บทที่ 4
ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการสอบบัญชีของสำนักงานเจษฎา ซีพีเอ ผู้ศึกษาได้รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่างๆ โดยนำเสนอผลการศึกษาออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อบริการสอบบัญชีของสำนักงานเจษฎาซีพีเอ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อบริการสอบบัญชีของสำนักงานเจษฎาซีพีเอ จำแนกตาม สถานภาพธุรกิจ และรายได้ถัวเฉลี่ย 5 ปี ย้อนหลังของธุรกิจ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของของลูกค้าในการปรับปรุงเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเจษฎาซีพีเอ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	79	39.11
หญิง	123	60.89
รวม	**202**	**100.00**

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.89 และเพศชาย ร้อยละ 39.11 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
25-35 ปี	25	12.38
36-45 ปี	59	29.21
46-55 ปี	86	42.57
มากกว่า 55 ปี	32	15.84
รวม	**202**	**100.00**

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุระหว่าง 46-55 ปี มากที่สุด ร้อยละ 42.57 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 29.21 มีอายุมากกว่า 55 ปี ร้อยละ 15.84 และมีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ร้อยละ 12.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปวช.	25	12.38
อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า	70	34.65
ปริญญาตรี	99	49.01
ปริญญาโท	7	3.47
ปริญญาเอก	1	0.50
รวม	**202**	**100.00**

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 49.01 รองลงมาคือ การศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า ร้อยละ 34.65 การศึกษาระดับ ปวช. ร้อยละ 12.38 การศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 3.47 และการศึกษาระดับปริญญาเอก ร้อยละ 0.05 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะองค์กรธุรกิจ

ลักษณะองค์กรธุรกิจ	**จำนวน**	**ร้อยละ**
ห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล	103	50.99
บริษัทจำกัด	95	47.03
มูลนิธิ / สมาคม	3	1.49
องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร	1	0.50
รวม	**202**	**100.00**

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะองค์กรธุรกิจเป็น ห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล มากที่สุด ร้อยละ 50.99 รองลงมามีลักษณะองค์กรธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด ร้อยละ 47.03 มีลักษณะองค์กรธุรกิจเป็นมูลนิธิ / สมาคม ร้อยละ 1.49 และมีลักษณะองค์กรธุรกิจเป็นองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร คือโรงเรียน ร้อยละ 0.05 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

ประเภทของธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ซื้อขายสินค้าอุปโภค/บริโภค	87	43.07
รับเหมาก่อสร้าง	23	11.39
สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง	4	1.98
ธุรกิจนำเข้าและส่งออก	15	7.43
ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์	4	1.98
โรงแรมและทัวร์	5	2.48
โรงงานอุตสาหกรรม	26	12.87
ธุรกิจให้บริการ	34	16.83
องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร (มูลนิธิ ,สมาคม)	3	1.49
อื่นๆ	1	0.50
รวม	**202**	**100.00**

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ โรงเรียน จำนวน 1 ราย

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีธุรกิจประเภทซื้อขายสินค้าอุปโภค/บริโภค มากที่สุด ร้อยละ 43.07 รองลงมามีธุรกิจประเภทธุรกิจให้บริการ ร้อยละ 16.83 มีธุรกิจประเภทโรงงานอุตสาหกรรม ร้อยละ 12.87 มีธุรกิจประเภทรับเหมาก่อสร้าง ร้อยละ 11.39 มีธุรกิจประเภทธุรกิจนำเข้าและส่งออก ร้อยละ 7.43 มีธุรกิจประเภทโรงแรมและทัวร์ ร้อยละ 2.48 มีธุรกิจประเภทสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง และประเภทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ มีจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 1.98 มีธุรกิจประเภทองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร (มูลนิธิ,สมาคม) ร้อยละ 1.49 และมีธุรกิจประเภทอื่นๆ (โรงเรียน) ร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
หุ้นส่วนผู้จัดการ	51	25.25
ผู้จัดการฝ่ายบัญชี/หัวหน้าแผนกบัญชี	113	55.94
กรรมการผู้จัดการ	38	18.81
รวม	**202**	**100.00**

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบัญชี/หัวหน้าแผนกบัญชี มากที่สุด ร้อยละ 55.94 รองลงมามีตำแหน่งหุ้นส่วนผู้จัดการ ร้อยละ 25.25 และมีตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ ร้อยละ 18.81 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่ตั้งขององค์กรธุรกิจ

ที่ตั้งขององค์กรธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
จังหวัดพะเยา	90	44.55
จังหวัดเชียงราย	47	23.27
จังหวัดลำปาง	3	1.49
จังหวัดเชียงใหม่	28	13.86
จังหวัดลำพูน	2	0.99
กรุงเทพมหานคร	19	9.41
อื่นๆ	13	6.44
รวม	**202**	**100.00**

