด้านบัญชี โดยส่วนมากเป็นการบริการจัดทำบัญชี ออกงบการเงิน และการจัดทำรายงานภาษียื่นกรมสรรพากร ซึ่งการให้บริการของสำนักงานบัญชีในบางครั้งจะพบกับปัญหาเกี่ยวกับลูกค้า เช่น ลูกค้าไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ของการจัดทำบัญชี ลูกค้าไม่ให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนตรงกับความจริง ลูกค้าไม่ส่งมอบเอกสาร หลักฐานภายในเวลาที่กำหนด ลูกค้าไม่มีระบบการควบคุมภายในที่รัดกุม ลูกค้าไม่ยอมให้ขึ้นค่าบริการ ลูกค้าเปลี่ยนสำนักงานบัญชี เป็นต้น (เบญจมาภรณ์ เทพวิญญูกิจ, 2545) จากปัญหาดังกล่าว อาจเป็นเหตุให้เกิดการสื่อสารที่ไม่ตรงกันระหว่างลูกค้าซึ่งเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีและสำนักงานบัญชีได้ ฉะนั้นการทราบถึงความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการ SMEs ต่อบริการสำนักงานนั้นจะทำให้สำนักงานบัญชีให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ประกอบการ SMEs และการทราบถึงความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานต่อการให้บริการแก่ผู้ประกอบการ SMEs นั้นจะทำให้ทราบถึงความมุ่งมั่นและความตั้งใจที่จะให้บริการแก่ผู้ประกอบการ SMEs รวมถึงความกระตือรือร้นของสำนักงานบัญชีที่จะปรับปรุงคุณภาพของงานบริการให้ดียิ่งขึ้นเพื่อรองรับการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC) และเป็นแนวทางในการประเมินตนเองเพื่อนำผลการประเมินดังกล่าวมาพัฒนาการให้บริการที่ดีของสำนักงานบัญชีต่อไป

เมื่อพิจารณาถึงจำนวนของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทั้งประเทศโดยการจำแนกตามจังหวัดแล้ว พบว่าจังหวัดที่มีจำนวนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมากที่สุดรองลงมาจากกรุงเทพมหานครคือ จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีจำนวน 93,235 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.4 ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทั้งประเทศ ซึ่งจังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีการพัฒนาในระดับสูง มีศักยภาพในด้านการท่องเที่ยว เศรษฐกิจ และการลงทุน มีการพัฒนาเติบโตอย่างรวดเร็ว จนเป็นเมืองเศรษฐกิจใหญ่อันดับ 2 ของประเทศไทยรองจากกรุงเทพมหานคร จึงเห็นได้ว่าจังหวัด

เชียงใหม่เป็นศูนย์กลางความเจริญทางเศรษฐกิจในทุกด้าน (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม, 2553 : ออนไลน์)

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อทราบถึงความแตกต่างของความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการใช้บริการสำนักงานบัญชี และความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีในการให้บริการผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการใช้บริการสำนักงานบัญชี และความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีต่อการให้บริการแก่ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการใช้บริการสำนักงานบัญชี และความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีต่อการให้บริการแก่ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการใช้บริการสำนักงานบัญชี และความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีต่อการให้บริการแก่ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
2. ทำให้ทราบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการใช้บริการสำนักงานบัญชี และความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีต่อการให้บริการแก่ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
3. เป็นแนวทางในการลดช่องว่างของความคาดหวังที่ไม่ตรงกันระหว่างผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับสำนักงานบัญชี

1.4 นิยามศัพท์

ความคาดหวัง หมายถึง บริการที่ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่คาดหวังว่าจะได้รับจากสำนักงานบัญชี และบริการที่สำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่คาดหวังที่จะให้แก่ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการ หรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้า และความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือ Small and Medium Enterprises (SMEs) หมายถึง กิจการผลิตสินค้า กิจการให้บริการ กิจการค้าส่ง กิจการค้าปลีก ที่มีจำนวนการจ้างงาน หรือมูลค่าสินทรัพย์ถาวร ตามจำนวนหรือเงื่อนไขที่กำหนด โดยกฎกระทรวงว่าด้วยการกำหนดจำนวนการจ้างงานและมูลค่าสินทรัพย์ถาวรของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่

ผู้ประกอบการ หมายถึง เจ้าของกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

สำนักงานบัญชี หมายถึง สำนักงานที่มีการให้บริการด้านการทำบัญชี ไม่ว่าจะจัดตั้งในรูปของ นิติบุคคล คณะบุคคล หรือบุคคลธรรมดา

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อบริการสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีแนวคิด ทฤษฎี และการศึกษาที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎี

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความคาดหวังเกิดขึ้นเมื่อลูกค้าต้องการตอบสนองความต้องการของตนเอง บริการที่ลูกค้าหวังจะได้รับ เรียกว่า บริการตามความปรารถนา คือ ความหวังว่าจะได้รับ ซึ่งเป็นการผสมผสานของสิ่งที่ลูกค้าเชื่อว่าตนจะได้รับในสิ่งที่ตรงตามความต้องการส่วนบุคคล (คริสโตเฟอร์ เอช เลิฟลอคและลอเรน ไรท์, 2546) เพื่อประเมินสิ่งที่ได้รับ ลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่ลูกค้าได้รับจริง (Perceived Service) กับการบริการที่ลูกค้าได้คาดหวังเอาไว้ (Expected Service) ซึ่งความคาดหวังของลูกค้าได้รับอิทธิพลมาจากหลายปัจจัย ประกอบด้วย (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2549)

1. ความต้องการของลูกค้าแต่ละราย (Personal Needs) ลูกค้าแต่ละรายมีความต้องการพื้นฐานที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งความต้องการพื้นฐานนี้อาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำหน้าที่กำหนดระดับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อธุรกิจบริการ
2. ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) แบ่งออกเป็นประสบการณ์ในอดีตของลูกค้าเก่าที่เคยมาใช้บริการ และประสบการณ์จากการใช้บริการของคู่แข่ง
3. การสื่อสารถึงลูกค้าในรูปแบบต่างๆ (Communication) แบ่งออกเป็นการสื่อสารทางการตลาดสู่ผู้บริโภค ไม่ว่าจะเป็นการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ รวมถึงการสื่อสารทางการตลาดรูปแบบอื่นๆ และการสื่อสารจากองค์ประกอบภายในขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย อัตราค่าบริการ การตกแต่งสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ในการให้บริการ

4. ปัจจัยทางสถานการณ์ (Situational Factors) คือสถานการณ์หรือจังหวะโอกาสที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ
5. ลูกค้านบอกกันแบบปากต่อปาก (Word-of-Mouth Communication) เป็นการสื่อสารกันเองระหว่างลูกค้าเกี่ยวกับบริการทั้งในทางที่ดีและไม่ดี

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังก่อนรับบริการและคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง ความพึงพอใจจึงเป็นภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเป็นภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการ หรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้า และความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2551)

2.1.3 แนวคิดทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ

บริการ (Service) เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า โดยมีลักษณะและคุณสมบัติ 4 ประการ (ฟิลลิป คอตเลอร์, 2546) ดังนี้

1. ความไม่สามารถจับต้องได้ของบริการ (Service Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นหรือรับรู้ก่อนที่จะซื้อได้ เพื่อลดความไม่แน่นอน ผู้ซื้อจะพิจารณาถึงคุณภาพของบริการจาก สถานที่ บุคคล ราคา อุปกรณ์ และการติดต่อสื่อสาร ซึ่งผู้จัดหาบริการจึงต้องสร้างความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพของบริการเพื่อให้ผู้ซื้อตัดสินใจซื้อได้
2. ความไม่สามารถแบ่งแยกได้ของบริการ (Service Inseparability) ลูกค้าไม่สามารถแยกบริการจากผู้ผลิตบริการได้ เนื่องจากผู้ผลิตบริการเป็นส่วนหนึ่งของบริการ และลูกค้าจะต้องอยู่ในสถานที่และเวลาที่ผลิตบริการ
3. ความแตกต่างกัน ของบริการ (Service Variability) คุณภาพของบริการอาจเปลี่ยนแปลงได้ ขึ้นอยู่กับว่า ใครเป็นผู้ให้บริการ ให้บริการเมื่อไร ให้บริการที่ไหน และให้บริการอย่างไร

4. ความไม่สามารถเก็บไว้ได้ของบริการ (Service Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้เพื่อขายหรือใช้งานในภายหลังได้ ความไม่สามารถเก็บไว้ได้ของบริการจะไม่ใช่ปัญหา หากความต้องการซื้อของลูกค้าคงที่ แต่เมื่อความต้องการซื้อของลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงได้ จะทำให้มีผลกระทบต่อกรบริการ

กลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ

ธุรกิจบริการต้องประกอบด้วยงานทางการตลาดที่สำคัญ 3 ประการ (ฟิลลิป คอตเลอร์, 2546) คือ

1. ความแตกต่างในการแข่งขัน (Competitive Differentiation) การจัดการความแตกต่างในการแข่งขัน คือการสร้างความแตกต่างเกี่ยวกับข้อเสนอ การส่งมอบ และภาพพจน์
 - 1.1 ข้อเสนอ (Offer) การนำเสนอรูปลักษณะที่มีนวัตกรรมจะทำให้ข้อเสนอของกิจการแตกต่างจากข้อเสนอของกลุ่มแข่งขัน
 - 1.2 การส่งมอบ (Delivery) การสร้างความแตกต่างในการส่งมอบคือการทำให้มีความสามารถและความเชื่อถือได้ของบุคคลที่ติดต่อกับลูกค้า โดยพัฒนาสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหนือกว่าสำหรับการส่งมอบบริการ หรือการออกแบบกระบวนการส่งมอบบริการที่เหนือกว่า
 - 1.3 ภาพพจน์ (Images) การใช้สัญลักษณ์และตราผลิตภัณฑ์สามารถสร้างความแตกต่างในด้านภาพพจน์ของกิจการได้
2. คุณภาพของการบริการ (Service Quality) การจัดการคุณภาพบริการ คือการส่งมอบบริการที่มีความสอดคล้องในระดับคุณภาพที่เหนือกว่าคู่แข่ง สามารถตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าเป้าหมายได้ คุณภาพการให้บริการมีลักษณะ 10 ประการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546) ดังนี้
 - 2.1 การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่แก่ลูกค้า ง่ายต่อการเข้าถึง
 - 2.2 การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
 - 2.3 ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงาน
 - 2.4 ความสุภาพ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง และมีวิจรรณญาณ

- 2.5 ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า
- 2.6 ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
- 2.7 การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
- 2.8 ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่างๆ
- 2.9 การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) จะทำให้ลูกค้าสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้
- 2.10 การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/ Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว
3. ผลผลิตภาพ (Productivity) การจัดการผลผลิตภาพของบริการ สามารถจัดทำได้หลายแนวทาง โดยผู้จัดหารบริการอาจฝึกพนักงานให้ดีขึ้น หรือจ้างพนักงานใหม่ที่ขยันทำงานหรือมีทักษะสูงกว่าเข้ามาทำงานแทนคนเก่า หรือผู้จัดหารบริการอาจเพิ่มปริมาณบริการโดยการลดคุณภาพบางส่วนลง หรืออาจใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพื่อให้บริการมีผลผลิตภาพมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามกิจการจะต้องหลีกเลี่ยงการผลักดันให้เกิดผลผลิตภาพจนทำให้ลดคุณภาพลง การทำให้บริการเป็นอุตสาหกรรมหรือลดต้นทุนลงอาจทำให้เกิดประสิทธิภาพในระยะสั้น แต่จะลดความสามารถในระยะยาวเกี่ยวกับการสร้างนวัตกรรม การรักษาคุณภาพของบริการ หรือการตอบสนองต่อความจำเป็นและความต้องการของลูกค้า ดังนั้นในบางกรณี ผู้จัดหารบริการอาจต้องยอมรับการลดลงของผลผลิตภาพ เพื่อที่จะสร้างความแตกต่างของบริการ หรือคุณภาพของบริการ

2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีและภาษีอากร

พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 (สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2543: ออนไลน์) มีสาระสำคัญที่เกี่ยวกับผู้ประกอบการ คือ การจัดทำบัญชี หน้าที่ของผู้จัดทำบัญชีจะดำเนินการ โดยผู้ที่กระทำการแทนนิติบุคคลหรือธุรกิจ คือ หุ่นส่วนผู้จัดการของห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน กรรมการบริษัทของบริษัทยำกัด กรรมการบริษัทของบริษัทยำกัด ผู้กระทำการแทนที่ได้รับแต่งตั้งจากนิติบุคคลต่างประเทศของนิติบุคคลต่างประเทศที่เข้ามาประกอบธุรกิจในไทย ผู้กระทำการแทนที่ได้รับแต่งตั้งของกิจการร่วมค้าตามประมวลรัษฎากร ผู้จัดการของสถานที่ประกอบธุรกิจเป็น

ประจำ โดยกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบ คือ ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีต้องจัดให้มีผู้ทำบัญชีซึ่งมีคุณสมบัติและเงื่อนไขของการเป็นผู้ทำบัญชีตามประกาศกรมทะเบียนการค้า และควบคุมดูแลผู้ทำบัญชีให้จัดทำบัญชีให้ถูกต้องและตรงตามความจริง ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีต้องทำบัญชีให้ครบถ้วนและถูกต้อง ซึ่งมีหลักเกณฑ์และวิธีการตามที่กฎหมายกำหนดเกี่ยวกับ ชนิดของบัญชีที่ต้องจัดทำ ข้อความและรายการที่ต้องมีในบัญชี ระยะเวลาที่ต้องลงรายการในบัญชี และเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชี ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีต้องจัดให้มีการทำบัญชีนับแต่วันเริ่มทำบัญชีและต้องปิดบัญชีครั้งแรกภายใน 12 เดือน นับแต่วันเริ่มทำบัญชี และปิดบัญชีครั้งต่อไปทุกรอบ 12 เดือน นับแต่วันปิดบัญชีครั้งก่อน ต้องจัดทำงบการเงินและยื่นงบการเงินตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนด โดยงบการเงินต้องได้รับการตรวจสอบและแสดงความเห็น โดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ยกเว้นสำหรับงบการเงินของห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน ที่มีทุนไม่เกิน 5 ล้านบาท สินทรัพย์รวมไม่เกิน 30 ล้านบาท และรายได้รวมไม่เกิน 30 ล้านบาทไม่ต้องมีผู้สอบบัญชีรับอนุญาตตรวจสอบงบการเงินได้ ในการจัดทำบัญชีผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีต้องส่งมอบเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีให้ผู้ทำบัญชีให้ถูกต้องครบถ้วน เพื่อให้บัญชีที่จัดทำขึ้นสามารถแสดงผลการดำเนินงาน ฐานะการเงิน หรือการเปลี่ยนแปลงฐานะการเงินที่เป็นอยู่ตามความเป็นจริงและตามมาตรฐานการบัญชี ต้องเก็บรักษาบัญชีและเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีไว้เป็นเวลาไม่น้อยกว่า 5 ปีนับแต่วันปิดบัญชี โดยให้เก็บรักษาบัญชีและเอกสาร ณ สถานที่ประกอบธุรกิจ

การจัดเก็บภาษีของสรรพากรที่เกี่ยวข้องกับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เป็นนิติบุคคล คือ ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ และอากรแสตมป์ซึ่งการจัดเก็บภาษีนี้นั้นจะขึ้นอยู่กับรูปแบบของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม นอกเหนือจากการคำนวณภาษี ขึ้นแบบแสดงรายและชำระภาษีแล้ว ผู้ประกอบการอาจยังต้องจัดทำบัญชีพิเศษและรายงานตามประมวลรัษฎากรอีกด้วย เนื่องจากเป็นผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543 และประมวลรัษฎากรได้บัญญัติให้ผู้ประกอบการบางประเภท มีหน้าที่จัดทำบัญชีพิเศษเพิ่มเติม นอกเหนือจากบัญชีที่ต้องจัดทำตามกฎหมายว่าด้วยการบัญชี บัญชีพิเศษและรายงานที่ต้องจัดทำตามประมวลรัษฎากรสำหรับผู้ประกอบการที่ไม่ได้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม คือ บัญชีงบแสดงฐานะการเงิน บัญชีทำการ และบัญชีกำไรขาดทุน บัญชีแสดงสินค้าที่ครอบครองกรณีเป็นผู้ประกอบกิจการค้าของเก่า บัญชีพิเศษเฉพาะกิจการ ได้แก่ โรงสีขนาดเล็ก กิจการสถานพยาบาลที่มีเตียงผู้ป่วยไว้ค้างคืน กิจการค้าของเก่าประเภทรถยนต์ และผู้ผลิตหรือผู้รับจ้างผลิตผลิตภัณฑ์ซีดี บัญชีพิเศษแสดงการหักภาษี ณ ที่จ่ายและนำส่ง และรายงานภาษีธุรกิจเฉพาะ ส่วนผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มนั้น บัญชีพิเศษและรายงานที่ต้องจัดทำ คือ รายงานภาษีมูลค่าเพิ่ม

ประกอบด้วย รายงานภาษีขาย รายงานภาษีซื้อ รายงานสินค้าและวัตถุดิบ รายงานการจ่ายอะไหล่ โดยไม่คิดมูลค่าสำหรับสินค้าที่มีประกัน บัญชีแสดงสินค้าที่ครอบครองกรณีเป็นผู้ประกอบกิจการ โรงเลื่อย โรงค้าไม้แปรรูป กิจการค้าของเก่าผู้ประกอบการที่ได้รับใบอนุญาตให้จัดตั้งคลังสินค้า ทัณฑ์บนประเภทร้านค้าปลอดอากร และกิจการปิโตรเลียม บัญชีงบแสดงฐานะการเงิน บัญชีทำการ และบัญชีกำไรขาดทุน บัญชีพิเศษเฉพาะกิจการ ได้แก่ กิจการค้าของเก่าประเภทรถยนต์ และผู้ผลิต หรือผู้รับจ้างผลิตผลิตภัณฑ์ซีดี บัญชีรายได้อ่อนหักรายจ่ายใดๆ เฉพาะนิติบุคคลต่างประเทศที่เข้ามาประกอบกิจการขนส่งระหว่างประเทศในประเทศไทย บัญชีพิเศษแสดงการหักภาษี ณ ที่จ่ายและ นำส่ง และรายงานภาษีธุรกิจเฉพาะ (กรมสรรพากร, 2555: ออนไลน์)

2.1.5 แนวคิดเกี่ยวกับบริการของสำนักงานบัญชี

สำนักงานบัญชีเป็นสำนักงานที่มีการให้บริการด้านการทำบัญชี ลักษณะงานที่สำนักงานบัญชี ให้บริการแก่ลูกค้ามีดังต่อไปนี้ (เบญจมาภรณ์ เทพวิญญากิจ, 2545)

- จัดทำบัญชีและออกงบการเงิน
- จัดทำรายงานภาษียื่นกรมสรรพากร
- ตรวจสอบภายใน
- วางระบบบัญชี
- รับผิดชอบจัดตั้งและเปลี่ยนแปลงการจดทะเบียน
- ให้คำปรึกษาแนะนำด้านการวางแผนภาษีอากร
- ให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย
- วิเคราะห์งบการเงินและให้คำปรึกษาด้านการเงิน
- จัดหา ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรด้านการบัญชี
-

ผู้จัดทำบัญชีเป็นส่วนหนึ่งของผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีนั้นจึงต้องปฏิบัติตามข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ 19) เรื่องจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2553 (สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2553: ออนไลน์) ซึ่งกำหนดไว้ 7 หมวด ดังนี้

1. บททั่วไป กล่าวถึงจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี นอกเหนือจากที่กล่าวไว้ในข้อบังคับนี้ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547
2. ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต
3. ความรู้ ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
4. การรักษาความลับ

5. ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ
6. ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน บุคคลหรือนิติบุคคลที่ผู้ประกอบการวิชาชีพ บัญชีปฏิบัติหน้าที่ให้
7. ความรับผิดชอบต่อเพื่อนร่วมวิชาชีพ และจรรยาบรรณทั่วไป

2.1.6 แนวคิดเกี่ยวกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

แนวคิดในส่วนของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจะยึดตามกฎกระทรวง โดยนำจำนวนการจ้างงานและมูลค่าขั้นสูงของสินทรัพย์ถาวรเป็นตัวกำหนด และครอบคลุมกิจการ 3 กลุ่ม คือ กิจการการผลิต กิจการการค้าส่งและค้าปลีก และกิจการบริการ กฎกระทรวงกำหนดจำนวนการจ้างงานและมูลค่าสินทรัพย์ถาวรของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมไว้ดังตารางที่ 2-1

ตารางที่ 2-1 แสดงลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ประเภทกิจการ	วิสาหกิจขนาดย่อม		วิสาหกิจขนาดกลาง	
	การจ้างงาน (คน)	มูลค่าสินทรัพย์ถาวร (ล้านบาท)	การจ้างงาน (คน)	มูลค่าสินทรัพย์ถาวร (ล้านบาท)
กิจการผลิต	ไม่เกิน 50	ไม่เกิน 50	50 – 200	เกิน 50 – 200
กิจการค้า				
ค้าส่ง	ไม่เกิน 25	ไม่เกิน 50	26 – 50	เกิน 50 – 100
ค้าปลีก	ไม่เกิน 15	ไม่เกิน 30	16 – 30	เกิน 30 – 60
กิจการบริการ	ไม่เกิน 50	ไม่เกิน 50	51 – 200	เกิน 50 – 200

ที่มา สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2554)

ในกรณีที่จำนวนการจ้างงานของกิจการใดเข้าลักษณะวิสาหกิจขนาดย่อม แต่มูลค่าสินทรัพย์ถาวรเข้าลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางหรือมีจำนวนการจ้างงานเข้าลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลาง แต่มูลค่าสินทรัพย์ถาวรเข้าลักษณะของวิสาหกิจขนาดย่อม ให้ถือจำนวนการจ้างงานหรือมูลค่าสินทรัพย์ถาวรที่น้อยกว่าเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา

2.2 เอกสารและการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

เบญจมาภรณ์ เทพวิญญูกิจ (2545) ได้ศึกษาลักษณะการดำเนินการให้บริการและปัญหาการให้บริการการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า สำนักงานบัญชีส่วนใหญ่อยู่ในรูปแบบบุคคลธรรมดา การให้บริการส่วนใหญ่เป็นการบริการจัดทำบัญชี ออกงบการเงิน และการจัดทำรายงานภาษีขึ้นกรมสรรพากร มีการจัดทำบัญชีโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์และจัดทำด้วยมือร่วมกัน การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าก่อนรับงานส่วนใหญ่จะพิจารณาจากเอกสารการจัดตั้งและการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจดทะเบียน ในกรณีพบว่ามีความเสี่ยงจากการรับงาน ส่วนใหญ่จะรับงานโดยให้ลูกค้าแก้ไขสิ่งที่ไม่ถูกต้องก่อน การคิดอัตราค่าบริการส่วนใหญ่พิจารณาจากปริมาณงาน ปัญหาที่ประสบจากการให้บริการการจัดทำบัญชีมากที่สุดคือ ปัญหาด้านมาตรฐานการบัญชี รองลงมาคือ ด้านลูกค้า ส่วนปัญหาอื่นๆ ที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านภาษีอากร ปัญหาการให้บริการเกี่ยวกับการติดต่อทางราชการ ปัญหาความรับผิดชอบของผู้ทำบัญชี ปัญหาด้านบุคลากรของสำนักงาน ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัญหาการให้บริการ

ชัยพร ธรรมจุมปู (2546) ได้ศึกษาความแตกต่างของความหวังของผู้ใช้บริการที่จะได้รับบริการจากสำนักงานสอบบัญชีและความคาดหวังของสำนักงานสอบบัญชีที่ต้องการจะให้บริการแก่ผู้ให้บริการในการตรวจสอบงบการเงินประจำปี และเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้สอบบัญชีที่มีต่อการตรวจสอบงบการเงินประจำปี โดยเก็บข้อมูลจากผู้สอบบัญชีและผู้ให้บริการของผู้สอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าผู้สอบบัญชีมีความคาดหวังในการให้บริการที่มีจรรยาบรรณวิชาชีพในระดับมาก การให้บริการที่มีคุณภาพของงานสอบบัญชีในระดับปานกลาง และการให้บริการเสริมด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายในระดับน้อย ส่วนผู้ให้บริการมีความคาดหวังที่จะได้รับบริการที่มีจรรยาบรรณวิชาชีพในระดับมาก การได้รับบริการที่มีคุณภาพของงานสอบบัญชีในระดับมาก และการได้รับให้บริการเสริมด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมายในระดับปานกลาง จากการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังระหว่างผู้สอบบัญชีและผู้ให้บริการพบว่ามีความแตกต่างอย่างเป็นนัยสำคัญของระดับความคาดหวัง

พัชรินทร์ รินคำ (2546) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่ธุรกิจได้คาดหวังว่าจะได้รับการสอบบัญชีและระดับความพึงพอใจที่ธุรกิจได้รับการสอบบัญชี โดยธุรกิจที่ศึกษาเป็นนิติบุคคลขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 5 ล้านบาทขึ้นไป รวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ธุรกิจที่ใช้บริการสอบบัญชีส่วนใหญ่คาดหวังที่จะได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการสอบบัญชีไว้ในระดับสูง ในด้านของความน่าเชื่อถือของสำนักงานและทีมงานตรวจสอบบัญชี การตอบสนองความต้องการของธุรกิจ ความปลอดภัยจากการใช้บริการสอบบัญชี ความเอาใจใส่ในการให้บริการและรูปลักษณ์ของสำนักงาน ตรวจสอบบัญชี ส่วนความพึงพอใจที่ได้รับการให้บริการจริงพบว่าความพึงพอใจที่ได้รับอยู่ในระดับสูงเป็นส่วนใหญ่และระดับปานกลางในบางส่วน เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่คาดหวังจะได้รับและความพึงพอใจที่ได้รับจริง พบว่าความพึงพอใจในทุกด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ธุรกิจได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการสอบบัญชีต่ำกว่าที่คาดหวังไว้

เจษฎา เลี่ยมประวัติ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการสอบบัญชีของสำนักงานเจษฎา ซีพีเอ โดยศึกษาจากลูกค้านิติบุคคลทั้งหมดของสำนักงานเจษฎา ซีพีเอ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ คุณภาพในการให้บริการสอบบัญชีเป็นอันดับแรก รองลงไปคือ ประสิทธิภาพในการให้บริการและการให้บริการที่มีความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น เมื่อประเมินสำนักงานเจษฎา ซีพีเอแล้วพบว่า จุดแข็งของสำนักงาน ได้แก่ ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเอง มีความสุภาพ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจต่อการบริหารธุรกิจ สามารถให้คำปรึกษาปัญหาทางด้านบัญชี ภาษีอากรและด้านอื่นๆ แก่ธุรกิจ และสามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ ส่วนจุดอ่อนของสำนักงาน ได้แก่ สถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชี การศึกษาระบบควบคุมภายในของธุรกิจก่อนดำเนินการตรวจสอบ และการสร้างความมั่นใจในการตรวจสอบจากทีมงานตรวจสอบบัญชี

นฤนาถ สราภัยวานิช และ อมรา โกไศยกานนท์ (2552) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับข้อมูลทางการบัญชี และการจัดทำบัญชีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 150 ราย ผลการศึกษาพบว่า ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลทางการบัญชีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการจัดทำข้อมูลทางการบัญชีของผู้ประกอบการทั้ง 3 ด้าน คือ ความถี่ในการจัดทำ ความ

ถูกต้อง ครบถ้วน และความทันต่อความต้องการใช้ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และพบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นถึงความสำคัญของข้อมูลทางการบัญชี และใช้ข้อมูลทางการบัญชีประกอบการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ แต่ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจถึงหลักการบัญชีที่ถูกต้อง และประโยชน์ที่แท้จริงของข้อมูลทางบัญชี นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประสบปัญหาเกี่ยวกับการขาดความรู้ในการจัดทำบัญชี

ปิยพงษ์ ชาญไวยวิทย์ (2554) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของสหกรณ์ผู้รับบริการจากสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์และความคาดหวังของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ให้บริการแก่สหกรณ์ผู้รับบริการในพื้นที่สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่ รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการจากสำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ และสำหรับบุคลากรที่ให้บริการในสังกัดสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้บริการมีความคาดหวังสูงสุดด้านภาพลักษณ์ ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงสุดด้านบุคลากร มีความแตกต่างกันน้อยที่สุดในด้านบุคลากร และแตกต่างกันมากที่สุดในด้านบริการ บริการการสอบบัญชีผู้ให้บริการมีความคาดหวังสูงสุดด้านบุคลากร ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงสุดด้านบุคลากร มีความแตกต่างกันน้อยที่สุดในด้านภาพลักษณ์ และแตกต่างกันมากที่สุดในด้านบริการ บริการโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ผู้ให้บริการมีความคาดหวังสูงสุดด้านภาพลักษณ์ ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงสุดด้านการติดตามการให้บริการ มีความแตกต่างกันน้อยที่สุดในด้านภาพลักษณ์และบุคลากร และแตกต่างกันมากที่สุดในด้านบริการ บริการโครงการสามประสาน (Win Win Relationship) ผู้ให้บริการมีความคาดหวังสูงสุดด้านบุคลากร ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงสุดด้านบุคลากร มีความแตกต่างกันน้อยที่สุดในด้านกระบวนการ และแตกต่างกันมากที่สุดในด้านบริการ โครงการเสริมสร้างภูมิปัญญาผู้ให้บริการมีความคาดหวังสูงสุดด้านภาพลักษณ์ ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงสุดด้านบุคลากร มีความแตกต่างกันน้อยที่สุดในด้านบุคลากร และแตกต่างกันมากที่สุดในด้านกระบวนการ

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อบริการสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีแผนการดำเนินงาน ขอบเขตการศึกษา และวิธีการศึกษาดังต่อไปนี้

3.1 แผนการดำเนินงาน

1. รวบรวมข้อมูลเบื้องต้น
2. สร้างแบบสอบถาม
3. เก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล
5. จัดทำและนำเสนอรายงาน

3.2 ขอบเขตการศึกษา

3.2.1 ขอบเขตเนื้อหา

ขอบเขตเนื้อหาในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เป็นนิติบุคคลในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการใช้บริการของสำนักงานบัญชี และความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการใช้บริการแก่ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยทำการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชี

3.2.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประกอบด้วย 2 กลุ่ม คือ

1. ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เป็นนิติบุคคลในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีจึงไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน
2. สำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีจำนวน 199 ราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2557: ออนไลน์)

3.2.3 ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เป็นนิติบุคคลและใช้บริการสำนักงานบัญชี ดังนั้นในการศึกษารุ่นนี้เพื่อให้ได้ผลการศึกษาน่าเชื่อถือทางสถิติ จึงได้กำหนดขนาดตัวอย่างในระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 จากสูตรคำนวณขนาดตัวอย่าง (Black, 2011) ดังนี้

$$n = \frac{Z_{\frac{\alpha}{2}}^2 \sigma^2}{E^2}$$

โดยที่

n	คือ	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$Z_{\frac{\alpha}{2}}$	คือ	ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้มีค่า = 1.96 (ความเชื่อมั่น 95%)
σ	คือ	ค่าประมาณส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร = (ค่าสูงสุด - ค่าต่ำสุด)/4 ดังนั้นเมื่อ Scale ที่ใช้เป็นช่วงคะแนน 1-5 = (5-1)/4 = 1
E	คือ	ค่าความคลาดเคลื่อนมากที่สุดยอมรับได้ กำหนดให้เท่ากับ 0.10 จาก Scale 1-5

แทนค่าในสูตรเท่ากับ

$$n = \frac{(1.96)^2 (1)^2}{(0.1)^2} = 384.16$$

จากการคำนวณ ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 384.16 ราย ฉะนั้นการศึกษานี้จะทำการเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เป็นนิติบุคคลจำนวน 385 ราย โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ส่วนขนาดตัวอย่างของสำนักงานบัญชีจะกำหนดโดยใช้สูตรคำนวณดังนี้ (เอกชัย อภิศักดิ์กุล และคณะ, 2551)

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

โดยที่

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดของประชากร

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง กำหนดให้เท่ากับ 0.05 แทนค่าในสูตรเท่ากับ

$$n = \frac{199}{1 + (199)(0.05)^2} = 132.89$$

จากการคำนวณ ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 132.89 ราย ฉะนั้นการศึกษานี้จะทำการเก็บข้อมูลจากสำนักงานบัญชีจำนวน 133 ราย โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling)

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาส่งแบบสอบถามไปยังผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เป็นนิติบุคคลในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 385 ราย และสำนักงานบัญชี จำนวน 133 ราย

3.3 วิธีการศึกษา

3.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เป็นนิติบุคคลในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 385 ราย และสำนักงานบัญชี จำนวน 133 ราย
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวบรวมโดยการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และการศึกษาค้นคว้าที่เกี่ยวข้อง มีแหล่งมาจากที่ต่างๆ ทั้งเอกสาร และการค้นคว้าผ่านทางระบบ อินเทอร์เน็ต

3.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมี 2 ชุด สำหรับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และสำนักงานบัญชี

ชุดของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการใช้บริการจากสำนักงานบัญชี ได้แก่ ความแตกต่างในการแข่งขัน คุณภาพของการบริการ และผลิตภาพ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

ชุดของสำนักงานบัญชี แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีต่อการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ได้แก่ ความแตกต่างในการแข่งขัน คุณภาพของการบริการ และผลิตภาพ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

3.3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) และวิธีทางสถิติ t-Test

สำหรับการวัดระดับใช้ Likert Scale คือลักษณะมีคำถามให้เลือกตอบใน 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และกำหนดให้ค่าน้ำหนักแต่ละระดับดังนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555)

ระดับความสำคัญ	ค่าน้ำหนักของตัวเลือก
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยเพื่อทำการวิเคราะห์ผล แบ่งออกเป็น 5 ระดับจากช่วงค่าเฉลี่ย ดังนี้

ระดับความสำคัญ	ค่าเฉลี่ย
มากที่สุด	4.50 – 5.00
มาก	3.50 – 4.49
ปานกลาง	2.50 – 3.49
น้อย	1.50 – 2.49
น้อยที่สุด	1.00 – 1.49



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อบริการสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย แบ่งข้อมูลได้ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการใช้บริการจากสำนักงานบัญชี

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ มีดังนี้

ตารางที่ 4-1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	166	43.12
หญิง	219	56.88
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 4-1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.88 รองลงมา เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 43.12

ตารางที่ 4-2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 - 29 ปี	88	22.86
30 - 39 ปี	73	18.96
40 - 49 ปี	105	27.27
50 - 59 ปี	76	19.74
มากกว่า 60 ปี	43	11.17
รวม	385	100.00

จากตาราง 4-2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.27 รองลงมา มีอายุระหว่าง 20 – 29 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.86 อายุระหว่าง 50 – 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.74 อายุระหว่าง 30 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.96 และอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.17

ตารางที่ 4-3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	2	0.52
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	30	7.79
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	36	9.35
ปริญญาตรี	238	61.82
สูงกว่าปริญญาตรี	79	20.52
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 4-3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.82 รองลงมาจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 20.52 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 9.35 ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 7.79 และต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 0.52

ตารางที่ 4-4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
กรรมการบริษัท	110	28.57
ผู้จัดการ	100	25.97
หุ้นส่วนผู้จัดการ	90	23.38
อื่นๆ	85	22.08
รวม	385	100.00

หมายเหตุ อื่นๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่บัญชีและการเงิน 35 ราย พนักงาน 34 ราย ผู้ช่วยผู้จัดการ 6 ราย ผู้ช่วยกรรมการบริษัท 10 ราย

จากตารางที่ 4-4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ดำรงตำแหน่งกรรมการบริษัท คิดเป็นร้อยละ 28.57 รองลงมาคือตำแหน่งผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 25.97 ตำแหน่งหุ้นส่วนผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 23.38 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 22.08

ตารางที่ 4-5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการ

ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
0 – 5 ปี	56	14.55
6 – 10 ปี	105	27.27
11 – 15 ปี	37	9.61
มากกว่า 15 ปี	187	48.57
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 4-5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ดำเนินงานกิจการมากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.57 รองลงมาดำเนินกิจการอยู่ในระหว่าง 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.27 ดำเนินกิจการอยู่ในระหว่าง 0 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.55 และดำเนินกิจการอยู่ในระหว่าง 11 – 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.61

ตารางที่ 4-6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะของกิจการ

ลักษณะของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
บริษัทจำกัด	219	56.88
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	156	40.52
ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล	10	2.60
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 4-6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีกิจการอยู่ในลักษณะเป็นบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 56.88 รองลงมาอยู่ในลักษณะห้างหุ้นส่วนจำกัด คิดเป็นร้อยละ 40.52 และห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล คิดเป็นร้อยละ 2.60

ตารางที่ 4-7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของกิจการ

ประเภทของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
กิจการค้าปลีก	69	17.92
กิจการค้าส่ง	20	5.19
กิจการบริการ	203	52.73
กิจการผลิต	93	24.16
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 4-7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีกิจการประเภทกิจการบริการ คิดเป็นร้อยละ 52.73 รองลงมา มีกิจการประเภทกิจการผลิต คิดเป็นร้อยละ 24.16 ประเภทกิจการค้าปลีก คิดเป็นร้อยละ 17.92 และ ประเภทกิจการค้าส่ง คิดเป็นร้อยละ 5.19

ตารางที่ 4-8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามมูลค่าสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินของกิจการ

มูลค่าสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ล้านบาท	338	87.79
ไม่เกิน 50 ล้านบาท	17	4.42
เกิน 30 ล้านบาท ไม่เกิน 60 ล้านบาท	22	5.71
เกิน 50 ล้านบาท ไม่เกิน 100 ล้านบาท	5	1.30
เกิน 50 ล้านบาท ไม่เกิน 200 ล้านบาท	3	0.78
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 4-8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินของกิจการไม่เกิน 30 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 87.79 รองลงมาคือมูลค่าเกิน 30 ล้านบาท ไม่เกิน 60 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 5.71 มูลค่าไม่เกิน 50 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 4.42 มูลค่าเกิน 50 ล้านบาท ไม่เกิน 100 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 1.30 และมูลค่าเกิน 50 ล้านบาท ไม่เกิน 200 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 0.78

ตารางที่ 4-9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามทุนจดทะเบียนของกิจการ

ทุนจดทะเบียนของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5 ล้านบาท	323	83.90
เกิน 5 ล้านบาท ไม่เกิน 20 ล้านบาท	52	13.51
เกิน 20 ล้านบาท ไม่เกิน 50 ล้านบาท	7	1.81
เกิน 50 ล้านบาท	3	0.78
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 4-9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียนของกิจการไม่เกิน 5 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 83.90 รองลงมาคือทุนจดทะเบียนของกิจการเกิน 5 ล้านบาท ไม่เกิน 20 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 13.51 ทุนจดทะเบียนเกิน 20 ล้านบาท ไม่เกิน 50 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 1.81 และทุนจดทะเบียนเกิน 50 ล้านบาทตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 0.78

ตารางที่ 4-10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ย 5 ปี
ย้อนหลังของกิจการ

รายได้เฉลี่ย 5 ปี ย้อนหลังของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ล้านบาทต่อปี	296	76.88
เกิน 20 ล้านบาท ไม่เกิน 100 ล้านบาท	83	21.56
เกิน 100 ล้านบาท ไม่เกิน 500 ล้านบาท	4	1.04
เกิน 500 ล้านบาท	2	0.52
รวม	385	100.00

ตารางที่ 4-10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย 5 ปีย้อนหลังของกิจการไม่เกิน 20 ล้านบาทต่อปี คิดเป็นร้อยละ 76.88 รองลงมามีรายได้เฉลี่ย 5 ปีย้อนหลังของกิจการเกิน 20 ล้านบาท ไม่เกิน 100 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 21.56 รายได้เกิน 100 ล้านบาท ไม่เกิน 500 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 1.04 และรายได้เกิน 500 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 0.52

ตารางที่ 4-11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนของพนักงานใน
กิจการ

จำนวนของพนักงานในกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 15 คน	246	63.90
16 – 25 คน	92	23.90
26 – 50 คน	25	6.49
51 – 100 คน	13	3.38
101 – 200 คน	8	2.07
มากกว่า 200 คน	1	0.26
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 4-11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงานในกิจการไม่เกิน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 63.90 รองลงมามีจำนวนพนักงานในกิจการระหว่าง 16 – 25 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90 จำนวนระหว่าง 26 – 50 คน คิดเป็นร้อยละ 6.49 จำนวนระหว่าง 51 – 100 คิดเป็นร้อยละ 3.38 จำนวนระหว่าง 101 – 200 คน คิดเป็นร้อยละ 2.07 และจำนวนมากกว่า 200 คน คิดเป็นร้อยละ 0.26

ตารางที่ 4-12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะงานที่ใช้บริการ
จากสำนักงานบัญชี

ลักษณะงานที่ใช้บริการจากสำนักงานบัญชี	จำนวน	ร้อยละ
จัดทำบัญชี	315	81.82
จัดทำงบการเงิน	361	93.77
จัดทำรายงานภาษียื่นกรมสรรพากร	354	91.95
ตรวจสอบภายใน	91	23.64
วางระบบบัญชี	93	24.16
จดทะเบียนจัดตั้งและเปลี่ยนแปลงการจดทะเบียน	140	36.36
ขอคำปรึกษาแนะนำด้านการวางแผนภาษีอากร	189	49.09
ขอคำปรึกษาด้านกฎหมาย	62	16.10
วิเคราะห์งบการเงินและขอคำปรึกษาด้านการเงิน	75	19.48
จัดหาฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรด้านการบัญชี	13	3.38

หมายเหตุ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 385 ราย และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4-12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการจัดทำงบการเงิน คิดเป็นร้อยละ 93.77 รองลงมาใช้บริการจัดทำรายงานภาษียื่นกรมสรรพากร คิดเป็นร้อยละ 91.95 จัดทำบัญชี คิดเป็นร้อยละ 81.82 ขอคำปรึกษาแนะนำด้านการวางแผนภาษีอากร คิดเป็นร้อยละ 49.09 จดทะเบียนจัดตั้งและเปลี่ยนแปลงการจดทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 36.36 วางระบบบัญชี คิดเป็นร้อยละ 24.16 ตรวจสอบภายใน คิดเป็นร้อยละ 23.64 วิเคราะห์งบการเงินและขอคำปรึกษาด้านการเงิน คิดเป็นร้อยละ 19.48 ขอคำปรึกษาด้านกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 16.10 และจัดหาฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรด้านการบัญชี คิดเป็นร้อยละ 3.38

ตารางที่ 4-13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ
จากสำนักงานบัญชีที่ใช้ในปัจจุบัน

ระยะเวลาที่ใช้บริการจากสำนักงานบัญชีที่ใช้ในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	5	1.30
1 – 3 ปี	49	12.73
4 – 6 ปี	135	35.06
7 – 10 ปี	84	21.82
มากกว่า 10 ปี	112	29.09
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 4-13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการจากสำนักงานบัญชีที่ใช้ในปัจจุบัน มีระยะเวลาระหว่าง 4 – 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.06 รองลงมามีระยะเวลามากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.09 ระยะเวลาระหว่าง 7 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.82 ระยะเวลาระหว่าง 1 – 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.73 และระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.30

ตารางที่ 4-14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสามารถตัดสินใจ
เลือกใช้สำนักงานบัญชีได้เอง

ความสามารถตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีได้เอง	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	300	77.92
ไม่ใช่	85	22.08
รวม	385	100.00

หมายเหตุ กรณีผู้ตอบแบบสอบถามไม่สามารถตัดสินใจเลือกสำนักงานบัญชีได้เอง ผู้มีอำนาจตัดสินใจได้แก่ กรรมการบริษัท 59 ราย และหุ้นส่วนผู้จัดการ 26 ราย

จากตารางที่ 4-14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความสามารถตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีได้เอง คิดเป็นร้อยละ 77.92 รองลงมาไม่มีความสามารถตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีได้เอง คิดเป็นร้อยละ 22.08

ตารางที่ 4-15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดที่จะเปลี่ยน
สำนักงานบัญชีที่เลือกใช้ในปัจจุบัน

ความคิดที่จะเปลี่ยนสำนักงานบัญชีที่เลือกใช้ใน ปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
เปลี่ยน	12	3.12
ยังไม่แน่ใจ	158	41.04
ไม่เปลี่ยน	215	55.84
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 4-15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดที่จะไม่เปลี่ยนสำนักงานบัญชีที่เลือกใช้ในปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 55.84 รองลงมายังไม่แน่ใจที่จะเปลี่ยนสำนักงานบัญชีที่เลือกใช้ในปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 41.04 และมีความคิดที่จะเปลี่ยนสำนักงานบัญชีที่ใช้ในปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 3.12

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4-16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยหลักในการ
เลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

ปัจจัยหลักในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	จำนวน	ร้อยละ
คุณภาพในการให้บริการ	318	82.60
ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี	257	66.75
ความรู้ ความสามารถของผู้ให้บริการ	282	73.25
ความสะดวกในการใช้บริการ	249	64.68
อัตราค่าบริการ	202	52.47
ความรวดเร็วในการทำงานและความแม่นยำ	1	0.26
ใช้บริการมาตั้งแต่เริ่มจัดตั้งบริษัท	1	0.26
ความถูกต้องแม่นยำของการให้บริการ	1	0.26

หมายเหตุ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 385 ราย และตอบได้มากกว่า 1

จากตารางที่ 4-16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีจากคุณภาพในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 82.60 รองลงมาคือความรู้ ความสามารถของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 73.25 ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี คิดเป็นร้อยละ 66.75 ความสะดวกในการใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 64.68 อัตราค่าบริการ คิดเป็นร้อยละ 52.47 ความรวดเร็วในการทำงานและความแม่นยำ คิดเป็นร้อยละ 0.26 ใช้บริการมาตั้งแต่เริ่มจัดตั้งบริษัท คิดเป็นร้อยละ 0.26 และความถูกต้องแม่นยำของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 0.26

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการใช้บริการจากสำนักงานบัญชี

ตารางที่ 4-17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อบริการจากสำนักงานบัญชี ด้านความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น

ความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น	ความคาดหวัง						ความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. ผู้ให้บริการศึกษาข้อมูล ลักษณะ วงจรธุรกิจก่อนให้บริการ	113 (29.35)	173 (44.94)	89 (23.12)	10 (2.60)	0 (0.00)	4.01 (มาก)	79 (20.52)	145 (37.66)	141 (36.62)	15 (3.90)	5 (1.30)	3.72 (มาก)
2. ผู้ให้บริการมีระบบการดำเนินงานที่ดี เช่น ระบบการรับงาน ระบบการส่งงาน เป็นต้น	137 (35.58)	153 (39.74)	90 (23.38)	5 (1.30)	0 (0.00)	4.10 (มาก)	90 (23.38)	134 (34.81)	135 (35.06)	21 (5.45)	5 (1.30)	3.74 (มาก)
3. ผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ	144 (37.40)	178 (46.23)	63 (16.36)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.21 (มาก)	83 (21.56)	222 (57.66)	75 (19.48)	0 (0.00)	5 (1.30)	3.98 (มาก)
4. ผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านการจัดทำบัญชี	188 (48.83)	158 (41.04)	39 (10.13)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.39 (มาก)	117 (30.39)	193 (50.13)	55 (14.29)	20 (5.19)	0 (0.00)	4.06 (มาก)
	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)					4.18 (มาก)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)					3.87 (มาก)

จากตารางที่ 4-17 พบว่าความคาดหวังของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการสำนักงานบัญชี ด้านความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.18) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านการจัดทำบัญชี (4.39) ผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ (4.21) และผู้ให้บริการมีระบบการดำเนินงานที่ดี (4.10)

ความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการสำนักงานบัญชี ด้านความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (3.87) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านการจัดทำบัญชี (4.06) ผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ (3.98) และผู้ให้บริการมีระบบการดำเนินงานที่ดี (3.74)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4-18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อบริการจากสำนักงานบัญชี ด้าน
คุณภาพของการบริการ

คุณภาพของการบริการ	ความคาดหวัง						ความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. สถานที่ตั้งของผู้ให้บริการมีความสะดวกในการติดต่อ ง่ายต่อการเข้าถึง	150 (38.96)	108 (28.05)	122 (31.69)	5 (1.30)	0 (0.00)	4.05 (มาก)	106 (27.53)	131 (34.03)	127 (32.99)	20 (5.19)	1 (0.26)	3.83 (มาก)
2. ผู้ให้บริการให้ความสะดวกในการติดต่อระหว่างการใช้บริการ	154 (40.00)	158 (41.04)	73 (18.96)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.21 (มาก)	130 (33.77)	146 (37.92)	83 (21.56)	21 (5.45)	5 (1.30)	3.97 (มาก)
3. ผู้ให้บริการสื่อสารได้อย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจ	176 (45.71)	152 (39.48)	52 (13.51)	5 (1.30)	0 (0.00)	4.30 (มาก)	130 (33.77)	136 (35.32)	98 (25.45)	21 (5.45)	0 (0.00)	3.97 (มาก)
4. ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการจัดทำบัญชี	192 (49.87)	160 (41.56)	33 (8.57)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.41 (มาก)	129 (33.51)	158 (41.04)	98 (25.45)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.08 (มาก)
5. ผู้ให้บริการมีประสบการณ์และความชำนาญในการจัดทำบัญชี	192 (49.87)	145 (37.66)	48 (12.47)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.37 (มาก)	125 (32.47)	178 (46.23)	77 (20.00)	0 (0.00)	5 (1.30)	4.09 (มาก)

ตารางที่ 4-18 (ต่อ)

คุณภาพของการบริการ	ความคาดหวัง						ความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
6. ผู้ให้บริการจัดทำบัญชีได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นไปตามกฎหมายกำหนด	220 (57.14)	128 (33.25)	37 (9.61)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.48 (มาก)	157 (40.78)	138 (35.84)	69 (17.92)	16 (4.16)	5 (1.30)	4.11 (มาก)
7. ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสุภาพ	200 (51.95)	138 (35.84)	47 (12.21)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.40 (มาก)	170 (44.16)	143 (37.14)	57 (14.81)	15 (3.90)	0 (0.00)	4.22 (มาก)
8. ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือทั้งบุคลากรและสำนักงาน	168 (43.64)	176 (45.71)	36 (9.35)	5 (1.30)	0 (0.00)	4.32 (มาก)	116 (30.13)	164 (42.60)	105 (27.27)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.03 (มาก)
9. ผู้ให้บริการสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ	209 (54.29)	140 (36.36)	36 (9.35)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.45 (มาก)	125 (32.47)	151 (39.22)	92 (23.90)	7 (1.82)	10 (2.60)	3.97 (มาก)
10. ผู้ให้บริการให้บริการที่ถูกต้อง ชัดเจน มีความสม่ำเสมอ	192 (49.87)	158 (41.04)	35 (9.09)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.41 (มาก)	127 (32.99)	157 (40.78)	85 (22.08)	11 (2.86)	5 (1.30)	4.01 (มาก)
11. ผู้ให้บริการใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานตามกำหนด	204 (52.99)	150 (38.96)	31 (8.05)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.45 (มาก)	121 (31.43)	167 (43.38)	87 (22.60)	5 (1.30)	5 (1.30)	4.02 (มาก)

ตารางที่ 4-18 (ต่อ)

คุณภาพของการบริการ	ความคาดหวัง						ความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
12. ผู้ให้บริการแก้ปัญหาให้ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง	192 (49.87)	137 (35.58)	56 (14.55)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.35 (มาก)	111 (28.83)	145 (37.66)	108 (28.05)	11 (2.86)	10 (2.60)	3.87 (มาก)
13. ผู้ให้บริการรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	216 (56.10)	142 (36.88)	27 (7.01)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.49 (มาก)	152 (39.48)	178 (46.23)	44 (11.43)	6 (1.56)	5 (1.30)	4.21 (มาก)
14. ผู้ให้บริการจัดเก็บข้อมูล เอกสารของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	204 (52.99)	139 (36.10)	42 (10.91)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.42 (มาก)	125 (32.47)	174 (45.19)	76 (19.74)	5 (1.30)	5 (1.30)	4.06 (มาก)
15. ผู้ให้บริการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีอย่างเคร่งครัด	208 (54.03)	144 (37.40)	33 (8.57)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.45 (มาก)	143 (37.14)	179 (46.49)	53 (13.77)	10 (2.60)	0 (0.00)	4.18 (มาก)
16. ผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว	190 (49.35)	152 (39.48)	43 (11.17)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.38 (มาก)	113 (29.35)	164 (42.60)	93 (24.16)	10 (2.60)	5 (1.30)	3.96 (มาก)

ตารางที่ 4-18 (ต่อ)

คุณภาพของการบริการ	ความคาดหวัง						ความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
17. ผู้ให้บริการมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถตรวจสอบได้	176 (45.71)	167 (43.38)	42 (10.91)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.35 (มาก)	107 (27.79)	162 (42.08)	100 (25.97)	11 (2.86)	5 (1.30)	3.92 (มาก)
18. ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า	200 (51.95)	147 (38.18)	33 (8.57)	5 (1.30)	0 (0.00)	4.41 (มาก)	131 (34.03)	178 (46.23)	71 (18.44)	0 (0.00)	5 (1.30)	4.12 (มาก)
19. ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง	187 (48.57)	161 (41.82)	37 (9.61)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.39 (มาก)	127 (32.99)	142 (36.88)	105 (27.27)	1 (0.26)	10 (2.60)	3.97 (มาก)
	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)					4.37 (มาก)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)					4.03 (มาก)

จากตารางที่ 4-18 พบว่าความคาดหวังของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการสำนักงานบัญชี ด้านคุณภาพของการบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.37) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (4.49) ผู้ให้บริการจัดทำบัญชีได้อย่างครบถ้วน ถูกต้องและเป็นไปตามกฎหมายกำหนด (4.48) ผู้ให้บริการสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ (4.45) ผู้ให้บริการใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานตามกำหนด (4.45) และผู้ให้บริการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีอย่างเคร่งครัด (4.45)

ความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการสำนักงานบัญชี ด้านคุณภาพของการบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.03) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสุภาพ (4.22) ผู้ให้บริการรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (4.21) และผู้ให้บริการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีอย่างเคร่งครัด (4.18)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4-19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อบริการจากสำนักงานบัญชี ด้าน

ผลิตภาพ

ผลิตภาพ	ความคาดหวัง						ความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. ผู้ให้บริการได้รับการฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้และทักษะอย่างสม่ำเสมอ	144 (37.40)	149 (38.70)	87 (22.60)	5 (1.30)	0 (0.00)	4.12 (มาก)	80 (20.78)	153 (39.74)	137 (35.58)	10 (2.60)	5 (1.30)	3.76 (มาก)
2. ผู้ให้บริการปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีอย่างสม่ำเสมอ	177 (45.97)	139 (36.10)	69 (17.92)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.28 (มาก)	89 (23.12)	167 (43.38)	119 (30.91)	5 (1.30)	5 (1.30)	3.86 (มาก)
3. ผู้ให้บริการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการให้บริการ	168 (43.64)	126 (32.73)	91 (23.64)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.20 (มาก)	103 (26.75)	157 (40.78)	103 (26.75)	17 (4.42)	5 (1.30)	3.87 (มาก)
4. ผู้ให้บริการมีทีมงานที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า	168 (43.64)	150 (38.96)	67 (17.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.26 (มาก)	97 (25.19)	171 (44.42)	111 (28.83)	1 (0.26)	5 (1.30)	3.92 (มาก)

ตารางที่ 4-19 (ต่อ)

ผลิิตภาพ	ความคาดหวัง						ความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
5. ผู้ให้บริการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า	158 (41.04)	127 (32.99)	100 (25.97)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.15 (มาก)	90 (23.38)	176 (45.71)	104 (27.01)	10 (2.60)	5 (1.30)	3.87 (มาก)
	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)					4.20 (มาก)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)					3.86 (มาก)

จากตารางที่ 4-19 พบว่าความคาดหวังของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการสำนักงานบัญชี ด้านผลผลิตภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.20) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีอย่างสม่ำเสมอ (4.28) ผู้ให้บริการมีทีมงานที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า (4.26) และผู้ให้บริการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการให้บริการ (4.20)

ความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการสำนักงานบัญชี ด้านผลผลิตภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (3.86) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการมีทีมงานที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า (3.92) ผู้ให้บริการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการให้บริการ (3.87) ผู้ให้บริการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า (3.87) และผู้ให้บริการปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีอย่างสม่ำเสมอ (3.86)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4-20 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อบริการจากสำนักงานบัญชี ด้านความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น จำแนกตามประเภทของกิจการ

ความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น	กิจการค้าปลีก (69 ราย)		กิจการค้าส่ง (20 ราย)		กิจการบริการ (203 ราย)		กิจการผลิต (93 ราย)		ค่าเฉลี่ย	
	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)
1. ผู้ให้บริการศึกษาข้อมูล ลักษณะ วงจรธุรกิจก่อนให้บริการ	4.06 (มาก)	3.91 (มาก)	4.20 (มาก)	3.65 (มาก)	3.94 (มาก)	3.63 (มาก)	4.09 (มาก)	3.80 (มาก)	4.01 (มาก)	3.72 (มาก)
2. ผู้ให้บริการมีระบบการดำเนินงานที่ดี เช่น ระบบการรับงาน ระบบการส่งงาน เป็นต้น	3.99 (มาก)	3.77 (มาก)	4.20 (มาก)	3.95 (มาก)	4.16 (มาก)	3.78 (มาก)	4.02 (มาก)	3.57 (มาก)	4.10 (มาก)	3.74 (มาก)
3. ผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ	4.35 (มาก)	4.13 (มาก)	3.95 (มาก)	4.10 (มาก)	4.27 (มาก)	4.05 (มาก)	4.03 (มาก)	3.69 (มาก)	4.21 (มาก)	3.98 (มาก)
4. ผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านการจัดทำบัญชี	4.42 (มาก)	4.06 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.05 (มาก)	4.38 (มาก)	4.08 (มาก)	4.35 (มาก)	4.01 (มาก)	4.39 (มาก)	4.06 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.21 (มาก)	3.97 (มาก)	4.21 (มาก)	3.94 (มาก)	4.19 (มาก)	3.89 (มาก)	4.12 (มาก)	3.77 (มาก)	4.18 (มาก)	3.87 (มาก)

จากตารางที่ 4-20 พบว่าความคาดหวังของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการสำนักงานบัญชี ด้านความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น จำแนกตามประเภทของกิจการ มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.18)

ความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการสำนักงานบัญชี ด้านความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น จำแนกตามประเภทของกิจการ มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (3.87)

ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทกิจการค้าปลีก ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.21) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในการจัดทำบัญชี (4.42) ผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ (4.35) และผู้ให้บริการศึกษาข้อมูล ลักษณะ วงจรธุรกิจก่อนให้บริการ (4.06) ส่วนความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (3.97) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ (4.13) ผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในการจัดทำบัญชี (4.06) และผู้ให้บริการศึกษาข้อมูล ลักษณะ วงจรธุรกิจก่อนให้บริการ (3.91)

ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทกิจการค้าส่ง ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.21) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในการจัดทำบัญชี (4.50) ผู้ให้บริการศึกษาข้อมูล ลักษณะ วงจรธุรกิจก่อนให้บริการ (4.20) ผู้ให้บริการมีระบบการดำเนินงานที่ดี (4.20) และผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ (3.95) ส่วนความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (3.94) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ (4.10) ผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในการจัดทำบัญชี (4.05) และผู้ให้บริการมีระบบการดำเนินงานที่ดี (3.95)

ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทกิจการบริการ ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.19) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในการจัดทำบัญชี (4.38) ผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ (4.27) และผู้ให้บริการมีระบบการดำเนินงานที่ดี (4.16) ส่วนความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (3.89) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในการจัดทำบัญชี (4.08) ผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ (4.05) และผู้ให้บริการมีระบบการดำเนินงานที่ดี (3.78)

ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทกิจการผลิต ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.12) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในการจัดทำบัญชี (4.35) ผู้ให้บริการศึกษาข้อมูล ลักษณะ วงจรธุรกิจก่อนให้บริการ (4.09) และผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ (4.03) ส่วนความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (3.77) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในการจัดทำบัญชี (4.01) ผู้ให้บริการศึกษาข้อมูล ลักษณะ วงจรธุรกิจก่อนให้บริการ (3.80) และผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ (3.69)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4-21 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อบริการจากสำนักงานบัญชี ด้าน
คุณภาพของบริการ จำแนกตามประเภทของกิจการ

คุณภาพของบริการ	กิจการค้าปลีก (69 ราย)		กิจการค้าส่ง (20 ราย)		กิจการบริการ (203 ราย)		กิจการผลิต (93 ราย)		ค่าเฉลี่ย	
	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)
1. สถานที่ตั้งของผู้ให้บริการมีความสะดวก ในการติดต่อ ง่ายต่อการเข้าถึง	3.99 (มาก)	3.75 (มาก)	4.15 (มาก)	3.60 (มาก)	4.15 (มาก)	3.98 (มาก)	3.85 (มาก)	3.63 (มาก)	4.05 (มาก)	3.83 (มาก)
2. ผู้ให้บริการให้ความสะดวกในการติดต่อ ระหว่างการใช้บริการ	4.13 (มาก)	3.99 (มาก)	4.25 (มาก)	4.20 (มาก)	4.26 (มาก)	3.98 (มาก)	4.15 (มาก)	3.90 (มาก)	4.21 (มาก)	3.97 (มาก)
3. ผู้ให้บริการสื่อสารได้อย่างถูกต้อง ใช้ ภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจ	4.06 (มาก)	4.06 (มาก)	4.50 (มาก ที่สุด)	3.95 (มาก)	4.37 (มาก)	3.88 (มาก)	4.27 (มาก)	4.13 (มาก)	4.30 (มาก)	3.97 (มาก)
4. ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการ จัดทำบัญชี	4.49 (มาก)	4.19 (มาก)	4.50 (มาก ที่สุด)	3.95 (มาก)	4.40 (มาก)	4.07 (มาก)	4.37 (มาก)	4.04 (มาก)	4.41 (มาก)	4.08 (มาก)

ตารางที่ 4-21 (ต่อ)

คุณภาพของบริการ	กิจการค้าปลีก (69 ราย)		กิจการค้าส่ง (20 ราย)		กิจการบริการ (203 ราย)		กิจการผลิต (93 ราย)		ค่าเฉลี่ย	
	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)
5. ผู้ให้บริการมีประสบการณ์และความ ชำนาญในการจัดทำบัญชี	4.35 (มาก)	4.35 (มาก)	4.50 (มาก ที่สุด)	4.20 (มาก)	4.37 (มาก)	4.03 (มาก)	4.37 (มาก)	3.99 (มาก)	4.37 (มาก)	4.09 (มาก)
6. ผู้ให้บริการจัดทำบัญชีได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นไปตามกฎหมายกำหนด	4.57 (มาก ที่สุด)	4.35 (มาก)	4.50 (มาก ที่สุด)	3.90 (มาก)	4.46 (มาก)	4.13 (มาก)	4.43 (มาก)	3.91 (มาก)	4.48 (มาก)	4.11 (มาก)
7. ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความ สุภาพ	4.35 (มาก)	4.26 (มาก)	4.35 (มาก)	4.20 (มาก)	4.40 (มาก)	4.23 (มาก)	4.43 (มาก)	4.16 (มาก)	4.40 (มาก)	4.22 (มาก)
8. ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือทั้งบุคลากร และสำนักงาน	4.28 (มาก)	4.28 (มาก)	4.50 (มาก ที่สุด)	3.95 (มาก)	4.29 (มาก)	4.00 (มาก)	4.38 (มาก)	3.94 (มาก)	4.32 (มาก)	4.03 (มาก)

ตารางที่ 4-21 (ต่อ)

คุณภาพของบริการ	กิจการค้าปลีก (69 ราย)		กิจการค้าส่ง (20 ราย)		กิจการบริการ (203 ราย)		กิจการผลิต (93 ราย)		ค่าเฉลี่ย	
	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)
9. ผู้ให้บริการสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ	4.57 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.80 (มาก)	4.46 (มาก)	3.88 (มาก)	4.33 (มาก)	3.88 (มาก)	4.45 (มาก)	3.97 (มาก)
10. ผู้ให้บริการให้บริการที่ถูกต้อง ชัดเจน มี ความสม่ำเสมอ	4.42 (มาก)	4.06 (มาก)	4.25 (มาก)	3.95 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.03 (มาก)	4.24 (มาก)	3.96 (มาก)	4.41 (มาก)	4.01 (มาก)
11. ผู้ให้บริการใช้ระยะเวลาในการ ดำเนินงานตามกำหนด	4.57 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.30 (มาก)	4.48 (มาก)	3.98 (มาก)	4.28 (มาก)	3.94 (มาก)	4.45 (มาก)	4.02 (มาก)
12. ผู้ให้บริการแก้ปัญหาให้ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง	4.35 (มาก)	4.28 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.70 (มาก)	4.40 (มาก)	3.75 (มาก)	4.23 (มาก)	3.88 (มาก)	4.35 (มาก)	3.87 (มาก)

ตารางที่ 4-21 (ต่อ)

คุณภาพของบริการ	กิจการค้าปลีก (69 ราย)		กิจการค้าส่ง (20 ราย)		กิจการบริการ (203 ราย)		กิจการผลิต (93 ราย)		ค่าเฉลี่ย	
	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)
13. ผู้ให้บริการรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	4.49 (มาก)	4.20 (มาก)	4.75 (มากที่สุด)	4.35 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.30 (มาก)	4.27 (มาก)	3.99 (มาก)	4.49 (มาก)	4.21 (มาก)
14. ผู้ให้บริการจัดเก็บข้อมูล เอกสารของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	4.35 (มาก)	4.20 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.95 (มาก)	4.48 (มาก)	4.10 (มาก)	4.32 (มาก)	3.90 (มาก)	4.42 (มาก)	4.06 (มาก)
15. ผู้ให้บริการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีอย่างเคร่งครัด	4.64 (มากที่สุด)	4.28 (มาก)	4.25 (มาก)	4.35 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.18 (มาก)	4.26 (มาก)	4.09 (มาก)	4.45 (มาก)	4.18 (มาก)
16. ผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว	4.42 (มาก)	4.13 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	4.39 (มาก)	3.88 (มาก)	4.31 (มาก)	4.00 (มาก)	4.38 (มาก)	3.96 (มาก)

ตารางที่ 4-21 (ต่อ)

คุณภาพของบริการ	กิจการค้าปลีก (69 ราย)		กิจการค้าส่ง (20 ราย)		กิจการบริการ (203 ราย)		กิจการผลิต (93 ราย)		ค่าเฉลี่ย	
	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)
17. ผู้ให้บริการมีขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ที่มีประสิทธิภาพ สามารถตรวจสอบได้	4.28 (มาก)	4.13 (มาก)	4.50 (มาก ที่สุด)	4.00 (มาก)	4.37 (มาก)	3.85 (มาก)	4.32 (มาก)	3.90 (มาก)	4.35 (มาก)	3.92 (มาก)
18. ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า	4.28 (มาก)	4.28 (มาก)	4.75 (มาก ที่สุด)	4.60 (มาก ที่สุด)	4.46 (มาก)	4.04 (มาก)	4.31 (มาก)	4.06 (มาก)	4.41 (มาก)	4.12 (มาก)
19. ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความ ต้องการของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง	4.20 (มาก)	4.13 (มาก)	4.50 (มาก ที่สุด)	3.80 (มาก)	4.50 (มาก ที่สุด)	3.93 (มาก)	4.27 (มาก)	4.00 (มาก)	4.39 (มาก)	3.97 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.36 (มาก)	4.19 (มาก)	4.46 (มาก)	4.04 (มาก)	4.41 (มาก)	4.01 (มาก)	4.28 (มาก)	3.96 (มาก)	4.37 (มาก)	4.03 (มาก)

จากตารางที่ 4-21 พบว่าความคาดหวังของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการสำนักงานบัญชี ด้านคุณภาพของบริการ จำแนกตามประเภทของกิจการ มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.37)

ความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการสำนักงานบัญชี ด้านคุณภาพของบริการ จำแนกตามประเภทของกิจการ มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.03)

ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทกิจการค้าปลีก ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.36) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพอย่างเคร่งครัด (4.64) ผู้ให้บริการจัดทำบัญชีได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นไปตามกฎหมายกำหนด (4.57) ผู้ให้บริการสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ (4.57) ผู้ให้บริการใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานตามกำหนด (4.57) ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการจัดทำบัญชี (4.49) และผู้ให้บริการรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (4.49) ส่วนความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.19) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ (4.42) ผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพและความชำนาญในการจัดทำบัญชี (4.35) ผู้ให้บริการจัดทำบัญชีได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นไปตามกฎหมายกำหนด (4.35) ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือทั้งบุคลากรและสำนักงาน (4.28) ผู้ให้บริการแก้ปัญหาให้ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง (4.28) ผู้ให้บริการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีอย่างเคร่งครัด (4.28) และผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า (4.28)

ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทกิจการค้าส่ง ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.46) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (4.75) ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า (4.75) ผู้ให้บริการสื่อสารได้อย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจ (4.50) ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการจัดทำบัญชี (4.50) ผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพและความชำนาญในการจัดทำบัญชี (4.50) ผู้ให้บริการจัดทำบัญชีได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นไปตามกฎหมายกำหนด (4.50) ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือทั้งบุคลากรและสำนักงาน (4.50) ผู้ให้บริการสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ (4.50) ผู้ให้บริการใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานตามกำหนด (4.50) ผู้ให้บริการแก้ปัญหาให้

อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง (4.50) ผู้ให้บริการจัดเก็บข้อมูล เอกสารของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (4.50) ผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว (4.50) ผู้ให้บริการมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถตรวจสอบได้ (4.50) ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง (4.50) และผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสุภาพ (4.35) ส่วนความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.04) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า (4.60) ผู้ให้บริการรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (4.35) ผู้ให้บริการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีอย่างเคร่งครัด (4.35) และผู้ให้บริการใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานตามกำหนด (4.30)

ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทกิจการบริการ ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.41) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (4.57) ผู้ให้บริการให้บริการที่ถูกต้อง ชัดเจน มีความสม่ำเสมอ (4.50) ผู้ให้บริการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีอย่างเคร่งครัด (4.50) ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง (4.50) ผู้ให้บริการใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานตามกำหนด (4.48) และผู้ให้บริการจัดเก็บข้อมูล เอกสารของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (4.48) ส่วนความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.01) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (4.30) ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสุภาพ (4.23) และผู้ให้บริการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีอย่างเคร่งครัด (4.18)

ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทกิจการผลิต ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.28) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการจัดทำบัญชีได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นไปตามกฎหมายกำหนด (4.43) ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสุภาพ (4.43) ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือทั้งบุคลากรและสำนักงาน (4.38) ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการจัดทำบัญชี (4.37) และผู้ให้บริการมีประสบการณ์และความชำนาญในการจัดทำบัญชี (4.37) ส่วนความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (3.96) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสุภาพ (4.16) ผู้ให้บริการสื่อสารได้อย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจ (4.13) และผู้ให้บริการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีอย่างเคร่งครัด (4.09)

ตารางที่ 4-22 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อบริการจากสำนักงานบัญชี ด้าน
ผลิตภาพ จำแนกตามประเภทของกิจการ

ผลิตภาพ	กิจการค้าปลีก (69 ราย)		กิจการค้าส่ง (20 ราย)		กิจการบริการ (203 ราย)		กิจการผลิต (93 ราย)		ค่าเฉลี่ย	
	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)
1. ผู้ให้บริการได้รับการฝึกอบรม เพิ่มพูน ความรู้และทักษะอย่างสม่ำเสมอ	4.13 (มาก)	4.04 (มาก)	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)	4.16 (มาก)	3.73 (มาก)	4.05 (มาก)	3.56 (มาก)	4.12 (มาก)	3.76 (มาก)
2. ผู้ให้บริการปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับ มาตรฐานการบัญชี หรือหลักเกณฑ์ที่ เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีอย่างสม่ำเสมอ	4.28 (มาก)	3.99 (มาก)	4.45 (มาก)	4.10 (มาก)	4.33 (มาก)	3.81 (มาก)	4.14 (มาก)	3.81 (มาก)	4.28 (มาก)	3.86 (มาก)
3. ผู้ให้บริการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมา ปรับใช้ในการให้บริการ	4.20 (มาก)	4.01 (มาก)	3.95 (มาก)	3.65 (มาก)	4.26 (มาก)	3.97 (มาก)	4.12 (มาก)	3.61 (มาก)	4.20 (มาก)	3.87 (มาก)
4. ผู้ให้บริการมีทีมงานที่มีศักยภาพในการ ปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า	4.35 (มาก)	4.13 (มาก)	4.25 (มาก)	3.90 (มาก)	4.26 (มาก)	3.91 (มาก)	4.22 (มาก)	3.80 (มาก)	4.26 (มาก)	3.92 (มาก)

ตารางที่ 4-22 (ต่อ)

ผลึภาพ	กึการค้ำปลึก (69 ราย)		กึการค้ำส่ง (20 ราย)		กึการบรึการ (203 ราย)		กึการผลึต (93 ราย)		ค่าเฉลึย	
	ความ คาดหว้ง (แบปลผล)	ความ ฟ้งพอใจ (แบปลผล)	ความ คาดหว้ง (แบปลผล)	ความ ฟ้งพอใจ (แบปลผล)	ความ คาดหว้ง (แบปลผล)	ความ ฟ้งพอใจ (แบปลผล)	ความ คาดหว้ง (แบปลผล)	ความ ฟ้งพอใจ (แบปลผล)	ความ คาดหว้ง (แบปลผล)	ความ ฟ้งพอใจ (แบปลผล)
5. ผู้ให้บรึการใช้ครึองม็ออุปกรณ์ทึมี ประลึทึภาพในการปฏิบัติงานบรึการ ให้แกลูกค้า	4.20 (มาก)	4.12 (มาก)	4.20 (มาก)	3.90 (มาก)	4.16 (มาก)	3.90 (มาก)	4.08 (มาก)	3.62 (มาก)	4.15 (มาก)	3.87 (มาก)
ค่าเฉลึยรวม (แบปลผล)	4.23 (มาก)	4.06 (มาก)	4.18 (มาก)	3.91 (มาก)	4.23 (มาก)	3.86 (มาก)	4.12 (มาก)	3.68 (มาก)	4.20 (มาก)	3.86 (มาก)

จากตารางที่ 4-22 พบว่าความคาดหวังของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการสำนักงานบัญชี ด้านผลิตภาพ จำแนกตามประเภทของกิจการ มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.20)

ความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการสำนักงานบัญชี ด้านผลิตภาพ จำแนกตามประเภทของกิจการ มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (3.86)

ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทกิจการค้าปลีก ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.23) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการมีทีมงานที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า (4.35) ผู้ให้บริการปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีอย่างสม่ำเสมอ (4.28) ผู้ให้บริการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการให้บริการ (4.20) และผู้ให้บริการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า (4.20) ส่วนความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.06) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการมีทีมงานที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า (4.13) ผู้ให้บริการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า (4.12) และผู้ให้บริการได้รับการฝึกอบรม เพิ่มพูน ความรู้และทักษะอย่างสม่ำเสมอ (4.04)

ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทกิจการค้าส่ง ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.18) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีอย่างสม่ำเสมอ (4.45) ผู้ให้บริการมีทีมงานที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า (4.25) และผู้ให้บริการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า (4.20) ส่วนความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (3.91) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีอย่างสม่ำเสมอ (4.10) ให้บริการได้รับการฝึกอบรม เพิ่มพูน ความรู้และทักษะอย่างสม่ำเสมอ (4.00) ผู้ให้บริการมีทีมงานที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า (3.90) และผู้ให้บริการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า (3.90)

ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทกิจการบริการ ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.23) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีอย่างสม่ำเสมอ (4.33) ผู้ให้บริการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการให้บริการ (4.26) ผู้ให้บริการมีทีมงานที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า (4.26) ผู้ให้บริการได้รับการฝึกอบรม เพิ่มพูน ความรู้และทักษะอย่างสม่ำเสมอ (4.16) และผู้ให้บริการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า (4.16) ส่วนความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (3.86) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการให้บริการ (3.97) ผู้ให้บริการมีทีมงานที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า (3.91) และผู้ให้บริการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า (3.90)

ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทกิจการผลิต ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.12) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการมีทีมงานที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า (4.22) ผู้ให้บริการปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีอย่างสม่ำเสมอ (4.14) และผู้ให้บริการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการให้บริการ (4.12) ส่วนความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (3.68) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีอย่างสม่ำเสมอ (3.81) ผู้ให้บริการมีทีมงานที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า (3.80) และผู้ให้บริการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า (3.62)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4-23 แสดงการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อบริการสำนักงานบัญชี ด้านความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น

ความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ผลต่าง	Sig. (2-tailed)
1. ผู้ให้บริการศึกษาข้อมูล ลักษณะ วงจรธุรกิจก่อนให้บริการ	4.01	3.72	0.29	0.000*
2. ผู้ให้บริการมีระบบการดำเนินงานที่ดี เช่น ระบบการรับงาน ระบบการส่งงาน เป็นต้น	4.10	3.74	0.36	0.000*
3. ผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ	4.21	3.98	0.23	0.000*
4. ผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านการจัดทำบัญชี	4.39	4.06	0.33	0.000*

*ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4-23 พบว่าความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการสำนักงานบัญชีมีความแตกต่างอย่างเป็นนัยสำคัญทางสถิติในด้านของความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น

ตารางที่ 4-24 แสดงการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อบริการสำนักงานบัญชี ด้านคุณภาพของบริการ

คุณภาพของการบริการ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ผลต่าง	Sig. (2-tailed)
1. สถานที่ตั้งของผู้ให้บริการมีความสะดวกในการติดต่อ ง่ายต่อการเข้าถึง	4.05	3.83	0.22	0.000*
2. ผู้ให้บริการให้ความสะดวกในการติดต่อระหว่างกาให้บริการ	4.21	3.97	0.24	0.000*
3. ผู้ให้บริการสื่อสารได้อย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจ	4.30	3.97	0.33	0.000*
4. ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการจัดทำบัญชี	4.41	4.08	0.33	0.000*
5. ผู้ให้บริการมีประสบการณ์และความชำนาญในการจัดทำบัญชี	4.37	4.09	0.28	0.000*
6. ผู้ให้บริการจัดทำบัญชีได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นไปตามกฎหมายกำหนด	4.48	4.11	0.37	0.000*
7. ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสุภาพ	4.40	4.22	0.18	0.000*
8. ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือทั้งบุคลากรและสำนักงาน	4.32	4.03	0.29	0.000*
9. ผู้ให้บริการสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ	4.45	3.97	0.48	0.000*
10. ผู้ให้บริการให้บริการที่ถูกต้อง ชัดเจน มีความสม่ำเสมอ	4.41	4.01	0.40	0.000*

*ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4-24 (ต่อ)

คุณภาพของการบริการ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ผลต่าง	Sig. (2-tailed)
11. ผู้ให้บริการใช้ระยะเวลาในการ ดำเนินงานตามกำหนด	4.45	4.02	0.43	0.000*
12. ผู้ให้บริการแก้ปัญหาให้ได้อย่าง รวดเร็ว ถูกต้อง	4.35	3.87	0.48	0.000*
13. ผู้ให้บริการรักษาความลับของลูกค้า ได้เป็นอย่างดี	4.49	4.21	0.28	0.000*
14. ผู้ให้บริการจัดเก็บข้อมูล เอกสารของ ลูกค้าได้เป็นอย่างดี	4.42	4.06	0.36	0.000*
15. ผู้ให้บริการปฏิบัติตามจรรยาบรรณ ของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีอย่าง เคร่งครัด	4.45	4.18	0.27	0.000*
16. ผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการ ของลูกค้า และสนใจตอบสนองความ ต้องการดังกล่าว	4.38	3.96	0.42	0.000*
17. ผู้ให้บริการมีขั้นตอนในการ ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถ ตรวจสอบได้	4.35	3.92	0.43	0.000*
18. ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อ ลูกค้า	4.41	4.12	0.29	0.000*
19. ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความ ต้องการของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง	4.39	3.97	0.42	0.000*

*ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4-24 พบว่าความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการสำนักงานบัญชีมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้านของคุณภาพของบริการ

ตารางที่ 4-25 แสดงการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อบริการสำนักงานบัญชี ด้านผลผลิตภาพ

ผลผลิตภาพ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ผลต่าง	Sig. (2-tailed)
1. ผู้ให้บริการได้รับการฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้และทักษะอย่างสม่ำเสมอ	4.12	3.76	0.36	0.000*
2. ผู้ให้บริการปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีอย่างสม่ำเสมอ	4.28	3.86	0.42	0.000*
3. ผู้ให้บริการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการให้บริการ	4.20	3.87	0.33	0.000*
4. ผู้ให้บริการมีทีมงานที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า	4.26	3.92	0.34	0.000*
5. ผู้ให้บริการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า	4.15	3.87	0.28	0.000*

*ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4-25 พบว่าความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการสำนักงานบัญชีมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้านของผลผลิตภาพ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 4-26 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาจากการใช้บริการ
สำนักงานบัญชี

ปัญหาจากการใช้บริการ สำนักงานบัญชี	ระดับปัญหาที่พบ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. การให้บริการแก่ลูกค้า	5 (1.30)	12 (3.12)	123 (31.95)	162 (42.08)	83 (21.56)	2.21 (น้อย)
2. ความรู้ ความสามารถ และความ น่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ	5 (1.30)	13 (3.38)	112 (29.09)	149 (38.70)	106 (27.53)	2.12 (น้อย)
3. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ ให้บริการ	0 (0.00)	27 (7.01)	88 (22.86)	108 (28.05)	162 (42.08)	1.95 (น้อย)
4. ความถูกต้อง ความรวดเร็ว และ ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	15 (3.90)	34 (8.83)	82 (21.30)	147 (38.18)	107 (27.79)	2.23 (น้อย)
5. อุปกรณ์สำนักงานและ เทคโนโลยีที่ทันสมัย	5 (1.30)	10 (2.60)	98 (25.45)	171 (44.42)	101 (26.23)	2.08 (น้อย)
6. สถานที่ตั้งสำนักงาน	1 (0.26)	13 (3.38)	125 (32.47)	113 (29.35)	133 (34.55)	2.05 (น้อย)
7. ระยะเวลาในการให้บริการ	5 (1.30)	23 (5.97)	74 (19.22)	161 (41.82)	122 (31.69)	2.03 (น้อย)
8. การบริการหลังงานเสร็จสิ้น	5 (1.30)	14 (3.64)	76 (19.74)	158 (41.04)	132 (34.29)	1.97 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						2.08 (น้อย)

จากตารางที่ 4-26 พบว่าปัญหาจากการใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับน้อย (2.08) ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ความถูกต้อง ความรวดเร็ว และความสม่ำเสมอในการให้บริการ (2.23) การให้บริการแก่ลูกค้า (2.21) และความรู้ ความสามารถ และความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ (2.12)

ข้อเสนอแนะจากผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อบริการสำนักงานบัญชี มีดังนี้

1. พยายามปรับปรุงคุณภาพการทำงานทุกด้าน
2. ทำให้ถูกต้องตามกฎหมายกำหนดก็พอ เตรียมเอกสารให้ทันใช้ตามกำหนด (กรรมการบริษัทเป็นชาวต่างประเทศต้องใช้เอกสารทุกปี)
3. สำนักงานบัญชีให้ความสนใจ และใส่ใจดีมาก รู้สึกประทับใจมาก
4. ต้องการรับข้อมูลข่าวสาร และคำแนะนำจากสำนักงานมากกว่านี้ เช่น ข้อมูลอัพเดทจากสรรพากร หรือพาณิชย์จังหวัด กฎหมายหรือระเบียบต่างๆ เนื่องจากที่พบมาสำนักงานบัญชีไม่ได้แจ้ง แนะนำ หรือตักเตือนเลย จัดทำเพียงบัญชีและตรวจสอบ ซึ่งข้อมูลข้างต้นที่ไม่ทราบหรือมาทราบภายหลัง ส่งผลให้เกิดความขัดข้องต่อระบบอื่นๆ ของบริษัท
5. สำนักงานบัญชีที่ใช้บริการอยู่ มีความรู้และความรับผิดชอบดีมาก
6. ต้องมีความซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา บริการดีสม่ำเสมอ และแก้ปัญหาแก่ผู้รับบริการเกี่ยวกับภาษีได้ตามกฎหมาย ภาวะการค้า เศรษฐกิจในด้านการเสียภาษี
7. ควรให้คำแนะนำแก่กิจการ เกี่ยวกับ กฎหมาย ภาษี ตลอดจนอย่างต่อเนื่อง
8. กรณีเกิดความผิดพลาดเป็นผลให้กิจการถูกปรับ สำนักงานบัญชีควรรับผิดชอบแทนลูกค้า
9. ผู้ให้บริการขาดความแม่นยำ และเกิดข้อผิดพลาดเกิดขึ้นบ่อย
10. สำนักงานบัญชีไม่แจ้งข้อมูลที่ผิดพลาดให้ลูกค้าทราบ หลังจัดทำงบการเงินเสร็จสิ้น
11. บริการล่าช้า ให้เหตุผลว่าลูกค้าเยอะ
12. สำนักงานบัญชีให้บริการดีมาก
13. สำนักงานบัญชีควรจัดทำสำเนาการทำบัญชีส่งมอบให้ผู้ให้บริการทุกครั้ง
14. พึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการอยู่

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามของสำนักงานบัญชี แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีต่อการให้บริการแก่ลูกค้า

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ มีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4-27 แสดงจำนวนและร้อยละของสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรูปแบบของสำนักงาน

รูปแบบของสำนักงานบัญชี	จำนวน	ร้อยละ
บุคคลธรรมดา	60	45.11
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	17	12.79
ห้างหุ้นส่วนสามัญ	15	11.28
บริษัทจำกัด	38	28.57
คณะบุคคลที่ไม่ใช่นิติบุคคล	1	0.75
ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล	2	1.50
รวม	133	100.00

จากตารางที่ 4-27 พบว่าสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่อยู่ในรูปแบบบุคคลธรรมดา คิดเป็นร้อยละ 45.11 รองลงมาอยู่ในรูปแบบบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 28.57 รูปแบบห้างหุ้นส่วนจำกัด คิดเป็นร้อยละ 12.79 รูปแบบห้างหุ้นส่วนสามัญ คิดเป็นร้อยละ 11.28 รูปแบบห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล คิดเป็นร้อยละ 1.50 และรูปแบบคณะบุคคลที่ไม่ใช่นิติบุคคล คิดเป็นร้อยละ 0.75

ตารางที่ 4-28 แสดงจำนวนและร้อยละของสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม
ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ระยะเวลาในการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	5	3.76
5 - 10 ปี	33	24.81
11 - 20 ปี	56	42.11
มากกว่า 20 ปี	39	29.32
รวม	133	100.00

จากตารางที่ 4-28 พบว่าสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่ดำเนินงานอยู่ในระยะเวลา
ระหว่าง 11 – 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.11 รองลงมาดำเนินงานมามากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.32
ดำเนินงานระยะเวลาระหว่าง 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.81 และดำเนินงานมาน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็น
3.76

ตารางที่ 4-29 แสดงจำนวนและร้อยละของสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับ
การศึกษาของผู้บริหารสำนักงานบัญชี

ระดับการศึกษาของผู้บริหารสำนักงานบัญชี	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	71	53.38
ปริญญาโท	62	46.62
รวม	133	100.00

จากตารางที่ 4-29 พบว่าผู้บริหารสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา
ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 53.38 รองลงมา มีระดับการศึกษาปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 46.62

ตารางที่ 4-30 แสดงจำนวนและร้อยละของสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามจำนวนพนักงาน

จำนวนพนักงานในสำนักงานบัญชี	จำนวน	ร้อยละ
1 - 5 คน	93	69.92
6 - 10 คน	15	11.28
11 - 20 คน	21	15.79
มากกว่า 20 คน	4	3.01
รวม	133	100.00

จากตารางที่ 4-30 พบว่าสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงานระหว่าง 1 – 5 คน คิดเป็นร้อยละ 69.92 รองลงมามีจำนวนพนักงานระหว่าง 11 – 20 คน คิดเป็นร้อยละ 15.79 จำนวนพนักงานระหว่าง 6 – 10 คน คิดเป็นร้อยละ 11.28 และจำนวนพนักงานมากกว่า 20 คน คิดเป็นร้อยละ 3.01

ตารางที่ 4-31 แสดงจำนวนและร้อยละของสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามคุณวุฒิของพนักงานบัญชี

คุณวุฒิของพนักงานบัญชีในสำนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีวุฒิการศึกษาทางด้านบัญชี	39	29.32
ปวช. การบัญชี	14	10.53
ปวส. การบัญชี	49	36.84
ปริญญาตรี การบัญชี	133	100.00
สูงกว่าปริญญาตรี การบัญชี	22	16.54

หมายเหตุ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 133 ราย และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4-31 พบว่าพนักงานของสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่มีคุณวุฒิปริญญาตรี การบัญชี คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมามีคุณวุฒิ ปวส. การบัญชี คิดเป็นร้อยละ 36.84 ไม่มีวุฒิการศึกษาทางด้านบัญชี คิดเป็นร้อยละ 29.32 คุณวุฒิสูงกว่าปริญญาตรี การบัญชี คิดเป็นร้อยละ 16.54 และ คุณวุฒิ ปวช. การบัญชี คิดเป็นร้อยละ 10.53

ตารางที่ 4-32 แสดงจำนวนและร้อยละของสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามลักษณะงานที่ให้บริการ

ลักษณะงานที่สำนักงานบัญชีให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
จัดทำบัญชี	132	99.25
จัดทำงบการเงิน	131	98.50
จัดทำรายงานภาษียื่นกรมสรรพากร	131	98.50
ตรวจสอบภายใน	35	26.32
วางระบบบัญชี	80	60.15
รับจดทะเบียนจัดตั้งและเปลี่ยนแปลงการจดทะเบียน	120	90.23
ให้คำปรึกษาแนะนำด้านการวางแผนภาษีอากร	124	93.23
ให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย	50	37.59
วิเคราะห์งบการเงินและให้คำปรึกษาด้านการเงิน	51	38.35
จัดหา ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรด้านการบัญชี	2	1.50
ตรวจสอบบัญชี	2	1.50
ขอใบอนุญาตต่างๆ	2	1.50

หมายเหตุ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 133 ราย และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4-32 พบว่าสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่ให้บริการจัดทำบัญชี คิดเป็นร้อยละ 99.25 รองลงมาให้บริการจัดทำงบการเงิน คิดเป็นร้อยละ 98.50 บริการจัดทำรายงานภาษียื่นกรมสรรพากร คิดเป็นร้อยละ 98.50 บริการให้คำปรึกษาแนะนำด้านการวางแผนภาษีอากร คิดเป็นร้อยละ 93.23 บริการรับจดทะเบียนจัดตั้งและเปลี่ยนแปลงการจดทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 90.23 บริการวางระบบบัญชี คิดเป็นร้อยละ 60.15 บริการวิเคราะห์งบการเงินและให้คำปรึกษาด้านการเงิน คิดเป็นร้อยละ 38.35 บริการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย คิดเป็นร้อยละ 37.59 บริการจัดหาฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรด้านการบัญชี คิดเป็นร้อยละ 1.50 บริการตรวจสอบบัญชี คิดเป็นร้อยละ 1.50 และขอใบอนุญาตต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 1.50

ตารางที่ 4-33 แสดงจำนวนและร้อยละของสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามจำนวน
ลูกค้าที่ให้บริการในปัจจุบัน

จำนวนลูกค้าที่สำนักงานบัญชีให้บริการอยู่ใน ปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ราย	10	7.52
21 - 50 ราย	49	36.84
51 - 100 ราย	53	39.85
101 - 200 ราย	20	15.04
มากกว่า 300 ราย	1	0.75
รวม	133	100.00