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ จังหวัดนนทบุรี 4 ราย,สมุทรปราการ 3 ราย , สุโขทัย 2 ราย , แพร่ 2 ราย , ลพบุรี 1 ราย และปทุมธานี 1 ราย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีที่ตั้งขององค์กรธุรกิจอยู่ในจังหวัดพะเยา มากที่สุด ร้อยละ 44.55 รองลงมามีที่ตั้งขององค์กรธุรกิจอยู่ในจังหวัดเชียงราย ร้อยละ 23.27 มีที่ตั้งขององค์กรธุรกิจอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 13.86 มีที่ตั้งขององค์กรธุรกิจอยู่ในกรุงเทพมหานคร ร้อยละ9.41 มีที่ตั้งขององค์กรธุรกิจอยู่ในจังหวัดอื่นๆ ร้อยละ6.44 มีที่ตั้งของ

องค์กรธุรกิจอยู่ในจังหวัดลำปาง ร้อยละ 1.49 และมีที่ตั้งขององค์กรธุรกิจอยู่ในจังหวัดลำพูน ร้อยละ 0.99 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามทุนการจดทะเบียน

ทุนการจดทะเบียน	**จำนวน**	**ร้อยละ**
ไม่เกิน 5 ล้านบาท	190	94.06
เกิน 5 ล้านบาท ไม่เกิน 20 ล้านบาท	3	1.49
เกิน 20 ล้านบาทไม่เกิน 50 ล้านบาท	1	0.50
เกิน 50 ล้านบาท	8	3.96
รวม	**202**	**100.00**

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทุนการจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท มากที่สุด ร้อยละ 94.06 รองลงมามีทุนการจดทะเบียนเกิน 50 ล้านบาท ร้อยละ 3.96 มีทุนการจดทะเบียนเกิน 5 ล้านบาท ไม่เกิน 20 ล้านบาท ร้อยละ 1.49 และมีทุนการจดทะเบียนเกิน 20 ล้านบาทไม่เกิน 50 ล้านบาท ร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ

ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ	**จำนวน**	**ร้อยละ**
1 -5 ปี	58	28.71
6 – 10 ปี	51	25.25
11 – 15 ปี	42	20.79
มากกว่า 15 ปี	51	25.25
รวม	**202**	**100.00**

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ 1 - 5ปี มากที่สุด ร้อยละ 28.71 รองลงมามีระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ 6 – 10 ปี และมากกว่า 15 ปี มีจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 25.25 และมีระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ 11 - 15 ปี ร้อยละ 20.79 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ถัวเฉลี่ย ย้อนหลัง 5 ปี ขององค์กรธุรกิจ

รายได้ถัวเฉลี่ย ย้อนหลัง5 ปี ขององค์กรธุรกิจ	**จำนวน**	**ร้อยละ**
ไม่เกิน 20 ล้านบาทต่อปี	162	80.20
เกิน 20 ล้านบาท ไม่เกิน 100 ล้านบาท	31	15.35
เกิน 100 ล้านบาท ไม่เกิน 500 ล้านบาท	9	4.46
รวม	**202**	**100.00**

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้ถัวเฉลี่ย ย้อนหลัง 5 ปี ขององค์กรธุรกิจไม่เกิน 20 ล้านบาทต่อปี มากที่สุด ร้อยละ 80.20 รองลงมามีรายได้ถัวเฉลี่ย ย้อนหลัง 5 ปี ขององค์กรธุรกิจเกิน 20 ล้านบาท ไม่เกิน 100 ล้านบาท ร้อยละ 15.35 และมีรายได้ถัวเฉลี่ย ย้อนหลัง 5 ปี ขององค์กรธุรกิจเกิน 100 ล้านบาท ไม่เกิน 500 ล้านบาท ร้อยละ 4.46

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการที่เลือกใช้ของสำนักงานเจษฎา ซีพีเอ

ประเภทบริการที่เลือกใช้ ของสำนักงานเจษฎา ซีพีเอ	**จำนวน**	**ร้อยละ**
ตรวจสอบบัญชี	202	100.00
ปรึกษาบัญชีและภาษีอากร และอื่นๆ	16	7.92

หมายเหตุ : N = 202 และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เลือกใช้บริการของสำนักงานเจษฎา ซีพีเอ ประเภทตรวจสอบบัญชี มากที่สุด ร้อยละ 100.00 และเลือกใช้บริการของสำนักงานเจษฎา ซีพีเอ ประเภทปรึกษาบัญชีและภาษีอากร และอื่นๆ ร้อยละ 7.92 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการสำนักงานเจษฎา ซีพีเอ

ระยะเวลาในใช้บริการสำนักงานเจษฎา ซีพีเอ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	3	1.49
1 – 3 ปี	89	44.06
4 – 6 ปี	50	24.75
7 – 9 ปี	39	19.31
10 ปี ขึ้นไป	21	10.40
รวม	**202**	**100.00**