จากตารางที่ 4-33 พบว่าสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่มีลูกค้าที่ให้บริการในปัจจุบัน
จำนวนระหว่าง 51 – 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.85 รองลงมามีจำนวนระหว่าง 21 – 50 ราย คิดเป็น
ร้อยละ 36.84 จำนวนระหว่าง 101 – 200 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.04 จำนวนน้อยกว่า 20 ราย คิดเป็น
ร้อยละ 7.52 และจำนวนมากกว่า 300 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.75

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีต่อการให้บริการแก่ลูกค้า

ตารางที่ 4-34 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีต่อการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น

ความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น	ความคาดหวัง						ความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. ผู้ให้บริการศึกษาข้อมูล ลักษณะ วงจรรูจิกก่อนให้บริการ	58 (43.61)	69 (51.88)	6 (4.51)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.39 (มาก)	34 (25.56)	75 (56.39)	24 (18.05)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.08 (มาก)
2. ผู้ให้บริการมีระบบการดำเนินงานที่ดี เช่น ระบบการรับงาน ระบบการส่งงาน เป็นต้น	61 (45.86)	69 (51.88)	3 (2.26)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.44 (มาก)	34 (25.56)	78 (58.65)	21 (15.79)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.10 (มาก)
3. ผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ	82 (61.65)	48 (36.09)	3 (2.26)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.59 (มากที่สุด)	54 (40.60)	73 (54.89)	6 (4.51)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.36 (มาก)

ตารางที่ 4-34 (ต่อ)

ความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น	ความคาดหวัง						ความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
4. ผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านการจัดทำบัญชี	73 (54.89)	57 (42.86)	3 (2.26)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.53 (มากที่สุด)	40 (30.08)	78 (58.65)	15 (11.28)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.19 (มาก)
	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)					4.49 (มาก)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)					4.18 (มาก)

จากตารางที่ 4-34 พบว่าความคาดหวังของสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.49) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ (4.59) ผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านการจัดทำบัญชี (4.53) และผู้ให้บริการมีระบบการดำเนินงานที่ดี (4.44)

ความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการให้บริการแก่ลูกค้าในด้านความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.18) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ (4.36) ผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านการจัดทำบัญชี (4.19) และผู้ให้บริการมีระบบการดำเนินงานที่ดี (4.10)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4-35 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีต่อการให้บริการแก่ลูกค้า ด้าน

คุณภาพของการบริการ

คุณภาพของการบริการ	ความคาดหวัง						ความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. สถานที่ตั้งของผู้ให้บริการมีความสะดวกในการติดต่อ ง่ายต่อการเข้าถึง	70 (52.63)	60 (45.11)	3 (2.26)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.50 (มากที่สุด)	58 (43.61)	63 (47.37)	12 (9.02)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.35 (มาก)
2. ผู้ให้บริการให้ความสะดวกในการติดต่อระหว่างการใช้บริการ	76 (57.14)	57 (42.86)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.57 (มากที่สุด)	63 (47.37)	61 (45.86)	9 (6.77)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.41 (มาก)
3. ผู้ให้บริการสื่อสารได้อย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจ	64 (48.12)	69 (51.88)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.48 (มาก)	46 (34.59)	75 (56.39)	12 (9.02)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.26 (มาก)
4. ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการจัดทำบัญชี	79 (59.40)	54 (40.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.59 (มากที่สุด)	61 (45.86)	63 (47.37)	9 (6.77)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.39 (มาก)

ตารางที่ 4-35 (ต่อ)

คุณภาพของการบริการ	ความคาดหวัง						ความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
5. ผู้ให้บริการมีประสบการณ์และความชำนาญในการจัดทำบัญชี	85 (63.91)	48 (36.09)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.64 (มากที่สุด)	64 (48.12)	63 (47.37)	6 (4.51)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.44 (มาก)
6. ผู้ให้บริการจัดทำบัญชีได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นไปตามกฎหมายกำหนด	82 (61.65)	48 (36.09)	3 (2.26)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.59 (มากที่สุด)	58 (43.61)	66 (49.62)	9 (6.77)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.37 (มาก)
7. ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสุภาพ	94 (70.68)	39 (29.32)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.71 (มากที่สุด)	85 (63.91)	45 (33.83)	3 (2.26)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.62 (มากที่สุด)
8. ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือทั้งบุคลากรและสำนักงาน	82 (61.65)	42 (31.58)	9 (6.77)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.55 (มากที่สุด)	67 (50.38)	48 (36.09)	18 (13.53)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.37 (มาก)

ตารางที่ 4-35 (ต่อ)

คุณภาพของการบริการ	ความคาดหวัง						ความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
9. ผู้ให้บริการสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ	82 (61.65)	48 (36.09)	3 (2.26)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.59 (มากที่สุด)	64 (48.12)	60 (45.11)	9 (6.77)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.41 (มาก)
10. ผู้ให้บริการให้บริการที่ถูกต้อง ชัดเจน มีความสม่ำเสมอ	85 (63.91)	45 (33.83)	3 (2.26)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.62 (มากที่สุด)	58 (43.61)	66 (49.62)	9 (6.77)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.37 (มาก)
11. ผู้ให้บริการใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานตามกำหนด	67 (50.38)	57 (42.86)	9 (6.77)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.44 (มาก)	43 (32.33)	72 (54.14)	18 (13.53)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.19 (มาก)
12. ผู้ให้บริการแก้ปัญหาให้ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง	64 (48.12)	66 (49.62)	3 (2.26)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.46 (มาก)	43 (32.33)	78 (58.65)	12 (9.02)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.23 (มาก)

ตารางที่ 4-35 (ต่อ)

คุณภาพของการบริการ	ความคาดหวัง						ความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
13. ผู้ให้บริการรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	103 (77.44)	27 (20.30)	3 (2.26)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.75 (มากที่สุด)	85 (63.91)	42 (31.58)	6 (4.51)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.59 (มากที่สุด)
14. ผู้ให้บริการจัดเก็บข้อมูล เอกสารของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	79 (59.40)	51 (38.35)	3 (2.26)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.57 (มากที่สุด)	57 (42.86)	70 (52.63)	6 (4.51)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.38 (มาก)
15. ผู้ให้บริการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีอย่างเคร่งครัด	97 (72.93)	33 (24.81)	3 (2.26)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.71 (มากที่สุด)	79 (59.40)	48 (36.09)	6 (4.51)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.55 (มากที่สุด)
16. ผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว	82 (61.65)	45 (33.83)	6 (4.51)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.57 (มากที่สุด)	55 (41.35)	63 (47.37)	15 (11.28)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.30 (มาก)

ตารางที่ 4-35 (ต่อ)

คุณภาพของการบริการ	ความคาดหวัง						ความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
17. ผู้ให้บริการมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถตรวจสอบได้	79 (59.40)	45 (33.83)	9 (6.77)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.53 (มากที่สุด)	58 (43.61)	60 (45.11)	15 (11.28)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.32 (มาก)
18. ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า	100 (75.19)	30 (22.56)	3 (2.26)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.73 (มากที่สุด)	79 (59.40)	51 (38.35)	3 (2.26)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.57 (มากที่สุด)
19. ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง	79 (59.40)	54 (40.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.59 (มากที่สุด)	55 (41.35)	69 (51.88)	9 (6.77)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.35 (มาก)
	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)					4.59 (มากที่สุด)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)					4.39 (มาก)

จากตารางที่ 4-35 พบว่าความคาดหวังของสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านคุณภาพของการบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากที่สุด (4.59) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (4.75) ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า (4.73) ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสุภาพ (4.71) และผู้ให้บริการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีอย่างเคร่งครัด (4.71)

ความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านคุณภาพของการบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.39) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสุภาพ (4.62) ผู้ให้บริการรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (4.59) และผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า (4.57)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4-36 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีต่อการให้บริการแก่ลูกค้า ด้าน

ผลิตภาพ

ผลิตภาพ	ความคาดหวัง						ความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. ผู้ให้บริการได้รับการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะอย่างสม่ำเสมอ	67 (50.38)	60 (45.11)	6 (4.51)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.46 (มาก)	55 (41.35)	72 (54.14)	6 (4.51)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.37 (มาก)
2. ผู้ให้บริการปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีอย่างสม่ำเสมอ	73 (54.89)	51 (38.35)	9 (6.77)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.48 (มาก)	58 (43.61)	60 (45.11)	15 (11.28)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.32 (มาก)
3. ผู้ให้บริการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการให้บริการ	70 (52.63)	51 (38.35)	12 (9.02)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.44 (มาก)	55 (41.35)	60 (45.11)	18 (13.53)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.28 (มาก)
4. ผู้ให้บริการมีทีมงานที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า	73 (54.89)	51 (38.35)	9 (6.77)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.48 (มาก)	58 (43.61)	54 (40.60)	21 (15.79)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.28 (มาก)

ตารางที่ 4-36 (ต่อ)

ผลึภาพ	ความคาดหว้ง						ความพึงพอใจ					
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
5. ผู้ให้บริการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่มี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการ ให้แก่ลูกค้า	64 (48.12)	66 (49.62)	0 (0.00)	3 (2.26)	0 (0.00)	4.44 (มาก)	52 (39.10)	72 (54.14)	6 (4.51)	3 (2.26)	0 (0.00)	4.30 (มาก)
	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)					4.46 (มาก)	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)					4.31 (มาก)

จากตารางที่ 4-36 พบว่าความคาดหวังของสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านผลิตภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.46) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีอย่างสม่ำเสมอ (4.48) ผู้ให้บริการมีทีมงานที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า (4.48) ผู้ให้บริการได้รับการฝึกอบรม เพิ่มพูน ความรู้และทักษะอย่างสม่ำเสมอ (4.46) ผู้ให้บริการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการให้บริการ (4.44) และผู้ให้บริการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า (4.44)

ความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านผลิตภาพ มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.31) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการได้รับการฝึกอบรม เพิ่มพูน ความรู้และทักษะอย่างสม่ำเสมอ (4.37) ผู้ให้บริการปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีอย่างสม่ำเสมอ (4.32) ผู้ให้บริการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า (4.30)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4-37 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีต่อการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี

ความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น	น้อยกว่า 5 ปี (5 ราย)		5 - 10 ปี (33 ราย)		11 - 20 ปี (56 ราย)		มากกว่า 20 ปี (39 ราย)		ค่าเฉลี่ย	
	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)
1. ผู้ให้บริการศึกษาข้อมูล ลักษณะ วงจรธุรกิจก่อนให้บริการ	4.40 (มาก)	4.20 (มาก)	4.36 (มาก)	4.30 (มาก)	4.45 (มาก)	3.87 (มาก)	4.33 (มาก)	4.15 (มาก)	4.39 (มาก)	4.08 (มาก)
2. ผู้ให้บริการมีระบบการดำเนินงานที่ดี เช่น ระบบการรับงาน ระบบการส่งงาน เป็นต้น	4.60 (มากที่สุด)	4.20 (มาก)	4.45 (มาก)	4.27 (มาก)	4.45 (มาก)	3.91 (มาก)	4.38 (มาก)	4.21 (มาก)	4.44 (มาก)	4.10 (มาก)
3. ผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ	4.60 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)	4.61 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.36 (มาก)

ตารางที่ 4-37 (ต่อ)

ความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น	น้อยกว่า 5 ปี (5 ราย)		5 - 10 ปี (33 ราย)		11 - 20 ปี (56 ราย)		มากกว่า 20 ปี (39 ราย)		ค่าเฉลี่ย	
	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)
4. ผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านการ จัดทำบัญชี	5.00 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.36 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.02 (มาก)	4.46 (มาก)	4.26 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.19 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.65 (มากที่สุด)	4.30 (มาก)	4.49 (มาก)	4.34 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.01 (มาก)	4.44 (มาก)	4.27 (มาก)	4.49 (มาก)	4.18 (มาก)

จากตารางที่ 4-37 พบว่าความคาดหวังของสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.49)

ความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.18)

สำนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานน้อยกว่า 5 ปี ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากที่สุด (4.65) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในการจัดทำบัญชี (5.00) ผู้ให้บริการมีระบบการดำเนินงานที่ดี (4.60) ผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ (4.60) และผู้ให้บริการศึกษาข้อมูล ลักษณะ วงจรธุรกิจก่อนให้บริการ (4.40) ส่วนความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.30) ค่าเฉลี่ยรวมสองอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ (4.40) ผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในการจัดทำบัญชี (4.40) ผู้ให้บริการศึกษาข้อมูล ลักษณะ วงจรธุรกิจก่อนให้บริการ (4.20) และผู้ให้บริการมีระบบการดำเนินงานที่ดี (4.20)

สำนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานระหว่าง 5 – 10 ปี ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.49) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ (4.58) ผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในการจัดทำบัญชี (4.55) และผู้ให้บริการมีระบบการดำเนินงานที่ดี (4.45) ส่วนความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.34) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ (4.42) ผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในการจัดทำบัญชี (4.36) และผู้ให้บริการศึกษาข้อมูล ลักษณะ วงจรธุรกิจก่อนให้บริการ (4.30)

สำนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานระหว่าง 11 – 20 ปี ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากที่สุด (4.51) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ (4.61) ผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในการจัดทำบัญชี (4.52) ผู้ให้บริการศึกษาข้อมูล ลักษณะ วงจรธุรกิจก่อนให้บริการ (4.45) และผู้ให้บริการมีระบบการดำเนินงานที่ดี (4.45) ส่วนความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.01) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ (4.25) ผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในการจัดทำบัญชี (4.02) และผู้ให้บริการมีระบบการดำเนินงานที่ดี (3.91)

สำนักงานที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานมากกว่า 20 ปี ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.44) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ (4.59) ผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในการจัดทำบัญชี (4.46) และผู้ให้บริการมีระบบการดำเนินงานที่ดี (4.38) ส่วนความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.27) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ (4.46) ผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในการจัดทำบัญชี (4.26) และผู้ให้บริการมีระบบการดำเนินงานที่ดี (4.21)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4-38 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีต่อการให้บริการแก่ลูกค้า ด้าน
คุณภาพของบริการ จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี

คุณภาพของบริการ	น้อยกว่า 5 ปี (5 ราย)		5 - 10 ปี (33 ราย)		11 - 20 ปี (56 ราย)		มากกว่า 20 ปี (39 ราย)		ค่าเฉลี่ย	
	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)
1. สถานที่ตั้งของผู้ให้บริการมีความสะดวก ในการติดต่อ ง่ายต่อการเข้าถึง	4.40 (มาก)	4.20 (มาก)	4.55 (มาก ที่สุด)	4.45 (มาก)	4.52 (มาก ที่สุด)	4.27 (มาก)	4.46 (มาก)	4.38 (มาก)	4.50 (มาก ที่สุด)	4.35 (มาก)
2. ผู้ให้บริการให้ความสะดวกในการติดต่อ ระหว่างการใช้บริการ	4.80 (มาก ที่สุด)	4.60 (มาก ที่สุด)	4.55 (มาก ที่สุด)	4.42 (มาก)	4.61 (มาก ที่สุด)	4.39 (มาก)	4.51 (มาก ที่สุด)	4.38 (มาก)	4.57 (มาก ที่สุด)	4.41 (มาก)
3. ผู้ให้บริการสื่อสารได้อย่างถูกต้อง ใช้ ภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจ	5.00 (มาก ที่สุด)	4.80 (มาก ที่สุด)	4.52 (มาก ที่สุด)	4.39 (มาก)	4.43 (มาก)	4.11 (มาก)	4.46 (มาก)	4.28 (มาก)	4.48 (มาก)	4.26 (มาก)
4. ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการ จัดทำบัญชี	4.80 (มาก ที่สุด)	5.00 (มาก ที่สุด)	4.64 (มาก ที่สุด)	4.52 (มาก ที่สุด)	4.64 (มาก ที่สุด)	4.29 (มาก)	4.46 (มาก)	4.36 (มาก)	4.59 (มาก ที่สุด)	4.39 (มาก)

ตารางที่ 4-38 (ต่อ)

คุณภาพของบริการ	น้อยกว่า 5 ปี (5 ราย)		5 - 10 ปี (33 ราย)		11 - 20 ปี (56 ราย)		มากกว่า 20 ปี (39 ราย)		ค่าเฉลี่ย	
	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)
5. ผู้ให้บริการมีประสบการณ์และความ ชำนาญในการจัดทำบัญชี	5.00 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.41 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.36 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.44 (มากที่สุด)
6. ผู้ให้บริการจัดทำบัญชีได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นไปตามกฎหมายกำหนด	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.21 (มากที่สุด)	4.49 (มากที่สุด)	4.38 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.37 (มากที่สุด)
7. ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความ สุภาพ	4.60 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.77 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)
8. ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือทั้งบุคลากร และสำนักงาน	4.80 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.48 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.21 (มากที่สุด)	4.46 (มากที่สุด)	4.44 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)	4.37 (มากที่สุด)

ตารางที่ 4-38 (ต่อ)

คุณภาพของบริการ	น้อยกว่า 5 ปี (5 ราย)		5 - 10 ปี (33 ราย)		11 - 20 ปี (56 ราย)		มากกว่า 20 ปี (39 ราย)		ค่าเฉลี่ย	
	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)
9. ผู้ให้บริการสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ	5.00 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.30 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)
10. ผู้ให้บริการให้บริการที่ถูกต้อง ชัดเจน มี ความสม่ำเสมอ	5.00 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.23 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)	4.62 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)
11. ผู้ให้บริการใช้ระยะเวลาในการ ดำเนินงานตามกำหนด	4.60 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.42 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.02 (มาก)	4.26 (มาก)	4.18 (มาก)	4.44 (มาก)	4.19 (มาก)
12. ผู้ให้บริการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง	4.80 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)	4.48 (มากที่สุด)	4.09 (มาก)	4.28 (มาก)	4.21 (มาก)	4.46 (มาก)	4.23 (มาก)

ตารางที่ 4-38 (ต่อ)

คุณภาพของบริการ	น้อยกว่า 5 ปี (5 ราย)		5 - 10 ปี (33 ราย)		11 - 20 ปี (56 ราย)		มากกว่า 20 ปี (39 ราย)		ค่าเฉลี่ย	
	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)
13. ผู้ให้บริการรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	4.80 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.88 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.75 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)
14. ผู้ให้บริการจัดเก็บข้อมูล เอกสารของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	4.60 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.27 (มากที่สุด)	4.36 (มากที่สุด)	4.26 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.38 (มากที่สุด)
15. ผู้ให้บริการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีอย่างเคร่งครัด	4.80 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.88 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	4.39 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.71 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)
16. ผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว	4.60 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.45 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.16 (มากที่สุด)	4.49 (มากที่สุด)	4.31 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.30 (มากที่สุด)

ตารางที่ 4-38 (ต่อ)

คุณภาพของบริการ	น้อยกว่า 5 ปี (5 ราย)		5 - 10 ปี (33 ราย)		11 - 20 ปี (56 ราย)		มากกว่า 20 ปี (39 ราย)		ค่าเฉลี่ย	
	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)
17. ผู้ให้บริการมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถตรวจสอบได้	4.80 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.48 (มากที่สุด)	4.46 (มากที่สุด)	4.07 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.46 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.32 (มากที่สุด)
18. ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า	5.00 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.79 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.68 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.49 (มากที่สุด)	4.73 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)
19. ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง	5.00 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.21 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.33 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.35 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.81 (มากที่สุด)	4.76 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.28 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.39 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.39 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 4-38 พบว่าความคาดหวังของสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านคุณภาพของบริการ จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากที่สุด (4.59)

ความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านคุณภาพของบริการ จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากที่สุด (4.39)

สำนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานน้อยกว่า 5 ปี ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากที่สุด (4.81) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการสื่อสารได้อย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจ (5.00) ผู้ให้บริการมีประสบการณ์และความชำนาญในการจัดทำบัญชี (5.00) ผู้ให้บริการจัดทำบัญชีได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นไปตามกฎหมายกำหนด (5.00) ผู้ให้บริการสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ (5.00) ผู้ให้บริการให้บริการที่ถูกต้อง ชัดเจน มีความสม่ำเสมอ (5.00) ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อกู้ (5.00) ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง (5.00) ผู้ให้บริการให้ความสะดวกในการติดต่อระหว่างการให้บริการ (4.80) ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการจัดทำบัญชี (4.80) ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือทั้งบุคลากรและสำนักงาน (4.80) ผู้ให้บริการแก้ปัญหาให้ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง (4.80) ผู้ให้บริการรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (4.80) ผู้ให้บริการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีอย่างเคร่งครัด (4.80) ผู้ให้บริการมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถตรวจสอบได้ (4.80) ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสุภาพ (4.60) ผู้ให้บริการใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานตามกำหนด (4.60) ผู้ให้บริการจัดเก็บข้อมูล เอกสารของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (4.60) และผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว (4.60) ส่วนความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากที่สุด (4.76) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการจัดทำบัญชี (5.00) ผู้ให้บริการจัดทำบัญชีได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นไปตามกฎหมายกำหนด (5.00) ผู้ให้บริการสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ (5.00) ผู้ให้บริการมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถตรวจสอบได้ (5.00) ผู้ให้บริการสื่อสารได้อย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจ (4.80) ผู้ให้บริการมีประสบการณ์และความชำนาญในการจัดทำบัญชี (4.80) ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสุภาพ (4.80) ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือทั้งบุคลากรและสำนักงาน (4.80) ผู้ให้บริการให้บริการที่ถูกต้อง ชัดเจน มีความสม่ำเสมอ (4.80) ผู้

ให้บริการรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (4.80) ผู้ให้บริการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีอย่างเคร่งครัด (4.80) ผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว (4.80) ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง (4.80) ผู้ให้บริการให้ความสะดวกในการติดต่อระหว่างการใช้บริการ (4.60) ผู้ให้บริการใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานตามกำหนด (4.60) ผู้ให้บริการแก้ปัญหาให้ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง (4.60) ผู้ให้บริการจัดเก็บข้อมูล เอกสารของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (4.60) และผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า (4.60)

สำนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานระหว่าง 5 – 10 ปี ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากที่สุด (4.66) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (4.88) ผู้ให้บริการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีอย่างเคร่งครัด (4.88) ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า (4.79) และผู้ให้บริการจัดเก็บข้อมูล เอกสารของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (4.76) ส่วนความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากที่สุด (4.54) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (4.79) ผู้ให้บริการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีอย่างเคร่งครัด (4.79) ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า (4.73) และผู้ให้บริการจัดเก็บข้อมูล เอกสารของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (4.70)

สำนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานระหว่าง 11 – 20 ปี ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากที่สุด (4.59) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสุภาพ (4.77) ผู้ให้บริการรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (4.73) และผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า (4.68) ส่วนความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.28) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสุภาพ (4.59) ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า (4.54) และผู้ให้บริการรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (4.50)

สำนักงานที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานมากกว่า 20 ปี ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากที่สุด (4.51) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า (4.72) ผู้ให้บริการรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (4.67) ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสุภาพ (4.62) และผู้ให้บริการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีอย่างเคร่งครัด (4.62) ส่วนความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.39) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสุภาพ (4.59) ผู้ให้บริการรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

ดี (4.54) ผู้ให้บริการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีอย่างเคร่งครัด (4.54) และผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า (4.49)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4-39 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีต่อการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านผลิตภาพ จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี