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระยะเวลาในใช้บริการสำนักงานเจษฎา ซีพีเอ 1 – 3 ปี มากที่สุด ร้อยละ 44.06 รองลงมามีระยะเวลาในใช้บริการสำนักงานเจษฎา ซีพีเอ 4 – 6 ปี มากที่สุด ร้อยละ 24.75 มีระยะเวลาในใช้บริการสำนักงานเจษฎา ซีพีเอ 7 - 9 ปี มากที่สุด ร้อยละ 19.31 มีระยะเวลาในใช้บริการสำนักงานเจษฎา ซีพีเอ 10 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 10.40 และ มีระยะเวลาในใช้บริการสำนักงานเจษฎา ซีพีเอ น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 1.49 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามท่านคือผู้สามารถตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานสอบบัญชีขององค์กรธุรกิจ

ท่านคือผู้สามารถตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานสอบบัญชีขององค์กรธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	123	60.89
ไม่ใช่	79	39.11
รวม	**202**	**100.00**

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม คือผู้สามารถตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานสอบบัญชีขององค์กรธุรกิจ มากที่สุด ร้อยละ 60.89 และไม่ใช่ผู้ที่สามารถตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานสอบบัญชีขององค์กรธุรกิจ ร้อยละ 39.11 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ที่สามารถตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานสอบบัญชีขององค์กรธุรกิจ

ผู้ที่สามารถตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานสอบบัญชีขององค์กรธุรกิจ	**จำนวน**	**ร้อยละ**
หุ้นส่วนผู้จัดการ	35	44.30
กรรมการบริษัท	40	50.63
นายกสมาคม	2	2.53
ประธานมูลนิธิ	1	1.27
ผู้รับใบอนุญาต ฯ	1	1.27
รวม	**79**	**100.00**

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ที่สามารถตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานสอบบัญชีขององค์กรธุรกิจ คือกรรมการบริษัท มากที่สุด ร้อยละ 50.63 รองลงมาคือ หุ้นส่วนผู้จัดการ ร้อยละ 44.30 นายกสมาคม ร้อยละ 2.53 ประธานมูลนิธิ และผู้รับใบอนุญาต ฯ มีจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 1.27 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดที่จะเปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชีที่เลือกใช้ในปัจจุบัน

ความคิดที่จะเปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชีที่เลือกใช้ในปัจจุบัน	**จำนวน**	**ร้อยละ**
เปลี่ยน	6	2.97
ไม่เปลี่ยน	185	91.58
ยังไม่แน่ใจ	11	5.45
รวม	**202**	**100.00**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดที่จะไม่เปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชีที่เลือกใช้ในปัจจุบัน มากที่สุด ร้อยละ 91.58 รองลงมา ยังไม่แน่ใจที่จะเปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชีที่เลือกใช้ในปัจจุบัน ร้อยละ 5.45 และมีความคิดที่จะเปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชีที่เลือกใช้ในปัจจุบัน ร้อยละ 2.97 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยหลักในการเลือกใช้บริการของสำนักงานสอบบัญชีขององค์กรธุรกิจ

ปัจจัยหลักในการเลือกใช้บริการของสำนักงานสอบบัญชีขององค์กรธุรกิจ	**จำนวน**	**ร้อยละ**
คุณภาพในการให้บริการการสอบบัญชี	202	100.00
ความสะดวกในการติดต่อสำนักงาน	198	98.02
ความสามารถในการให้คำปรึกษา	194	96.04
อัตราค่าธรรมเนียมสอบบัญชีที่เป็นธรรม	196	97.03
อื่นๆ	8	3.96

หมายเหตุ : N = 202 และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ และอื่นๆ ได้แก่ ความสุภาพ 2 ราย, ความมีมนุษยสัมพันธ์ 3ราย, ความเป็นกันเอง 2 ราย และความไว้วางใจ 1 ราย

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีปัจจัยหลักในการเลือกใช้บริการของสำนักงานสอบบัญชีขององค์กรธุรกิจได้แก่ คุณภาพในการให้บริการการสอบบัญชี มากที่สุด ร้อยละ 100.00 รองลงมาได้แก่ ความสะดวกในการติดต่อสำนักงาน ร้อยละ 98.02 อัตราค่าธรรมเนียมสอบบัญชีที่เป็นธรรม ร้อยละ 97.03 ความสามารถในการให้คำปรึกษา ร้อยละ 96.04 และปัจจัยอื่นๆ ร้อยละ 3.96 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความเหมาะสมของอัตราค่าธรรมเนียมสอบบัญชีของสำนักงานเจษฎา ซีพีเอ เมื่อเทียบกับการให้บริการ

ความเหมาะสมของอัตราค่าธรรมเนียมสอบบัญชีของสำนักงานเจษฎา ซีพีเอ เมื่อเทียบกับการให้บริการ	**จำนวน**	**ร้อยละ**
ต่ำ	5	2.48
เหมาะสม	192	95.05
สูง	5	2.48
รวม	**202**	**100.00**

จากตารางที่ 17 พบว่าสำนักงานเจษฎา ซีพีเอ มีอัตราค่าธรรมเนียมสอบบัญชีเหมาะสมเมื่อเทียบกับการให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ 95.05 และมีค่าธรรมเนียมสอบบัญชี ในอัตราถูก และแพง จำนวนเท่ากัน ร้อยละ 2.48 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก และเลือกใช้บริการสอบบัญชีของสำนักงานเจษฎา ซีพีเอ

แหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก และเลือกใช้บริการสอบบัญชีของสำนักงานเจษฎา ซีพีเอ	**จำนวน**	**ร้อยละ**
จากเพื่อน /ญาติพี่น้อง	32	15.84
ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักผู้สอบบัญชีหุ้นส่วนสำนักงานจึงมาติดต่อที่สำนักงานโดยตรง	187	92.57
จากสำนักงานทำบัญชี	48	23.76
จากหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง	14	6.93
จากสมุดหน้าเหลือง	8	3.96
จากการแนะนำของห้าง/บริษัท	12	5.94

หมายเหตุ : N = 202 และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม รู้จัก และเลือกใช้บริการสอบบัญชีของสำนักงานเจษฎา ซีพีเอ โดยผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักผู้สอบบัญชีหุ้นส่วนสำนักงานจึงมาติดต่อที่สำนักงานโดยตรง มากที่สุด ร้อยละ 92.57 รองลงมารู้จักจากสำนักงานทำบัญชี ร้อยละ 23.76 รู้จักจากเพื่อน /ญาติพี่น้อง ร้อยละ 15.84 รู้จักจากหน่วยราชการที่เกี่ยวข้องร้อยละ 6.93 รู้จักจากการแนะนำของห้าง/บริษัท ร้อยละ 5.94 และรู้จักจากสมุดหน้าเหลือง ร้อยละ 3.96 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อบริการสอบบัญชีของสำนักงานเจษฎาซีพีเอ

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อบริการสอบบัญชีของสำนักงานเจษฎาซีพีเอ จำแนกตามการให้บริการที่มีความแตกต่างจากสำนักงานสอบบัญชีอื่น

การให้บริการที่มีความแตกต่างจากสำนักงานสอบบัญชีอื่น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	เฉยๆ	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
ผู้ให้บริการได้ศึกษาถึงระบบการควบคุมภายในของธุรกิจมาก่อนการดำเนินการสอบบัญชี	2	170	30	0	0	3.86	4
	0.99	84.16	14.85	0.00	0.00	มาก	
ผู้ให้บริการมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยที่สะดวกต่อการติดต่อสื่อสารการตรวจสอบในการให้บริการ	6	193	3	0	0	4.01	3
	2.97	95.54	1.49	0.00	0.00	มาก	
ผู้ให้บริการสามารถให้คำปรึกษาปัญหาทางด้านบัญชี ภาษีอากร และด้านอื่น ๆ แก่ธุรกิจ	15	184	3	0	0	4.06	1
	7.43	91.09	1.49	0.00	0.00	มาก	
ผู้ให้บริการให้บริการอื่นที่เป็นประโยชน์แก่ธุรกิจภายหลังเสร็จสิ้นงานสอบบัญชี	10	187	5	0	0	4.02	2
	4.95	92.57	2.48	0.00	0.00	มาก	
ค่าเฉลี่ยรวม						**3.99 มาก**	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อบริการสอบบัญชีที่มีความแตกต่างจากสำนักงานสอบบัญชีอื่น ของสำนักงานเจษฎาซีพีเอ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99) ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมากเรียงตามลำดับคือ ผู้ให้บริการสามารถให้คำปรึกษาปัญหาทางด้านบัญชี ภาษีอากร และด้านอื่น ๆ แก่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.06) ผู้ให้บริการให้บริการอื่นที่เป็นประโยชน์แก่ธุรกิจภายหลังเสร็จสิ้นงานสอบบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.02) ผู้ให้บริการมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยที่สะดวกต่อการติดต่อสื่อสาร การตรวจสอบในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย4.01) และผู้ให้บริการได้ศึกษาถึงระบบการควบคุมภายในของธุรกิจมาก่อนการดำเนินการสอบบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.86) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อบริการสอบบัญชีของสำนักงานเจษฎาซีพีเอ จำแนกตามคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	เฉยๆ	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
สถานที่ตั้งของผู้ให้บริการมีความสะดวกในการติดต่อ	15	177	10	0	0	3.83	10
	7.43	87.62	4.95	0.00	0.00	มาก	
ความสะดวกในการติดต่อผู้ให้บริการระหว่างการตรวจสอบ	1	197	4	0	0	3.99	7
	0.50	97.52	1.98	0.00	0.00	มาก	
ผู้ให้บริการมีการอธิบายและตอบปัญหาอย่างถูกต้องง่ายต่อการเข้าใจ	10	191	1	0	0	4.04	4
	4.95	94.55	0.50	0.00	0.00	มาก	
ผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจที่ดำเนินการสอบบัญชี มีความรู้ทางด้านบัญชีเป็นอย่างดี	10	190	2	0	0	4.04	4
	4.95	94.06	0.99	0.00	0.00	มาก	
ผู้ให้บริการเป็นผู้มีประสบการณ์ในการตรวจสอบบัญชี	5	195	2	0	0	4.01	6
	2.48	96.53	0.99	0.00	0.00	มาก	
ผู้ให้บริการได้ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจต่อการบริหารธุรกิจ	17	182	3	0	0	4.07	2
	8.42	90.10	1.49	0.00	0.00	มาก	
ผู้ให้บริการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเองมีความสุภาพ	17	185	0	0	0	4.08	1
	8.42	91.58	0.00	0.00	0.00	มาก	
ค่าธรรมเนียมสอบบัญชีมีความเหมาะสม	3	196	3	0	0	3.99	7
	1.49	97.03	1.49	0.00	0.00	มาก	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	เฉยๆ	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
ผู้สอบบัญชีหุ้นส่วนสำนักงานสามารถสร้างความเชื่อมั่นในการตรวจสอบให้ธุรกิจ	8	190	4	0	0	4.02	5
	3.96	94.06	1.98	0.00	0.00	มาก	
ผู้ให้บริการใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	4	196	2	0	0	4.01	6
	1.98	97.03	0.99	0.00	0.00	มาก	
ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	12	190	0	0	0	4.06	3
	5.94	94.06	0.00	0.00	0.00	มาก	
ผู้ให้บริการเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของธุรกิจ	4	198	0	0	0	4.02	5
	1.98	98.02	0.00	0.00	0.00	มาก	
ผู้ให้บริการได้ปฏิบัติตามมารยาทของผู้สอบบัญชี	0	198	4	0	0	3.98	8
	0.00	98.02	1.98	0.00	0.00	มาก	
ผู้ให้บริการได้แจ้งให้ธุรกิจทราบถึงความคืบหน้าของกระบวนการตรวจสอบว่าอยู่ในขั้นตอนใด	2	188	12	0	0	3.95	9
	0.99	93.07	5.94	0.00	0.00	มาก	
ผู้ให้บริการสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการให้บริการ	2	196	2	2	0	3.98	8
	0.99	97.03	0.99	0.99	0.00	มาก	
ผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจที่จะสนองความต้องการของลูกค้า	10	190	2	0	0	4.04	4
	4.95	94.06	0.99	0.00	0.00	มาก	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	เฉยๆ	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
ค่าเฉลี่ยรวม						4.00 มาก	