ผลิตภาพ	น้อยกว่า 5 ปี (5 ราย)		5 - 10 ปี (33 ราย)		11 - 20 ปี (56 ราย)		มากกว่า 20 ปี (39 ราย)		ค่าเฉลี่ย	
	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)
1. ผู้ให้บริการได้รับการฝึกอบรม เพิ่มพูน ความรู้และทักษะอย่างสม่ำเสมอ	4.60 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.32 (มากที่สุด)	4.28 (มากที่สุด)	4.21 (มากที่สุด)	4.46 (มากที่สุด)	4.37 (มากที่สุด)
2. ผู้ให้บริการปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับ มาตรฐานการบัญชี หรือหลักเกณฑ์ที่ เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีอย่างสม่ำเสมอ	4.80 (มากที่สุด)	4.80 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.23 (มากที่สุด)	4.28 (มากที่สุด)	4.21 (มากที่สุด)	4.48 (มากที่สุด)	4.32 (มากที่สุด)
3. ผู้ให้บริการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมา ปรับใช้ในการให้บริการ	4.40 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.18 (มากที่สุด)	4.18 (มากที่สุด)	4.13 (มากที่สุด)	4.44 (มากที่สุด)	4.28 (มากที่สุด)
4. ผู้ให้บริการมีทีมงานที่มีศักยภาพในการ ปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า	4.60 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.14 (มากที่สุด)	4.26 (มากที่สุด)	4.15 (มากที่สุด)	4.48 (มากที่สุด)	4.28 (มากที่สุด)

ตารางที่ 4-39 (ต่อ)

ผลិតภาพ	น้อยกว่า 5 ปี (5 ราย)		5 - 10 ปี (33 ราย)		11 - 20 ปี (56 ราย)		มากกว่า 20 ปี (39 ราย)		ค่าเฉลี่ย	
	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)	ความ คาดหวัง (แปลผล)	ความ พึงพอใจ (แปลผล)
5. ผู้ให้บริการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่มี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการ ให้แก่ลูกค้า	4.40 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.23 (มาก)	4.10 (มาก)	4.15 (มาก)	4.41 (มาก)	4.30 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.56 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.22 (มาก)	4.22 (มาก)	4.17 (มาก)	4.46 (มาก)	4.31 (มาก)

จากตารางที่ 4-39 พบว่าความคาดหวังของสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านผลิตภาพ จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.46)

ความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านผลิตภาพ จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.31)

สำนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานน้อยกว่า 5 ปี ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากที่สุด (4.56) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีอย่างสม่ำเสมอ (4.80) ผู้ให้บริการได้รับการฝึกอบรม เพิ่มพูน ความรู้และทักษะอย่างสม่ำเสมอ (4.60) ผู้ให้บริการมีทีมงานที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานบริการ ให้แก่ลูกค้า (4.60) ผู้ให้บริการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการให้บริการ (4.40) และผู้ให้บริการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการ ให้แก่ลูกค้า (4.40) ส่วนความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากที่สุด (4.64) ค่าเฉลี่ยรวมสองอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีอย่างสม่ำเสมอ (4.80) ผู้ให้บริการ ได้รับการฝึกอบรม เพิ่มพูน ความรู้และทักษะอย่างสม่ำเสมอ (4.60) ผู้ให้บริการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการให้บริการ (4.60) ผู้ให้บริการมีทีมงานที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานบริการ ให้แก่ลูกค้า (4.60) และผู้ให้บริการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการ ให้แก่ลูกค้า (4.60)

สำนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานระหว่าง 5 – 10 ปี ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากที่สุด (4.62) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการมีทีมงานที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานบริการ ให้แก่ลูกค้า (4.70) ผู้ให้บริการปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีอย่างสม่ำเสมอ (4.64) ผู้ให้บริการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการให้บริการ (4.61) และผู้ให้บริการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการ ให้แก่ลูกค้า (4.61) ส่วนความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากที่สุด (4.58) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการได้รับการฝึกอบรม เพิ่มพูน ความรู้และทักษะอย่างสม่ำเสมอ (4.61) ผู้ให้บริการมีทีมงานที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานบริการ ให้แก่ลูกค้า (4.61) ผู้ให้บริการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการให้บริการ (4.58) ผู้ให้บริการปรับปรุงความรู้

เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีอย่างสม่ำเสมอ (4.55) และ ผู้ให้บริการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า (4.55)

สำนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานระหว่าง 11 – 20 ปี ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากที่สุด (4.52) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการได้รับการฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้และทักษะอย่างสม่ำเสมอ (4.54) ผู้ให้บริการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการให้บริการ (4.52) ผู้ให้บริการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า (4.52) ผู้ให้บริการปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีอย่างสม่ำเสมอ (4.50) และผู้ให้บริการมีทีมงานที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า (4.50) ส่วนความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.22) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการได้รับการฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้และทักษะอย่างสม่ำเสมอ (4.32) ผู้ให้บริการปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีอย่างสม่ำเสมอ (4.23) ผู้ให้บริการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า (4.23) และผู้ให้บริการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการให้บริการ (4.18)

สำนักงานที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานมากกว่า 20 ปี ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.22) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการได้รับการฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้และทักษะอย่างสม่ำเสมอ (4.28) ผู้ให้บริการปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีอย่างสม่ำเสมอ (4.28) ผู้ให้บริการมีทีมงานที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า (4.26) และผู้ให้บริการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการให้บริการ (4.18) ส่วนความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.17) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการได้รับการฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้และทักษะอย่างสม่ำเสมอ (4.21) ผู้ให้บริการปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีอย่างสม่ำเสมอ (4.21) ผู้ให้บริการมีทีมงานที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า (4.15) ผู้ให้บริการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า (4.15) และผู้ให้บริการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการให้บริการ (4.13)

ตารางที่ 4-40 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีต่อการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้บริหารสำนักงานบัญชี

ความแตกต่างจาก สำนักงานบัญชีอื่น	ปริญญาตรี (71 ราย)		ปริญญาโท (62 ราย)		ค่าเฉลี่ย	
	ความ คาดหวัง (แปล ผล)	ความ พึง พอใจ (แปล ผล)	ความ คาดหวัง (แปล ผล)	ความ พึง พอใจ (แปล ผล)	ความ คาดหวัง (แปล ผล)	ความ พึง พอใจ (แปล ผล)
1. ผู้ให้บริการศึกษาข้อมูล ลักษณะ วงจรธุรกิจก่อน ให้บริการ	4.46 (มาก)	4.11 (มาก)	4.31 (มาก)	4.03 (มาก)	4.39 (มาก)	4.08 (มาก)
2. ผู้ให้บริการมีระบบการ ดำเนินงานที่ดี เช่น ระบบการรับ งาน ระบบการส่งงาน เป็นต้น	4.42 (มาก)	4.11 (มาก)	4.45 (มาก)	4.08 (มาก)	4.44 (มาก)	4.10 (มาก)
3. ผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่ น่าเชื่อถือ	4.58 (มาก ที่สุด)	4.38 (มาก)	4.61 (มาก ที่สุด)	4.34 (มาก)	4.59 (มาก ที่สุด)	4.36 (มาก)
4. ผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญใน ด้านการจัดทำบัญชี	4.46 (มาก)	4.18 (มาก)	4.60 (มาก ที่สุด)	4.19 (มาก)	4.53 (มาก ที่สุด)	4.19 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.48 (มาก)	4.20 (มาก)	4.49 (มาก)	4.16 (มาก)	4.49 (มาก)	4.18 (มาก)

จากตารางที่ 4-40 พบว่าความคาดหวังของสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้บริหารสำนักงานบัญชี มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.49)

ความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้บริหารสำนักงานบัญชี มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.18)

ผู้บริหารสำนักงานบัญชีระดับการศึกษาปริญญาตรี ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.48) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ (4.58) ผู้ให้บริการศึกษาข้อมูล ลักษณะ วงจรธุรกิจก่อนให้บริการ (4.46) ผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในการจัดทำบัญชี (4.46) และผู้ให้บริการมีระบบการดำเนินงานที่ดี (4.42) ส่วนความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.20) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ (4.38) ผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในการจัดทำบัญชี (4.18) ผู้ให้บริการศึกษาข้อมูล ลักษณะ วงจรธุรกิจก่อนให้บริการ (4.11) และผู้ให้บริการมีระบบการดำเนินงานที่ดี (4.11)

ผู้บริหารสำนักงานบัญชีระดับการศึกษาปริญญาโท ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.49) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ (4.61) ผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในการจัดทำบัญชี (4.60) และผู้ให้บริการมีระบบการดำเนินงานที่ดี (4.45) ส่วนความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.16) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ (4.34) ผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในการจัดทำบัญชี (4.19) และผู้ให้บริการมีระบบการดำเนินงานที่ดี (4.08)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4-41 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีต่อการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านคุณภาพของบริการ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้บริหารสำนักงานบัญชี

คุณภาพของบริการ	ปริญญาตรี (71 ราย)		ปริญญาโท (62 ราย)		ค่าเฉลี่ย	
	ความ คาดหวัง (แปล ผล)	ความ พึง พอใจ (แปล ผล)	ความ คาดหวัง (แปล ผล)	ความ พึง พอใจ (แปล ผล)	ความ คาดหวัง (แปล ผล)	ความ พึง พอใจ (แปล ผล)
1. สถานที่ตั้งของผู้ให้บริการมีความสะดวกในการติดต่อ ง่ายต่อการเข้าถึง	4.42 (มาก)	4.30 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.35 (มาก)
2. ผู้ให้บริการให้ความสะดวกในการติดต่อระหว่างการใช้บริการ	4.51 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)	4.65 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)
3. ผู้ให้บริการสื่อสารได้อย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจ	4.41 (มาก)	4.20 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.32 (มาก)	4.48 (มาก)	4.26 (มาก)
4. ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการจัดทำบัญชี	4.61 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)	4.35 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)
5. ผู้ให้บริการมีประสบการณ์และความชำนาญในการจัดทำบัญชี	4.63 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)	4.65 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)	4.64 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)
6. ผู้ให้บริการจัดทำบัญชีได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นไปตามกฎหมายกำหนด	4.51 (มากที่สุด)	4.35 (มาก)	4.69 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.37 (มาก)

ตารางที่ 4-41 (ต่อ)

คุณภาพของบริการ	ปริญญาตรี (71 ราย)		ปริญญาโท (62 ราย)		ค่าเฉลี่ย	
	ความ คาดหวัง (แปล ผล)	ความ พึง พอใจ (แปล ผล)	ความ คาดหวัง (แปล ผล)	ความ พึง พอใจ (แปล ผล)	ความ คาดหวัง (แปล ผล)	ความ พึง พอใจ (แปล ผล)
7. ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดี มีความสุภาพ	4.69 (มาก ที่สุด)	4.65 (มาก ที่สุด)	4.73 (มาก ที่สุด)	4.58 (มาก ที่สุด)	4.71 (มาก ที่สุด)	4.62 (มาก ที่สุด)
8. ผู้ให้บริการมีความ น่าเชื่อถือทั้งบุคลากรและ สำนักงาน	4.42 (มาก)	4.28 (มาก)	4.69 (มาก ที่สุด)	4.47 (มาก)	4.55 (มาก ที่สุด)	4.37 (มาก)
9. ผู้ให้บริการสามารถให้ คำปรึกษา คำแนะนำที่เป็น ประโยชน์ต่อการตัดสินใจ	4.51 (มาก ที่สุด)	4.37 (มาก)	4.69 (มาก ที่สุด)	4.47 (มาก)	4.59 (มาก ที่สุด)	4.41 (มาก)
10. ผู้ให้บริการให้บริการที่ ถูกต้อง ชัดเจน มีความ สม่ำเสมอ	4.58 (มาก ที่สุด)	4.34 (มาก)	4.66 (มาก ที่สุด)	4.40 (มาก)	4.62 (มาก ที่สุด)	4.37 (มาก)
11. ผู้ให้บริการใช้ระยะเวลา ในการดำเนินงานตามกำหนด	4.38 (มาก)	4.20 (มาก)	4.50 (มาก ที่สุด)	4.18 (มาก)	4.44 (มาก)	4.19 (มาก)
12. ผู้ให้บริการแก้ปัญหาให้ ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง	4.42 (มาก)	4.23 (มาก)	4.50 (มาก ที่สุด)	4.24 (มาก)	4.46 (มาก)	4.23 (มาก)

ตารางที่ 4-41 (ต่อ)

คุณภาพของบริการ	ปริญญาตรี (71 ราย)		ปริญญาโท (62 ราย)		ค่าเฉลี่ย	
	ความ คาดหวัง (แปล ผล)	ความ พึง พอใจ (แปล ผล)	ความ คาดหวัง (แปล ผล)	ความ พึง พอใจ (แปล ผล)	ความ คาดหวัง (แปล ผล)	ความ พึง พอใจ (แปล ผล)
13. ผู้ให้บริการรักษาความลับ ของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	4.72 (มาก ที่สุด)	4.59 (มาก ที่สุด)	4.79 (มาก ที่สุด)	4.60 (มาก ที่สุด)	4.75 (มาก ที่สุด)	4.59 (มาก ที่สุด)
14. ผู้ให้บริการจัดเก็บข้อมูล เอกสารของลูกค้าได้เป็นอย่างดี	4.49 (มาก)	4.37 (มาก)	4.66 (มาก ที่สุด)	4.40 (มาก)	4.57 (มาก ที่สุด)	4.38 (มาก)
15. ผู้ให้บริการปฏิบัติตาม จรรยาบรรณของผู้ประกอบ วิชาชีพบัญชีอย่างเคร่งครัด	4.69 (มาก ที่สุด)	4.54 (มาก ที่สุด)	4.73 (มาก ที่สุด)	4.56 (มาก ที่สุด)	4.71 (มาก ที่สุด)	4.55 (มาก ที่สุด)
16. ผู้ให้บริการเข้าใจถึงความ ต้องการของลูกค้า และสนใจ ตอบสนองความต้องการ ดังกล่าว	4.58 (มาก ที่สุด)	4.37 (มาก)	4.56 (มาก ที่สุด)	4.23 (มาก)	4.57 (มาก ที่สุด)	4.30 (มาก)
17. ผู้ให้บริการมีขั้นตอนใน การปฏิบัติงานที่มี ประสิทธิภาพ สามารถ ตรวจสอบได้	4.48 (มาก)	4.30 (มาก)	4.58 (มาก ที่สุด)	4.35 (มาก)	4.53 (มาก ที่สุด)	4.32 (มาก)

ตารางที่ 4-41 (ต่อ)

คุณภาพของบริการ	ปริญญาตรี (71 ราย)		ปริญญาโท (62 ราย)		ค่าเฉลี่ย	
	ความ คาดหวัง (แปล ผล)	ความ พึง พอใจ (แปล ผล)	ความ คาดหวัง (แปล ผล)	ความ พึง พอใจ (แปล ผล)	ความ คาดหวัง (แปล ผล)	ความ พึง พอใจ (แปล ผล)
18. ผู้ให้บริการมีความ รับผิดชอบต่อลูกค้า	4.66 (มาก ที่สุด)	4.54 (มาก ที่สุด)	4.81 (มาก ที่สุด)	4.61 (มาก ที่สุด)	4.73 (มาก ที่สุด)	4.57 (มาก ที่สุด)
19. ผู้ให้บริการสามารถ ตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง	4.52 (มาก ที่สุด)	4.35 (มาก)	4.68 (มาก ที่สุด)	4.34 (มาก)	4.59 (มาก ที่สุด)	4.35 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.54 (มาก ที่สุด)	4.38 (มาก)	4.65 (มาก ที่สุด)	4.41 (มาก)	4.59 (มาก ที่สุด)	4.39 (มาก)

จากตารางที่ 4-41 พบว่าความคาดหวังของสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านคุณภาพของบริการ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้บริหารสำนักงานบัญชี มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากที่สุด (4.59)

ความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านคุณภาพของบริการ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้บริหารสำนักงานบัญชี มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.39)

ผู้บริหารสำนักงานบัญชีระดับการศึกษาปริญญาตรี ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากที่สุด (4.54) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (4.72) ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสุภาพ (4.69) ผู้ให้บริการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีอย่างเคร่งครัด (4.69) และผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า (4.66) ส่วน

ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.38) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสุภาพ (4.65) ผู้ให้บริการรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (4.59) ผู้ให้บริการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีอย่างเคร่งครัด (4.54) และผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า (4.54)

ผู้บริหารสำนักงานบัญชีระดับการศึกษาปริญญาโท ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากที่สุด (4.65) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า (4.81) ผู้ให้บริการรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (4.79) ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสุภาพ (4.73) และผู้ให้บริการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีอย่างเคร่งครัด (4.73) ส่วนความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.41) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า (4.61) ผู้ให้บริการรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี (4.60) และผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสุภาพ (4.58)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4-42 แสดงค่าเฉลี่ย และการแปลผลของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีต่อการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านผลผลิตภาพ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้บริหารสำนักงานบัญชี

ผลผลิตภาพ	ปริญญาตรี (71 ราย)		ปริญญาโท (62 ราย)		ค่าเฉลี่ย	
	ความ คาดหวัง (แปล ผล)	ความ พึง พอใจ (แปล ผล)	ความ คาดหวัง (แปล ผล)	ความ พึง พอใจ (แปล ผล)	ความ คาดหวัง (แปล ผล)	ความ พึง พอใจ (แปล ผล)
1. ผู้ให้บริการได้รับการฝึกอบรม เพิ่มพูน ความรู้และทักษะอย่าง สม่ำเสมอ	4.42 (มาก)	4.34 (มาก)	4.50 (มาก ที่สุด)	4.40 (มาก)	4.46 (มาก)	4.37 (มาก)
2. ผู้ให้บริการปรับปรุงความรู้ เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี หรือ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการ จัดทำบัญชีอย่างสม่ำเสมอ	4.42 (มาก)	4.31 (มาก)	4.55 (มาก ที่สุด)	4.34 (มาก)	4.48 (มาก)	4.32 (มาก)
3. ผู้ให้บริการนำเทคโนโลยีที่ ทันสมัยมาปรับใช้ในการ ให้บริการ	4.38 (มาก)	4.27 (มาก)	4.50 (มาก ที่สุด)	4.29 (มาก)	4.44 (มาก)	4.28 (มาก)
4. ผู้ให้บริการมีทีมงานที่มี ศักยภาพในการปฏิบัติงาน บริการให้แก่ลูกค้า	4.42 (มาก)	4.25 (มาก)	4.55 (มาก ที่สุด)	4.31 (มาก)	4.48 (มาก)	4.28 (มาก)
5. ผู้ให้บริการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า	4.38 (มาก)	4.30 (มาก)	4.45 (มาก)	4.31 (มาก)	4.41 (มาก)	4.30 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.40 (มาก)	4.29 (มาก)	4.51 (มาก ที่สุด)	4.33 (มาก)	4.46 (มาก)	4.31 (มาก)

จากตารางที่ 4-42 พบว่าความคาดหวังของสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านผลิตภาพ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้บริหารสำนักงานบัญชี มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.46)

ความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านผลิตภาพ จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้บริหารสำนักงานบัญชี มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.31)

ผู้บริหารสำนักงานบัญชีระดับการศึกษาปริญญาตรี ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.40) ค่าเฉลี่ยรวมสองอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการได้รับการฝึกอบรม เพิ่มพูน ความรู้และทักษะอย่างสม่ำเสมอ (4.42) ผู้ให้บริการปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีอย่างสม่ำเสมอ (4.42) ผู้ให้บริการมีทีมงานที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า (4.42) ผู้ให้บริการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการให้บริการ (4.38) และผู้ให้บริการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า (4.38) ส่วนความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.29) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการได้รับการฝึกอบรม เพิ่มพูน ความรู้และทักษะอย่างสม่ำเสมอ (4.34) ผู้ให้บริการปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีอย่างสม่ำเสมอ (4.31) และผู้ให้บริการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า (4.30)

ผู้บริหารสำนักงานบัญชีระดับการศึกษาปริญญาโท ความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมากที่สุด (4.51) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีอย่างสม่ำเสมอ (4.55) ผู้ให้บริการมีทีมงานที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า (4.55) ผู้ให้บริการได้รับการฝึกอบรม เพิ่มพูน ความรู้และทักษะอย่างสม่ำเสมอ (4.50) ผู้ให้บริการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการให้บริการ (4.50) และผู้ให้บริการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า (4.45) ส่วนความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก (4.33) ค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ผู้ให้บริการได้รับการฝึกอบรม เพิ่มพูน ความรู้และทักษะอย่างสม่ำเสมอ (4.40) ผู้ให้บริการปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีอย่างสม่ำเสมอ (4.34) ผู้ให้บริการมีทีมงานที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า (4.31) และผู้ให้บริการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า (4.31)

ตารางที่ 4-43 แสดงการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชี
ต่อการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น

ความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ผลต่าง	Sig. (2-tailed)
1. ผู้ให้บริการศึกษาข้อมูล ลักษณะ วงจร ธุรกิจก่อนให้บริการ	4.39	4.08	0.31	0.000*
2. ผู้ให้บริการมีระบบการดำเนินงานที่ดี เช่น ระบบการรับงาน ระบบการส่งงาน เป็นต้น	4.44	4.10	0.34	0.000*
3. ผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ	4.59	4.36	0.23	0.000*
4. ผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านการ จัดทำบัญชี	4.53	4.19	0.34	0.000*

*ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4-43 พบว่าความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการให้บริการแก่ลูกค้า มีความแตกต่างอย่างเป็นนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้านของความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4-44 แสดงการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชี
ต่อการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านคุณภาพของบริการ

คุณภาพของการบริการ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ผลต่าง	Sig. (2-tailed)
1. สถานที่ตั้งของผู้ให้บริการมีความสะดวกในการติดต่อ ง่ายต่อการเข้าถึง	4.50	4.35	0.15	0.000*
2. ผู้ให้บริการให้ความสะดวกในการติดต่อระหว่างกาให้บริการ	4.57	4.41	0.16	0.000*
3. ผู้ให้บริการสื่อสารได้อย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจ	4.48	4.26	0.22	0.000*
4. ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการจัดทำบัญชี	4.59	4.39	0.20	0.000*
5. ผู้ให้บริการมีประสบการณ์และความชำนาญในการจัดทำบัญชี	4.64	4.44	0.20	0.000*
6. ผู้ให้บริการจัดทำบัญชีได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นไปตามกฎหมายกำหนด	4.59	4.37	0.22	0.000*
7. ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสุภาพ	4.71	4.62	0.09	0.014*
8. ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือทั้งบุคลากรและสำนักงาน	4.55	4.37	0.18	0.000*
9. ผู้ให้บริการสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ	4.59	4.41	0.18	0.000*
10. ผู้ให้บริการให้บริการที่ถูกต้อง ชัดเจน มีความสม่ำเสมอ	4.62	4.37	0.25	0.000*

*ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 4-44 (ต่อ)