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสอบบัญชีของสำนักงานเจษฎาซีพีเอ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมากเรียงตามลำดับคือ ผู้ให้บริการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเอง มีความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมาคือ ผู้ให้บริการได้ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจต่อการบริหารธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.07) ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) ผู้ให้บริการมีการอธิบายและตอบปัญหาอย่างถูกต้องง่ายต่อการเข้าใจ ผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจที่ดำเนินการสอบบัญชี มีความรู้ทางด้านบัญชีเป็นอย่างดี และผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจที่จะสนองความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.04) ผู้สอบบัญชีหุ้นส่วนสำนักงานสามารถสร้างความเชื่อมั่นในการตรวจสอบให้ธุรกิจ และผู้ให้บริการเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.02) ผู้ให้บริการเป็นผู้มีประสบการณ์ในการตรวจสอบบัญชีและผู้ให้บริการใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบตรงตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.01) ความสะดวกในการติดต่อผู้ให้บริการระหว่างการ ตรวจสอบ และค่าธรรมเนียมสอบบัญชีมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.99) ผู้ให้บริการได้ปฏิบัติตามมารยาทของผู้สอบบัญชี และผู้ให้บริการสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้ วางใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.98) ผู้ให้บริการได้แจ้งให้ธุรกิจทราบถึงความคืบหน้าของกระบวนการตรวจสอบว่าอยู่ในขั้นตอนใด (ค่าเฉลี่ย 3.95) และสถานที่ตั้งของผู้ให้บริการมีความสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อบริการสอบบัญชีของสำนักงานเจษฎาซีพีเอ จำแนกตามประสิทธิภาพในการให้บริการ

ประสิทธิภาพในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	เฉยๆ	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		
ผู้ให้บริการใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพในการตรวจสอบ	4	197	1	0	0	4.01	1
	1.98	97.52	0.50	0.00	0.00	มาก	
ทีมงานตรวจสอบบัญชีสามารถสร้างความมั่นใจในการตรวจสอบให้ธุรกิจ	0	183	19	0	0	3.91	3
	0.00	90.59	9.41	0.00	0.00	มาก	
ผู้ให้บริการใช้ความระมัดระวังในการปฏิบัติงาน	1	190	11	0	0	3.95	2
	0.50	94.06	5.45	0.00	0.00	มาก	
ค่าเฉลี่ยรวม						**3.96 มาก**	

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในประสิทธิภาพการให้บริการสอบบัญชีของสำนักงานเจษฎาซีพีเอ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) ปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญในระดับมากเรียงตามลำดับ คือผู้ให้บริการใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพในการตรวจสอบ (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมาคือ ผู้ให้บริการใช้ความระมัด ระวังในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.95) และทีมงานตรวจสอบบัญชีสามารถสร้างความมั่นใจในการตรวจสอบให้ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.91) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อบริการสอบบัญชีของสำนักงานเจษฎาซีพีเอ

ด้าน	**ค่าเฉลี่ย**	
	แปลผล	**ลำดับ**
ความแตกต่างจากสำนักงานสอบบัญชีอื่น	3.99	**2**
	มาก	
คุณภาพการให้บริการ	4.00	**1**
	มาก	
ประสิทธิภาพในการให้บริการ	3.96	**3**
	มาก	
รวม	**3.98**	
	มาก	

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อบริการสอบบัญชีของสำนักงานเจษฎาซีพีเอ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) เรียงตามลำดับ คือ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ความแตกต่างจากสำนักงานสอบบัญชีอื่น และประสิทธิภาพในการให้บริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อบริการสอบบัญชีของสำนักงานเจษฎาซีพีเอ จำแนกตามสถานภาพขององค์กรธุรกิจ และรายได้ถัวเฉลี่ย 5 ปี ย้อนหลังของธุรกิจ

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อบริการสอบบัญชีของสำนักงานเจษฎาซีพีเอ ด้านการให้บริการที่มีความแตกต่างจากสำนักงานสอบบัญชีอื่น จำแนกตามสถานภาพขององค์กรธุรกิจ

การให้บริการที่มีความแตกต่างจากสำนักงานสอบบัญชีอื่น	**สถานภาพขององค์กรธุรกิจ**	
	ห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล N = 103	**บริษัทจำกัด/มูลนิธิ / สมาคม /องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร N = 99**
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	**ค่าเฉลี่ย แปลผล**
ผู้ให้บริการได้ศึกษาถึงระบบการควบคุมภายในของธุรกิจมาก่อนการดำเนินการสอบบัญชี	3.83	3.89
	มาก	มาก
ผู้ให้บริการมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยที่สะดวกต่อการติดต่อสื่อสาร การตรวจสอบในการให้บริการ	4.02	4.01
	มาก	มาก
ผู้ให้บริการสามารถให้คำปรึกษาปัญหาทางด้านบัญชี ภาษีอากร และด้านอื่น ๆ แก่ธุรกิจ	4.10	4.02
	มาก	มาก
ผู้ให้บริการให้บริการอื่นที่เป็นประโยชน์แก่ธุรกิจภายหลังเสร็จสิ้นงานสอบบัญชี	4.03	4.02
	มาก	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.00**	**3.99**
	มาก	**มาก**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ละสถานภาพขององค์กรธุรกิจ มีความพึงพอใจต่อบริการสอบบัญชีของสำนักงานเจษฎาซีพีเอ ในปัจจัยด้านการให้บริการที่มีความแตกต่างจากสำนักงานสอบบัญชีอื่น มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก คือ ห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล (4.00) และบริษัทจำกัด/มูลนิธิ / สมาคม/องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร (3.99)

โดยห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย โดยให้ความสำคัญในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ ผู้ให้บริการสามารถให้คำปรึกษาปัญหาทางด้านบัญชี ภาษีอากร และด้านอื่น ๆ แก่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาคือ ผู้ให้บริการให้บริการอื่นที่เป็นประโยชน์แก่ธุรกิจภายหลังเสร็จสิ้นงานสอบบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.03) ผู้ให้บริการมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยที่สะดวกต่อการติดต่อสื่อสาร การตรวจสอบในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.02) และผู้ให้บริการได้ศึกษาถึงระบบการควบคุมภายในของธุรกิจมาก่อนการดำเนินการสอบบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตามลำดับ

และบริษัทจำกัด/มูลนิธิ / สมาคม/องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย โดยให้ความสำคัญในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ ผู้ให้บริการสามารถให้คำปรึกษาปัญหาทางด้านบัญชี ภาษีอากร และด้านอื่น ๆ แก่ธุรกิจ และผู้ให้บริการให้บริการอื่นที่เป็นประโยชน์แก่ธุรกิจภายหลังเสร็จสิ้นงานสอบบัญชี มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาคือ ผู้ให้บริการมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยที่สะดวกต่อการติดต่อสื่อสาร การตรวจสอบในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.01) และผู้ให้บริการได้ศึกษาถึงระบบการควบคุมภายในของธุรกิจมาก่อนการดำเนินการสอบบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อบริการสอบบัญชีของสำนักงานเจษฎา ซีพีเอ ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามสถานภาพขององค์กรธุรกิจ