คุณภาพของการบริการ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ผลต่าง	Sig. (2-tailed)
11. ผู้ให้บริการใช้ระยะเวลาในการ ดำเนินงานตามกำหนด	4.44	4.19	0.25	0.000*
12. ผู้ให้บริการแก้ปัญหาให้ได้อย่าง รวดเร็ว ถูกต้อง	4.46	4.23	0.23	0.000*
13. ผู้ให้บริการรักษาความลับของลูกค้า ได้เป็นอย่างดี	4.75	4.59	0.16	0.000*
14. ผู้ให้บริการจัดเก็บข้อมูล เอกสารของ ลูกค้าได้เป็นอย่างดี	4.57	4.38	0.19	0.000*
15. ผู้ให้บริการปฏิบัติตามจรรยาบรรณ ของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีอย่าง เคร่งครัด	4.71	4.55	0.16	0.000*
16. ผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการ ของลูกค้า และสนใจตอบสนองความ ต้องการดังกล่าว	4.57	4.30	0.27	0.000*
17. ผู้ให้บริการมีขั้นตอนในการ ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถ ตรวจสอบได้	4.53	4.32	0.21	0.001*
18. ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อ ลูกค้า	4.73	4.57	0.16	0.001*
19. ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความ ต้องการของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง	4.59	4.35	0.24	0.000*

*ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4-44 พบว่าความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการให้บริการแก่ลูกค้า มีความแตกต่างอย่างเป็นนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้านของคุณภาพของบริการ

ตารางที่ 4-45 แสดงการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีต่อการให้บริการแก่ลูกค้า ด้านผลิตภาพ

ผลิตภาพ	ค่าเฉลี่ย ความ คาดหวัง	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ผลต่าง	Sig. (2-tailed)
1. ผู้ให้บริการได้รับการฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้และทักษะอย่างสม่ำเสมอ	4.46	4.37	0.09	0.014*
2. ผู้ให้บริการปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีอย่างสม่ำเสมอ	4.48	4.32	0.16	0.001*
3. ผู้ให้บริการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการให้บริการ	4.44	4.28	0.16	0.001*
4. ผู้ให้บริการมีทีมงานที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า	4.48	4.28	0.20	0.000*
5. ผู้ให้บริการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า	4.41	4.30	0.11	0.016*

*ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4-45 พบว่าความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการให้บริการแก่ลูกค้า มีความแตกต่างอย่างเป็นนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้านของผลิตภาพ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 4-46 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาจากการให้บริการลูกค้า

ปัญหาจากการให้บริการลูกค้า	ระดับปัญหาที่พบ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. ลูกค้าไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ของการจัดทำบัญชี	33 (24.81)	30 (22.56)	46 (34.59)	24 (18.05)	0 (0.00)	3.54 (มาก)
2. ลูกค้าไม่ให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน ตรงกับความจริง	21 (15.79)	48 (36.09)	55 (41.35)	9 (6.77)	0 (0.00)	3.61 (มาก)
3. ลูกค้าไม่ส่งมอบเอกสารหลักฐานภายในเวลาที่กำหนด	30 (22.56)	39 (29.32)	40 (30.08)	21 (15.79)	3 (2.26)	3.54 (มาก)
4. ลูกค้าไม่มีระบบการควบคุมภายในที่รัดกุม	39 (29.32)	33 (24.81)	58 (43.61)	3 (2.26)	0 (0.00)	3.81 (มาก)
5. ลูกค้าไม่ยอมให้ขึ้นค่าบริการ	24 (18.05)	42 (31.58)	46 (34.59)	18 (13.53)	3 (2.26)	3.50 (มาก)
6. ลูกค้าผิณฑำรค่าบริการ	9 (6.77)	30 (22.56)	55 (41.35)	36 (27.07)	3 (2.26)	3.05 (ปานกลาง)
7. ลูกค้าเห็นความสำคัญของความถูกต้องด้านภาษีอากรมากกว่าหลักการบัญชี	24 (18.05)	57 (42.86)	40 (30.08)	12 (9.02)	0 (0.00)	3.70 (มาก)
8. ลูกค้าไม่ยอมให้ปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชี	12 (9.02)	21 (15.79)	40 (30.08)	48 (36.09)	12 (9.02)	2.80 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4-46 (ต่อ)

ปัญหาจากการให้บริการลูกค้า	ระดับปัญหาที่พบ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
9. ลูกค้าไม่มีบุคลากร หรือผู้ประสานงานที่มีความรู้เกี่ยวกับบัญชี	21 (15.79)	27 (20.30)	61 (45.86)	21 (15.79)	3 (2.26)	3.32 (ปานกลาง)
10. ลูกค้าเปลี่ยนสำนักงานบัญชี	3 (2.26)	18 (13.53)	28 (21.05)	69 (51.88)	15 (11.28)	2.44 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.40 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 4-46 พบว่าปัญหาจากการให้บริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง (3.40) ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยรวมสามอันดับแรก ได้แก่ ลูกค้าไม่มีระบบการควบคุมภายในที่รัดกุม (3.81) ลูกค้าเห็นความสำคัญของความถูกต้องด้านภาษีอากรมากกว่าหลักการบัญชี (3.70) และลูกค้าไม่ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความจริง (3.61)

ข้อเสนอแนะจากสำนักงานบัญชี มีดังนี้

สำนักงานบัญชีขนาดเล็กเกิดขึ้นมาก ทำให้ราคาค่าบริการถูกตัดราคาเพื่อแย่งลูกค้า จึงทำให้ราคาต่ำมาก ซึ่งการทำบัญชี เป็นวิชาชีพที่ไม่ใช่ทำง่าย ๆ ราคาค่าบริการน่าจะอยู่ในระดับที่สมกับวิชาชีพ อยากให้เผยแพร่ความรู้แก่ผู้จัดทำ เพื่อที่จะได้สร้างมาตรฐานราคาค่าบริการให้สูงขึ้น

4.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังระหว่างผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับสำนักงานบัญชี และความพึงพอใจระหว่างผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับสำนักงานบัญชี

ตารางที่ 4-47 แสดงการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยความคาดหวังระหว่างผู้ประกอบการกับสำนักงานบัญชี

ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง	ผู้ประกอบการ	สำนักงานบัญชี	ผลต่าง	Sig. (2-tailed)
ด้านความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น	4.18	4.49	-0.31	0.000*
ด้านคุณภาพของบริการ	4.37	4.59	-0.22	0.000*
ด้านผลិតภาพ	4.20	4.46	-0.26	0.000*

*ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4-47 พบว่าความคาดหวังระหว่างผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ มีความแตกต่างอย่างเป็นนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้าน

ตารางที่ 4-48 แสดงการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างผู้ประกอบการกับสำนักงานบัญชี

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ผู้ประกอบการ	สำนักงานบัญชี	ผลต่าง	Sig. (2-tailed)
ด้านความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น	3.87	4.18	-0.31	0.000*
ด้านคุณภาพของบริการ	4.03	4.39	-0.36	0.000*
ด้านผลิตภาพ	3.86	4.31	-0.45	0.000*

*ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4-48 พบว่าความพึงพอใจระหว่างผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ มีความแตกต่างอย่างเป็นนัยสำคัญทางสถิติในทุกด้าน

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อบริการสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการให้บริการสำนักงานบัญชี ความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีต่อการให้บริการแก่ผู้ประกอบการ และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อการให้บริการสำนักงานบัญชี ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีต่อการให้บริการแก่ผู้ประกอบการ

การศึกษานี้ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 385 ราย และแบบสอบถามสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 133 ราย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อบริการสำนักงานบัญชี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งกรรมการบริษัท กิจการดำเนินมามากกว่า 15 ปี อยู่ในลักษณะบริษัทจำกัด ประเภทกิจการบริการ มีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินของกิจการ ไม่เกิน 30 ล้านบาท ทุนจดทะเบียน ไม่เกิน 5 ล้านบาท รายได้เฉลี่ย 5 ปีย้อนหลัง ไม่เกิน 20 ล้านบาทต่อปี มีจำนวนพนักงานไม่เกิน 15 คน บริการสำนักงานบัญชีที่ใช้มากที่สุด 3 อันดับแรก คือ 1) การจัดทำงบการเงิน 2) การจัดทำรายงานภาษียื่นกรมสรรพากร และ 3) การจัดทำบัญชี โดยระยะเวลาที่ใช้

บริการสำนักงานบัญชีปัจจุบันอยู่ในระหว่าง 4 – 6 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสามารถตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชีได้ และไม่คิดที่จะเปลี่ยนสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการในปัจจุบัน ปัจจัยหลักที่ใช้ในการเลือกสำนักงานบัญชีมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ 1) คุณภาพในการให้บริการ 2) ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ และ 3) ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการใช้บริการจากสำนักงานบัญชี

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบัญชี ดังนี้

ด้านความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น พบว่าผู้ประกอบการมีความคาดหวังต่อการใช้บริการสำนักงานบัญชีในระดับมาก ความคาดหวังอันดับแรก คือ ผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในการจัดทำบัญชี เมื่อจำแนกค่าเฉลี่ยความคาดหวังตามประเภทกิจการ พบว่าผู้ประกอบการที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุดคือ ผู้ประกอบการประเภทกิจการค้าปลีกและค้าส่ง

ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจอันดับแรก คือ ผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในการจัดทำบัญชี เมื่อจำแนกค่าเฉลี่ยความพึงพอใจตามประเภทกิจการ พบว่าผู้ประกอบการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ผู้ประกอบการประเภทกิจการค้าปลีก

จากการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการใช้บริการสำนักงานบัญชีพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ผู้ประกอบการมีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ ความแตกต่างอันดับแรก คือ ผู้ให้บริการมีระบบการดำเนินงานที่ดี

ด้านคุณภาพของบริการ พบว่าผู้ประกอบการมีความคาดหวังต่อการใช้บริการสำนักงานบัญชีในระดับมาก ความคาดหวังอันดับแรก คือ ผู้ให้บริการรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี เมื่อจำแนกค่าเฉลี่ยความคาดหวังตามประเภทกิจการ พบว่าผู้ประกอบการที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุดคือ ผู้ประกอบการประเภทกิจการค้าส่ง

ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจอันดับแรก คือ ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ มีความสุภาพ เมื่อจำแนกค่าเฉลี่ยพึงพอใจตามประเภทกิจการ พบว่าผู้ประกอบการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ผู้ประกอบการประเภทกิจการค้าส่ง

จากการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบต่อการใช้บริการสำนักงานบัญชีพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ผู้ประกอบการมีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ ความแตกต่างอันดับแรก คือ ผู้ให้บริการแก้ปัญหาให้ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และผู้ให้บริการสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ

ด้านผลิตภาพ พบว่าผู้ประกอบการมีความคาดหวังต่อการใช้บริการสำนักงานบัญชีในระดับมาก ความคาดหวังอันดับแรก คือ ผู้ให้บริการปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีอย่างสม่ำเสมอ เมื่อจำแนกค่าเฉลี่ยความคาดหวังตามประเภทกิจการ พบว่าผู้ประกอบการที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุดคือ ผู้ประกอบการประเภทกิจการค้าปลีกและบริการ

ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจอันดับแรก คือ ผู้ให้บริการมีทีมงานที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานให้แก่ลูกค้า เมื่อจำแนกค่าเฉลี่ยความพึงพอใจตามประเภทกิจการ พบว่าผู้ประกอบการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ผู้ประกอบการประเภทกิจการค้าปลีก

จากการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบต่อการใช้บริการสำนักงานบัญชีพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ผู้ประกอบการมีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ ความแตกต่างอันดับแรก คือ ผู้ให้บริการปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีอย่างสม่ำเสมอ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่า ปัญหาจากการใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบอยู่ในระดับน้อย ปัญหาที่พบสามอันดับแรกคือ 1) ความถูกต้อง ความรวดเร็ว และความสม่ำเสมอในการให้บริการ 2) การให้บริการแก่ลูกค้า และ 3) ความรู้ ความสามารถ และความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ส่วนข้อเสนอแนะจากผู้ประกอบการนั้น ส่วนหนึ่งมีความพึงพอใจ และความประทับใจต่อบริการที่

ได้รับ อีกส่วนหนึ่งให้คำแนะนำเกี่ยวกับ การแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง การให้บริการที่ดีอย่าง สม่าเสมอ ถูกต้อง แม่นยำ ทันต่อเวลา และการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้อง ให้แก่ ผู้ประกอบการ

5.1.2 ความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีต่อการให้บริการแก่ลูกค้า

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า สำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่ อยู่ในรูปแบบบุคคลธรรมดา ดำเนินงานอยู่ในระยะเวลาระหว่าง 11 – 20 ปี ผู้บริหารสำนักงานบัญชีมีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีพนักงานในสำนักงานบัญชีจำนวน 1 – 5 คน คุณวุฒิของพนักงานบัญชีมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ 1) ปริญญาตรีการบัญชี 2) ปวส. การบัญชี และ 3) ไม่มีวุฒิการศึกษาทางด้านบัญชี ลักษณะงานที่ ให้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ 1) การจัดทำบัญชี 2) การจัดทำงบการเงิน และการจัดทำ รายงานภาษียื่นกรมสรรพากร และ 3) การให้คำปรึกษาแนะนำด้านการวางแผนภาษีอากร จำนวน ลูกค้าที่สำนักงานบัญชีให้บริการในปัจจุบันอยู่ระหว่าง 51 – 100 ราย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีต่อการ ให้บริการแก่ลูกค้า

จากการศึกษาพบว่า สำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการ ให้บริการแก่ลูกค้า ดังนี้

ด้านความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น พบว่าสำนักงานบัญชีมีความคาดหวังต่อการให้บริการแก่ ลูกค้าในระดับมาก ความคาดหวังอันดับแรก คือ ผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ เมื่อจำแนก ค่าเฉลี่ยความคาดหวังตามระยะเวลาการดำเนินงานและระดับการศึกษาของผู้บริหารสำนักงานบัญชี พบว่าสำนักงานบัญชีที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุดคือ สำนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาดำเนินงาน น้อยกว่า 5 ปี และผู้บริหารสำนักงานบัญชีมีระดับการศึกษาปริญญาโท ตามลำดับ

สำนักงานบัญชีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่ลูกค้าในระดับมาก ความพึงพอใจอันดับแรก คือ ผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ เมื่อจำแนกค่าเฉลี่ยความพึงพอใจตามระยะเวลาการ ดำเนินงานและระดับการศึกษาของผู้บริหารสำนักงานบัญชี พบว่าสำนักงานบัญชีที่มีค่าเฉลี่ยความ

พึงพอใจสูงสุดคือ สำนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาดำเนินงานระหว่าง 5 - 10 ปี และผู้บริหารสำนักงานบัญชีมีระดับการศึกษาปริญญาตรี ตามลำดับ

จากการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีต่อการให้บริการแก่ลูกค้า พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 สำนักงานบัญชีมีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ ความแตกต่างอันดับแรก คือ ผู้ให้บริการมีระบบการดำเนินงานที่ดี และผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านการจัดทำบัญชี

ด้านคุณภาพของบริการ พบว่าสำนักงานบัญชีมีความคาดหวังต่อการให้บริการแก่ลูกค้าในระดับมากที่สุด ความคาดหวังอันดับแรก คือ ผู้ให้บริการรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี เมื่อจำแนกค่าเฉลี่ยความคาดหวังตามระยะเวลาการดำเนินงานและระดับการศึกษาของผู้บริหารสำนักงานบัญชี พบว่าสำนักงานบัญชีที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุดคือ สำนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาดำเนินงานน้อยกว่า 5 ปี และผู้บริหารสำนักงานบัญชีมีระดับการศึกษาปริญญาโท ตามลำดับ

สำนักงานบัญชีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่ลูกค้าอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจอันดับแรก คือ ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความสุภาพ เมื่อจำแนกค่าเฉลี่ยความพึงพอใจตามระยะเวลาการดำเนินงานและระดับการศึกษาของผู้บริหารสำนักงานบัญชี พบว่าสำนักงานบัญชีที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ สำนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาดำเนินงานน้อยกว่า 5 ปี และผู้บริหารสำนักงานบัญชีมีระดับการศึกษาปริญญาโท ตามลำดับ

จากการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีต่อการให้บริการแก่ลูกค้า พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 สำนักงานบัญชีมีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ ความแตกต่างอันดับแรก คือ ผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

ด้านผลผลิตภาพ พบว่าสำนักงานบัญชีมีความคาดหวังต่อการให้บริการแก่ลูกค้าในระดับมาก ความคาดหวังอันดับแรก คือ ผู้ให้บริการปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีอย่างสม่ำเสมอ และผู้ให้บริการมีทีมงานที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานให้แก่ลูกค้า เมื่อจำแนกค่าเฉลี่ยความคาดหวังตามระยะเวลาการดำเนินงานและระดับการศึกษาของผู้บริหารสำนักงานบัญชี พบว่าสำนักงานบัญชีที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุดคือ สำนักงานบัญชีที่

มีระยะเวลาดำเนินงานระหว่าง 5 - 10 ปี และผู้บริหารสำนักงานบัญชีมีระดับการศึกษาปริญญาโท ตามลำดับ

สำนักงานบัญชีมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่ลูกค้าอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจอันดับแรกคือ ผู้ให้บริการได้รับการฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้และทักษะอย่างสม่ำเสมอ เมื่อจำแนกค่าเฉลี่ยความพึงพอใจตามระยะเวลาการดำเนินงานและระดับการศึกษาของผู้บริหารสำนักงานบัญชี พบว่าสำนักงานบัญชีที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ สำนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาดำเนินงานน้อยกว่า 5 ปี และผู้บริหารสำนักงานบัญชีมีระดับการศึกษาปริญญาโท ตามลำดับ

จากการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีต่อการให้บริการแก่ลูกค้า พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 สำนักงานบัญชีมีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ ความแตกต่างอันดับแรกคือ ผู้ให้บริการมีทีมงานที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่า ปัญหาที่พบจากการให้บริการแก่ลูกค้าของสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาที่พบ สามอันดับแรกคือ 1) ปัญหาลูกค้าไม่มีระบบการควบคุมภายในที่รัดกุม 2) ปัญหาลูกค้าเห็นความสำคัญของความถูกต้องด้านภาษีอากรมากกว่าหลักการบัญชี และ 3) ปัญหาลูกค้าไม่ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความจริง ส่วนข้อเสนอแนะจากสำนักงานบัญชีนั้น เป็นเรื่องเกี่ยวกับการสร้างมาตรฐานราคาค่าบริการให้สูงขึ้น เนื่องจากในปัจจุบันสำนักงานบัญชีขนาดเล็กเกิดขึ้นมาก จึงทำให้มีการตัดราคาค่าบริการเพื่อแย่งลูกค้ากัน ซึ่งราคาดังกล่าวไม่สมกับวิชาชีพการบัญชี

5.1.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังระหว่างผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับสำนักงานบัญชี และความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับสำนักงานบัญชี

ความคาดหวังระหว่างผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ มีความแตกต่างอย่างเป็นนัยสำคัญทางสถิติที่ 95% ในทุกด้าน โดยความคาดหวัง

ของผู้ประกอบการต่ำกว่าความคาดหวังของสำนักงานบัญชี ค่าเฉลี่ยความแตกต่างอันดับแรก คือ ด้านความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น รองลงมา คือ ด้านผลิตภาพ และด้านคุณภาพของบริการ ตามลำดับ

ความพึงพอใจระหว่างผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 95% ในทุกด้าน โดยความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่ำกว่าความพึงพอใจของสำนักงานบัญชี ค่าเฉลี่ยความแตกต่างอันดับแรก คือ ด้านผลิตภาพ รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของบริการ และด้านความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อบริการสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ สามารถอภิปรายผลการศึกษา ได้ดังนี้

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่าผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบัญชีด้านความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น ด้านคุณภาพของบริการ และด้านผลิตภาพในระดับมาก ความคาดหวังอันดับแรก คือ ด้านคุณภาพของบริการ รองลงมา คือ ด้านผลิตภาพ และด้านความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจอันดับแรก คือ ด้านคุณภาพของบริการ รองลงมา คือ ด้านความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น และด้านผลิตภาพ ตามลำดับ โดยผู้ประกอบการมีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากสำนักงานบัญชีในทุกๆ ด้าน

สำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่ผู้ประกอบการด้านความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น ด้านคุณภาพบริการ และด้านผลิตภาพในระดับมาก ยกเว้นความคาดหวังต่อการให้บริการแก่ผู้ประกอบการด้านคุณภาพบริการที่มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ความคาดหวังอันดับแรก คือ ด้านคุณภาพของบริการ รองลงมา คือ ด้านความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น และด้านผลิตภาพ ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจอันดับแรก คือ ด้านคุณภาพของบริการ รองลงมา คือ ด้านผลิตภาพ และความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น

ตามลำดับ โดยสำนักงานบัญชีมีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจต่อบริการที่ให้แก่ผู้ประกอบการใน
ทุกๆ ด้าน

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและความพึงพอใจระหว่างผู้ประกอบการกับ
สำนักงานบัญชี พบว่าความคาดหวังและความพึงพอใจระหว่างผู้ประกอบการกับสำนักงานบัญชีมี
ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกๆ ด้าน

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อบริการของสำนักงานบัญชี พบว่า
ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในระดับมาก ความพึงพอใจอันดับแรก คือ ด้านคุณภาพของบริการ
รองลงมา คือ ด้านความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น และด้านผลิตภาพ ตามลำดับ ซึ่งไม่
สอดคล้องกับ เกษญา เลี่ยมประวัตติ (2552) ที่ได้กล่าวไว้ว่าลูกค้าให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ใน
ด้านคุณภาพในการให้บริการเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ (ผลิต
ภาพ) และด้านความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น

จากการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อบริการของสำนักงานบัญชีในแต่ละด้าน
พบว่าผู้ประกอบการมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวัง ซึ่งสอดคล้องกับ พัชรินทร์
รินคำ (2546) ที่ได้กล่าวไว้ว่าธุรกิจได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการต่ำกว่าที่คาดหวังไว้

จากการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังระหว่างผู้ประกอบการกับสำนักงานบัญชี
พบว่าความคาดหวังของผู้ประกอบการและความคาดหวังของสำนักงานบัญชีมีความแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกๆ ด้านของบริการสำนักงานบัญชี ซึ่งสอดคล้องกับ ชัยพร ธรรมจุมปู
(2546) ที่ได้กล่าวไว้ว่าระดับความคาดหวังระหว่างผู้สอบบัญชีและผู้ให้บริการมีความแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญของระดับความคาดหวัง

5.3 ข้อค้นพบ

จากผลการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อมต่อบริการสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงความ
คาดหวังและความพึงพอใจต่อบริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการและสำนักงานบัญชี รวมทั้ง
ทราบถึงความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาด

กลางและขนาดย่อม และความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชี มีข้อค้นพบดังนี้

ด้านความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น ผู้ประกอบการที่จำแนกตามประเภทกิจการ ส่วนใหญ่มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อบริการสำนักงานบัญชีในระดับมาก ความคาดหวังและความพึงพอใจอันดับแรก คือ ผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านการจัดทำบัญชี โดยมีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ ความแตกต่างอันดับแรก คือ ผู้ให้บริการมีระบบการดำเนินงานที่ดี

สำนักงานบัญชีที่จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีและระดับการศึกษาของผู้บริหารสำนักงานบัญชี ส่วนใหญ่มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่ลูกค้าในระดับมาก ยกเว้นสำนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาดำเนินงานน้อยกว่า 5 ปี และระหว่าง 11 – 20 ปี มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ความคาดหวังและความพึงพอใจอันดับแรก คือ ผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือโดยมีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ ความแตกต่างอันดับแรกคือ ผู้ให้บริการมีระบบการดำเนินงานที่ดีและผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในด้านการจัดทำบัญชี