คุณภาพการให้บริการ	**สถานภาพขององค์กรธุรกิจ**	
	ห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล N = 103	**บริษัทจำกัด/มูลนิธิ / สมาคม /องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร N = 99**
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	**ค่าเฉลี่ย แปลผล**
สถานที่ตั้งของผู้ให้บริการมีความสะดวกในการติดต่อ	3.88	3.77
	มาก	มาก
ความสะดวกในการติดต่อผู้ให้บริการระหว่างการตรวจสอบ	3.98	3.99
	มาก	มาก
ผู้ให้บริการมีการอธิบายและตอบปัญหาอย่างถูกต้องง่ายต่อการเข้าใจ	4.02	4.07
	มาก	มาก
ผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจที่ดำเนินการสอบบัญชี มีความรู้ทางด้านบัญชีเป็นอย่างดี	3.98	4.10
	มาก	มาก
ผู้ให้บริการเป็นผู้มีประสบ การณ์ในการตรวจสอบบัญชี	3.98	4.05
	มาก	มาก
ผู้ให้บริการได้ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจต่อการบริหารธุรกิจ	4.11	4.03
	มาก	มาก
ผู้ให้บริการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเองมีความสุภาพ	4.04	4.13
	มาก	มาก
ค่าธรรมเนียมสอบบัญชีมีความเหมาะสม	3.97	4.00
	มาก	มาก
ผู้สอบบัญชีหุ้นส่วนสำนักงานสามารถสร้างความเชื่อมั่นในการตรวจสอบให้ธุรกิจ		
	4.06 มาก	3.98 มาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

คุณภาพการให้บริการ	สถานภาพขององค์กรธุรกิจ	
	ห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล N = 103	บริษัทจำกัด/มูลนิธิ / สมาคม /องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร N = 99
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ผู้ให้บริการใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	4.04	3.98
	มาก	มาก
ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	4.00	4.12
	มาก	มาก
ผู้ให้บริการเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของธุรกิจ	4.04	4.00
	มาก	มาก
ผู้ให้บริการได้ปฏิบัติตามมารยาทของผู้สอบบัญชี	3.96	4.00
	มาก	มาก
ผู้ให้บริการได้แจ้งให้ธุรกิจทราบถึงความคืบหน้าของกระบวน การตรวจสอบว่าอยู่ในขั้นตอนใด	3.95	3.95
	มาก	มาก
ผู้ให้บริการสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้ วางใจในการให้บริการ	3.96	4.00
	มาก	มาก
ผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจที่จะสนองความต้องการของลูกค้า	4.05	4.03
	มาก	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.00**	**4.01**
	มาก	**มาก**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ละสถานภาพขององค์กรธุรกิจ มีความพึงพอใจต่อบริการสอบบัญชีของสำนักงานเจษฎาซีพีเอ ในปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ มี

ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก คือ บริษัทจำกัด/มูลนิธิ / สมาคม/องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร (4.01) และ ห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล (4.00)

โดยห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย โดยให้ความสำคัญในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ ผู้ให้บริการได้ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจต่อการบริหารธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาคือ ผู้สอบบัญชีหุ้นส่วนสำนักงานสามารถสร้างความเชื่อมั่นในการตรวจสอบให้ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.06) ผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจที่จะสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.05) ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเอง มีความสุภาพ ผู้ให้บริการใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบตรงตามระยะเวลาที่กำหนด และผู้ให้บริการเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.04) ผู้ให้บริการมีการอธิบายและตอบปัญหาอย่างถูกต้องง่ายต่อการเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 4.02) ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ความสะดวกในการติดต่อผู้ให้บริการระหว่างการตรวจสอบ ผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจที่ดำเนินการสอบบัญชี มีความรู้ทางด้านบัญชีเป็นอย่างดี และผู้ให้บริการเป็นผู้มีประสบการณ์ในการตรวจสอบบัญชี มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.98) ค่าธรรมเนียมสอบบัญชีมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.97) ผู้ให้บริการได้ปฏิบัติตามมารยาทของผู้สอบบัญชี และผู้ให้บริการสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.96) ผู้ให้บริการได้แจ้งให้ธุรกิจทราบถึงความคืบหน้าของกระบวน การตรวจสอบว่าอยู่ในขั้นตอนใด (ค่าเฉลี่ย 3.95) และสถานที่ตั้งของผู้ให้บริการมีความสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.88) ตามลำดับ

และบริษัทจำกัด/มูลนิธิ / สมาคม/องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย โดยให้ความสำคัญในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเองมีความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาคือ ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.12) ผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจที่ดำเนินการสอบบัญชี มีความรู้ทางด้านบัญชีเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.10) ผู้ให้บริการมีการอธิบายและตอบปัญหาอย่างถูกต้องง่ายต่อการเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 4.07) ผู้ให้บริการเป็นผู้มีประสบการณ์ในการตรวจสอบบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.05) ผู้ให้บริการได้ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจต่อการบริหารธุรกิจ และผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจที่จะสนองความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.03) ค่าธรรมเนียมสอบบัญชีมีความเหมาะสม ผู้ให้บริการเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของธุรกิจ ผู้ให้บริการได้ปฏิบัติตามมารยาทของผู้สอบบัญชี และผู้ให้บริการสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้ วางใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) ความสะดวกในการติดต่อผู้ให้บริการระหว่างการตรวจสอบ (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผู้สอบบัญชีหุ้นส่วนสำนักงานสามารถสร้างความเชื่อมั่นในการตรวจสอบให้ธุรกิจ และผู้ให้บริการใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบตรงตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.98) ผู้ให้บริการได้แจ้งให้ธุรกิจทราบถึงความคืบหน้าของกระบวน การตรวจสอบว่าอยู่ในขั้นตอนใด (ค่าเฉลี่ย 3.95) และสถานที่ตั้งของผู้ให้บริการมีความสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.77) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อบริการสอบบัญชีของสำนักงานเจษฎา ซีพีเอ ด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ จำแนกตามสถานภาพขององค์กรธุรกิจ