ด้านคุณภาพของการบริการ ผู้ประกอบการที่จำแนกตามประเภทกิจการ ส่วนใหญ่มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อบริการสำนักงานบัญชีในระดับมาก ความคาดหวังอันดับแรก คือ ผู้ให้บริการรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ความพึงพอใจอันดับแรก คือ ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความสุภาพ โดยมีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ ความแตกต่างอันดับแรก คือ ผู้ให้บริการสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ และผู้ให้บริการแก้ปัญหาให้ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง

สำนักงานบัญชีที่จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีและระดับการศึกษาของผู้บริหารสำนักงานบัญชี ส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อการให้บริการแก่ลูกค้าในระดับมากที่สุด ความคาดหวังอันดับแรกคือ ผู้ให้บริการรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่ลูกค้าในระดับมาก ยกเว้นสำนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาดำเนินงานน้อยกว่า 5 ปี และระหว่าง 5 – 10 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจอันดับแรก คือ ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความสุภาพ โดยมีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ ความแตกต่างอันดับแรก คือ ผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

ด้านผลิตภาพ ผู้ประกอบการที่จำแนกตามประเภทกิจการ ส่วนใหญ่มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อบริการสำนักงานบัญชีในระดับมาก ความคาดหวังอันดับแรก คือ ผู้ให้บริการปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีอย่างสม่ำเสมอ ความพึงพอใจอันดับแรก คือ ผู้ให้บริการมีทีมงานที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า โดยมีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ ความแตกต่างอันดับแรก คือ ผู้ให้บริการปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีอย่างสม่ำเสมอ

สำนักงานบัญชีที่จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีและระดับการศึกษาของผู้บริหารสำนักงานบัญชี ส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อการให้บริการแก่ลูกค้าในระดับมาก ยกเว้นสำนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาดำเนินงานน้อยกว่า 5 ปี ระหว่าง 5 – 10 ปี ระหว่าง 11 – 20 ปี และมีผู้บริหารสำนักงานบัญชีการศึกษาระดับปริญญาโทมีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ความคาดหวังอันดับแรก คือ ผู้ให้บริการปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีอย่างสม่ำเสมอและผู้ให้บริการมีทีมงานที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่ลูกค้าในระดับมาก ยกเว้นสำนักงานบัญชีที่มีระยะเวลาดำเนินงานน้อยกว่า 5 ปี และระหว่าง 5 – 10 ปี มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจอันดับแรก คือ ผู้ให้บริการได้รับการฝึกอบรม เพิ่มพูน ความรู้และทักษะอย่างสม่ำเสมอ โดยมีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ ความแตกต่างอันดับแรก คือ ผู้ให้บริการมีทีมงานที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า

5.4 ข้อจำกัดในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ เก็บข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดเชียงใหม่ที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีโดยไม่ได้พิจารณาถึงสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการ ดังนั้นอาจมีบางวิสาหกิจที่ใช้บริการจากสำนักงานบัญชีเดียวกัน ทำให้ข้อมูลที่ได้ไม่ครอบคลุมความคาดหวังและความพึงพอใจต่อบริการของสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ทั้งหมด นอกจากนี้ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนใหญ่มาจากผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดย่อม (มีวิสาหกิจขนาดกลาง 3 ราย)

5.5 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อบริการสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1. เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจต่อบริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ สำนักงานบัญชีควรพัฒนาตนเองให้ไปในทิศทางเดียวกับสิ่งที่ผู้ประกอบการคาดหวัง เช่น ด้านความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น สำนักงานบัญชีต้องทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นว่าสำนักงานบัญชีเป็นผู้เชี่ยวชาญในการจัดทำบัญชี ด้านคุณภาพของบริการ สำนักงานบัญชีต้องทำให้ลูกค้ามั่นใจว่าความลับของลูกค้าจะถูกรักษาไว้เป็นอย่างดี ด้านผลผลิตภาพ สำนักงานบัญชีควรปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น
2. สำนักงานบัญชีควรรักษาระดับการบริการที่ดี มีคุณภาพไว้อย่างสม่ำเสมอ มีการพัฒนาตนเองและทีมงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างมาตรฐานและเพิ่มมูลค่าในการให้บริการ และเพื่อเป็นพื้นฐานที่ดีในการสร้างมาตรฐานค่าบริการ
3. สำนักงานบัญชีควรกำหนดขอบเขตของการให้บริการและความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน หากผู้ประกอบการมีความต้องการนอกเหนือจากที่กำหนดไว้ ควรทำการตกลงกันก่อนให้บริการ
4. สำนักงานบัญชีควรทราบถึงความต้องการหรือปัญหาของผู้ประกอบการ เพื่อที่จะสามารถสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเวลา

5.6 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อบริการสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไปดังนี้

1. การศึกษารั้งนี้ ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจเฉพาะผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่เท่านั้น ซึ่งอาจไม่ครอบคลุมถึงความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบและสำนักงานบัญชีในเขตพื้นที่จังหวัดอื่นๆ ดังนั้นการศึกษารั้งต่อไป อาจขยายกลุ่มประชากรไปยังผู้ประกอบการและสำนักงานบัญชีในจังหวัดอื่นๆ เพื่อให้ทราบถึงความคาดหวังและ

ความพึงพอใจต่อบริการสำนักงานบัญชี แล้วนำผลการศึกษามาพัฒนาการให้บริการที่ ดีต่อไป

2. การศึกษาครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะความแตกต่างของความคาดหวังระหว่างผู้ประกอบการ กับสำนักงานบัญชี และความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างผู้ประกอบการกับ สำนักงานบัญชี ซึ่งไม่ได้ศึกษาถึงสาเหตุของความแตกต่าง ดังนั้นการศึกษาครั้งต่อไป อาจศึกษาถึงสาเหตุของความแตกต่างของความคาดหวังและความพึงพอใจระหว่าง ผู้ประกอบการกับสำนักงานบัญชี เพื่อเป็นแนวทางในการลดความแตกต่างนั้น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. 2555. “หลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชี พ.ศ. 2555”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.dbd.go.th/ewt_news.php?nid=1102&filename=law06 (14 มีนาคม 2557)
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. 2557. “รายชื่อสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ ณ วันที่ 2 มกราคม 2557”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.dbd.go.th/chiangmai/ewt_dl_link.php?nid=58 (23 พฤษภาคม 2557)
- กรมสรรพากร. 2555. “กลุ่มบริหารการเสียภาษีธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.rd.go.th/publish/33892.0.html> (19 มีนาคม 2557)
- คริสโตเฟอร์ เอช เลิฟลือค และ ลอเรน ไรท์. 2546. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. 2551. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เจษฎา เลี่ยมประวัตติ. 2552. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการสอบบัญชีของสำนักงานเจษฎา ซีพีเอ. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชัยพร ธรรมจุมปู. 2546. การเปรียบเทียบความคาดหวังที่แตกต่างกันระหว่างผู้ใช้บริการและผู้สอบบัญชีต่อการตรวจสอบงบการเงินประจำปี ในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. 2555. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. กรุงเทพฯ: บิซซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- นฤนาถ สราภักย์วานิช และ อมรา โกโศยกานนท์. 2552. ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับข้อมูลทางการบัญชี และการจัดทำบัญชีของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่. รายงานการวิจัย. เชียงใหม่: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เบญจมาภรณ์ เทพวิญญากิจ. 2545. “ปัญหาการให้บริการการจัดทำบัญชีของสำนักงานบัญชีในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง”. การค้นคว้าแบบอิสระบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปิยพงษ์ ชาญไวยวิทย์. 2554. ความคาดหวังของการบริการระหว่างสหกรณ์และสำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- พัชรินทร์ รินคำ. 2546. ความพึงพอใจของธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการสอบบัญชี. การค้นคว้าแบบอิสระบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ฟิลลิป คอตเลอร์. 2546. หลักการตลาด ฉบับมาตรฐาน. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อิน โดไชน่า.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. 2429. การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2546. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ชรรรมสาร.
- สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2556. “นิยาม SMEs”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.ismed.or.th/นิยาม-smes/> (24 พฤษภาคม 2557)
- สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. 2543. พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.fap.or.th/images/pulldown_1362967466/Act2543.pdf (16 พฤษภาคม 2557)
- สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. 2553. “ข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี (ฉบับที่ 19) เรื่อง จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2553”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://fap.or.th.a33.readyplanet.net/images/column_1359010374/19.pdf (18 เมษายน 2557)
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2553. “อัตลักษณ์ SMEs ไทย”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://122.155.9.68/identity/index.php/north/n-upper-1/chiangmai> (14 มีนาคม 2557)
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2554. “นิยาม SMEs”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.sme.go.th/Pages/Define/Define.aspx> (21 มีนาคม 2557)
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2556. “รายงานสถานการณ์ SMEs ประจำปี 2556”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.sme.go.th/SiteCollectionDocuments/White%20Paper/2556/report04.pdf> (14 มีนาคม 2557)
- เอกชัย อภิศักดิ์กุล และคณะ. 2551. การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อิน โดไชน่า.
- Black. 2011. **Applied Business Statistics: Making Better Business Decisions**. 6th ed. N.J.: Wiley.



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรปริญญา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง **ความคาดหวังและ
ความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อบริการสำนักงานบัญชีใน
จังหวัดเชียงใหม่** ทำการศึกษาโดย นางสาว จิตติพร พูนสิน เบอร์โทรศัพท์ 082-764-4550 ซึ่งมี
วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อมต่อการใช้บริการสำนักงานบัญชี ความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีใน
การให้บริการผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และเปรียบเทียบความแตกต่าง
ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและ
สำนักงานบัญชี ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น จะถือ
เป็นความลับ และจะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความกรุณา
ท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ โดยแบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน
ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อ
การให้บริการจากสำนักงานบัญชี

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบที่ต้องการ

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() ไม่เกิน 20 ปี

() 20 – 29 ปี

() 30 – 39 ปี

() 40 – 49 ปี

() 50 – 59 ปี

() 60 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () ต่ำกว่ามัธยมศึกษา () มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า
() อนุปริญญาหรือเทียบเท่า () ปริญญาตรี
() สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

- () กรรมการบริษัท () ผู้จัดการ
() หัวหน้าผู้จัดการ () อื่นๆ ระบุ.....

5. ระยะเวลาการดำเนินงานของกิจการ

- () 0 – 5 ปี () 6 – 10 ปี
() 11 – 15 ปี () มากกว่า 15 ปี

6. ลักษณะของกิจการ

- () บริษัทจำกัด () ห้างหุ้นส่วนจำกัด
() ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล

7. ประเภทของกิจการ

- () กิจการค้าปลีก () กิจการค้าส่ง
() กิจการบริการ () กิจการผลิต

8. มูลค่าสินทรัพย์ถาวร ไม่รวมที่ดินของกิจการ (ตามที่ปรากฏในงบการเงินล่าสุดของกิจการ หรือได้รับการประเมินจากองค์กรที่น่าเชื่อถือ)

- () ไม่เกิน 30 ล้านบาท () ไม่เกิน 50 ล้านบาท
() เกิน 30 ล้านบาท ไม่เกิน 60 ล้านบาท () เกิน 50 ล้านบาท ไม่เกิน 100 ล้านบาท
() เกิน 50 ล้านบาท ไม่เกิน 200 ล้านบาท

9. ทุนจดทะเบียนของกิจการ

- () ไม่เกิน 5 ล้านบาท () เกิน 5 ล้านบาท ไม่เกิน 20 ล้านบาท
() เกิน 20 ล้านบาท ไม่เกิน 50 ล้านบาท () เกิน 50 ล้านบาท

10. รายได้ตัวเฉลี่ย 5 ปี ย้อนหลังของกิจการ

- () ไม่เกิน 20 ล้านบาทต่อปี () เกิน 20 ล้านบาท ไม่เกิน 100 ล้านบาท
() เกิน 100 ล้านบาท ไม่เกิน 500 ล้านบาท () เกิน 500 ล้านบาท

11. จำนวนของพนักงานในกิจการ

- () ไม่เกิน 15 คน () 16 – 25 คน
() 26 – 50 คน () 51 – 100 คน
() 101 – 200 คน () มากกว่า 200 คน

12. ลักษณะงานที่ใช้บริการจากสำนักงานบัญชี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () จัดทำบัญชี
() จัดทำงบการเงิน
() จัดทำรายงานภาษียื่นกรมสรรพากร
() ตรวจสอบภายใน
() วางระบบบัญชี
() จัดทะเบียนจัดตั้งและเปลี่ยนแปลงการจดทะเบียน
() ขอคำปรึกษาแนะนำด้านการวางแผนภาษีอากร
() ขอคำปรึกษาด้านกฎหมาย
() วิเคราะห์งบการเงินและขอคำปรึกษาด้านการเงิน
() จัดหา ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรด้านการบัญชี
() อื่นๆ ระบุ.....

13. ระยะเวลาที่ใช้บริการจากสำนักงานบัญชีที่ใช้ในปัจจุบัน

- () น้อยกว่า 1 ปี () 1 – 3 ปี
() 4 – 6 ปี () 7 – 10 ปี
() มากกว่า 10 ปี

14. ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตัดสินใจเลือกสำนักงานบัญชีได้เองใช่หรือไม่

- () ใช่ () ไม่ใช่ ระบุผู้มีอำนาจตัดสินใจ.....

15. หากผู้ตอบแบบสอบถามมีอำนาจตัดสินใจเลือกสำนักงานบัญชีได้เอง ท่านมีความคิดที่จะเปลี่ยนสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการในปัจจุบันหรือไม่

- () เปลี่ยน () ยังไม่แน่ใจ
() ไม่เปลี่ยน

16. ปัจจัยหลักในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีคืออะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () คุณภาพในการให้บริการ () ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี
() ความรู้ ความสามารถของผู้ให้บริการ () ความสะดวกในการใช้บริการ
() อัตราค่าบริการ () อื่นๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อการใช้บริการจากสำนักงานบัญชี

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่แสดงถึงระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของท่าน โดย ผู้ให้บริการ หมายถึง สำนักงานบัญชี

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

ข้อ	รายละเอียดคำถาม	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1. ความแตกต่างจากสำนักงานบัญชีอื่น											
1.1	ผู้ให้บริการศึกษาข้อมูล ลักษณะ วงจรธุรกิจก่อนให้บริการ										
1.2	ผู้ให้บริการมีระบบการดำเนินงานที่ ดี เช่น ระบบการรับงาน ระบบการ ส่งงาน เป็นต้น										
1.3	ผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ										
1.4	ผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในด้าน การจัดทำบัญชี										
2. คุณภาพของการบริการ											
2.1	สถานที่ตั้งของผู้ให้บริการมีความ สะดวกในการติดต่อ ง่ายต่อการเข้าถึง										

ข้อ	รายละเอียดคำถาม	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2.2	ผู้ให้บริการให้ความสะดวกในการติดต่อระหว่างการใช้บริการ										
2.3	ผู้ให้บริการสื่อสารได้อย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจ										
2.4	ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการจัดทำบัญชี										
2.5	ผู้ให้บริการมีประสิทธิภาพและความชำนาญในการจัดทำบัญชี										
2.6	ผู้ให้บริการจัดทำบัญชีได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นไปตามกฎหมายกำหนด										
2.7	ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสุภาพ										
2.8	ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือทั้งบุคลากรและสำนักงาน										
2.9	ผู้ให้บริการสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ										
2.10	ผู้ให้บริการให้บริการที่ถูกต้อง ชัดเจน มีความสม่ำเสมอ										
2.11	ผู้ให้บริการใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานตามกำหนด										
2.12	ผู้ให้บริการแก้ปัญหาให้ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง										
2.13	ผู้ให้บริการรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี										
2.14	ผู้ให้บริการจัดเก็บข้อมูล เอกสารของลูกค้าได้เป็นอย่างดี										

ข้อ	รายละเอียดคำถาม	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ						
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1		
2.15	ผู้ให้บริการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีอย่างเคร่งครัด												
2.16	ผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว												
2.17	ผู้ให้บริการมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถตรวจสอบได้												
2.18	ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบตอลูกค้า												
2.19	ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง												
3. ผลลัพธ์													
3.1	ผู้ให้บริการได้รับการฝึกอบรมเพิ่มพูน ความรู้และทักษะอย่างสม่ำเสมอ												
3.2	ผู้ให้บริการปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีอย่างสม่ำเสมอ												
3.3	ผู้ให้บริการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการให้บริการ												
3.4	ผู้ให้บริการมีทีมงานที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า												
3.5	ผู้ให้บริการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า												

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

ข้อ	ปัญหาจากการใช้บริการสำนักงานบัญชี	ระดับปัญหาที่พบ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีปัญหา
1.	การให้บริการแก่ลูกค้า					
2.	ความรู้ ความสามารถ และความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ					
3.	ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ					
4.	ความถูกต้อง ความรวดเร็ว และความสม่ำเสมอในการให้บริการ					
5.	อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีที่ทันสมัย					
6.	สถานที่ตั้งสำนักงาน					
7.	ระยะเวลาในการให้บริการ					
8.	การบริการหลังงานเสร็จสิ้น					
9.	อื่นๆ ระบุ.....					

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการของสำนักงานบัญชี

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรปริญญา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง **ความคาดหวังและ
ความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อบริการสำนักงานบัญชีใน
จังหวัดเชียงใหม่** ทำการศึกษาโดย นางสาว จิตติพร พูนสิน เบอร์โทรศัพท์ 082-764-4550 ซึ่งมี
วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและ
ขนาดย่อมต่อการใช้บริการสำนักงานบัญชี ความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีใน
การให้บริการผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และเปรียบเทียบความแตกต่าง
ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและ
สำนักงานบัญชี ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น จะถือ
เป็นความลับ และจะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความกรุณา
ท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ โดยแบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน
ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของสำนักงานบัญชีต่อ
การให้บริการแก่ลูกค้า

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบที่ต้องการ

1. รูปแบบของสำนักงานบัญชี

() บุคคลธรรมดา

() ห้างหุ้นส่วนสามัญ

() คณะบุคคลที่ไม่ใช่นิติบุคคล

() ห้างหุ้นส่วนจำกัด

() บริษัทจำกัด

() ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล

2. ระยะเวลาในการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี

() น้อยกว่า 5 ปี

() 11- 20 ปี

() 5 - 10 ปี

() มากกว่า 20 ปี

3. ระดับการศึกษาของผู้บริหารสำนักงานบัญชี

- () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี
() ปริญญาโท () ปริญญาเอก

4. จำนวนพนักงานในสำนักงานบัญชี

- () 1 – 5 คน () 6 – 10 คน
() 11 – 20 คน () มากกว่า 20 คน

5. คุณวุฒิของพนักงานบัญชีในสำนักงาน

- () ไม่มีวุฒิการศึกษาทางด้านบัญชี
() ปวช. การบัญชี
() ปวส. การบัญชี
() ปริญญาตรี การบัญชี
() สูงกว่าปริญญาตรี การบัญชี

6. ลักษณะงานที่สำนักงานบัญชีให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () จัดทำบัญชี
() จัดทำงบการเงิน
() จัดทำรายงานภาษียื่นกรมสรรพากร
() ตรวจสอบภายใน
() วางระบบบัญชี
() รับจดทะเบียนจัดตั้งและเปลี่ยนแปลงการจดทะเบียน
() ให้คำปรึกษาแนะนำด้านการวางแผนภาษีอากร
() ให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย
() วิเคราะห์งบการเงินและให้คำปรึกษาด้านการเงิน
() จัดหา ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรด้านการบัญชี
() อื่นๆ ระบุ.....

ข้อ	รายละเอียดคำถาม	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ						
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1		
2.4	ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการจัดทำบัญชี												
2.5	ผู้ให้บริการมีประสบการณ์และความชำนาญในการจัดทำบัญชี												
2.6	ผู้ให้บริการจัดทำบัญชีได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นไปตามกฎหมายกำหนด												
2.7	ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสุภาพ												
2.8	ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือทั้งบุคลากรและสำนักงาน												
2.9	ผู้ให้บริการสามารถให้คำปรึกษา คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ												
2.10	ผู้ให้บริการให้บริการที่ถูกต้อง ชัดเจน มีความสม่ำเสมอ												
2.11	ผู้ให้บริการใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานตามกำหนด												
2.12	ผู้ให้บริการแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง												
2.13	ผู้ให้บริการรักษาความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี												
2.14	ผู้ให้บริการจัดเก็บข้อมูล เอกสารของลูกค้าได้เป็นอย่างดี												
2.15	ผู้ให้บริการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีอย่างเคร่งครัด												

ข้อ	รายละเอียดคำถาม	ระดับความคาดหวัง					ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2.16	ผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว										
2.17	ผู้ให้บริการมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถตรวจสอบได้										
2.18	ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า										
2.19	ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง										
3. ผลลัพธ์											
3.1	ผู้ให้บริการได้รับการฝึกอบรมเพิ่มพูน ความรู้และทักษะอย่างสม่ำเสมอ										
3.2	ผู้ให้บริการปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี หรือหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบัญชีอย่างสม่ำเสมอ										
3.3	ผู้ให้บริการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการให้บริการ										
3.4	ผู้ให้บริการมีทีมงานที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า										
3.5	ผู้ให้บริการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการให้แก่ลูกค้า										

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

ข้อ	ปัญหาจากการให้บริการลูกค้า	ระดับปัญหาที่พบ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มีปัญหา
1.	ลูกค้าไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ของการจัดทำบัญชี					
2.	ลูกค้าไม่ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงกับความจริง					
3.	ลูกค้าไม่ส่งมอบเอกสาร หลักฐานภายในเวลาที่กำหนด					
4.	ลูกค้าไม่มีระบบการควบคุมภายในที่รัดกุม					
5.	ลูกค้าไม่ยอมให้ขึ้นค่าบริการ					
6.	ลูกค้าผัดผ่อนชำระค่าบริการ					
7.	ลูกค้าเห็นความสำคัญของความถูกต้องด้านภาษีอากรมากกว่าหลักการบัญชี					
8.	ลูกค้าไม่ยอมให้ปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชี					
9.	ลูกค้าไม่มีบุคลากร หรือผู้ประสานงานที่มีความรู้เกี่ยวกับบัญชี					
10.	ลูกค้าเปลี่ยนสำนักงานบัญชี					
11.	อื่นๆ ระบุAll rights reserved					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวจิตติพร พูนสิน
วัน เดือน ปี เกิด	26 มกราคม พ.ศ. 2529
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2551 บัญชีบัณฑิต สำนักวิชาการจัดการ สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
ประสบการณ์	ก.ค.51 – มี.ค.53 ผู้ช่วยผู้สอบบัญชี บริษัท ไพร่ซวอเตอร์เฮาส์คูเปอร์ส เอเปเเอส จำกัด ก.พ.54 – ก.ค.56 พนักงานบัญชี บริษัท เชียงใหม่ลานนาบิซิเนสเซอร์วิส จำกัด ส.ค.56 – ปัจจุบัน ธุรกิจครอบครัว



มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ht© by Chiang Mai University
rights reserved