ประสิทธิภาพในการให้บริการ	**สถานภาพขององค์กรธุรกิจ**	
	ห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล N = 103	**บริษัทจำกัด/มูลนิธิ / สมาคม /องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร N = 99**
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	**ค่าเฉลี่ย แปลผล**
ผู้ให้บริการใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพในการตรวจสอบ	4.04	3.99
	มาก	มาก
ทีมงานตรวจสอบบัญชีสามารถสร้างความมั่นใจในการตรวจสอบให้ธุรกิจ	3.86	3.95
	มาก	มาก
ผู้ให้บริการใช้ความระมัดระวังในการปฏิบัติงาน	3.95	3.95
	มาก	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.95**	**3.96**
	มาก	**มาก**

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ละสถานภาพขององค์กรธุรกิจ มีความพึงพอใจต่อบริการสอบบัญชีของสำนักงานเจษฎาซีพีเอ ในปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก คือ บริษัทจำกัด/มูลนิธิ / สมาคม/องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร (3.96) และห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล (3.95)

โดยห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย โดยให้ความสำคัญในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ ผู้ให้บริการใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพในการตรวจสอบ (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาคือ ผู้ให้บริการใช้ความระมัดระวังในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.95) และทีมงานตรวจสอบบัญชีสามารถสร้างความมั่นใจในการตรวจสอบให้ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ตามลำดับ

และบริษัทจำกัด/มูลนิธิ / สมาคม/องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย โดยให้ความสำคัญในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ ผู้ให้บริการใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพในการตรวจสอบ (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมาคือ ทีมงานตรวจสอบบัญชี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สามารถสร้างความมั่นใจในการตรวจสอบให้ธุรกิจ และผู้ให้บริการใช้ความระมัดระวังในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.95) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อบริการสอบบัญชีของสำนักงานเจษฎา ซีพีเอ ด้านการให้บริการที่มีความแตกต่างจากสำนักงานสอบบัญชีอื่น จำแนกตามรายได้ถัวเฉลี่ยย้อนหลัง 5 ปี ขององค์กรธุรกิจ

การให้บริการที่มีความแตกต่างจากสำนักงานสอบบัญชีอื่น	**รายได้ถัวเฉลี่ยย้อนหลัง 5 ปี ขององค์กรธุรกิจ**	
	ไม่เกิน 20 ล้านบาทต่อปี N= 162	**เกิน 20 ล้านบาทต่อปี N= 40**
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	**ค่าเฉลี่ย แปลผล**
ผู้ให้บริการได้ศึกษาถึงระบบการควบคุมภายในของธุรกิจมาก่อนการดำเนินการสอบบัญชี	3.85	3.93
	มาก	มาก
ผู้ให้บริการมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยที่สะดวกต่อการติดต่อสื่อสาร การตรวจสอบในการให้บริการ	4.01	4.03
	มาก	มาก
ผู้ให้บริการสามารถให้คำปรึกษาปัญหาทางด้านบัญชี ภาษีอากร และด้านอื่น ๆ แก่ธุรกิจ	4.06	4.08
	มาก	มาก
ผู้ให้บริการให้บริการอื่นที่เป็นประโยชน์แก่ธุรกิจภายหลังเสร็จสิ้นงานสอบบัญชี	4.02	4.05
	มาก	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.99**	**4.02**
	มาก	**มาก**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ถัวเฉลี่ยย้อนหลัง 5 ปี ขององค์กรธุรกิจ มีความพึงพอใจต่อบริการสอบบัญชีของสำนักงานเจษฎาซีพีเอ ในปัจจัยด้านการให้บริการที่มีความแตกต่างจากคู่แข่งขัน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก คือ รายได้ถัวเฉลี่ยย้อนหลัง 5 ปี เกิน 20 ล้านบาทต่อปี (4.02) และรายได้ถัวเฉลี่ยย้อนหลัง 5 ปี ไม่เกิน 20 ล้านบาทต่อปี (3.99)

โดยรายได้ถัวเฉลี่ยย้อนหลัง 5 ปี ไม่เกิน 20 ล้านบาทต่อปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย โดยให้ความสำคัญในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ ผู้ให้บริการสามารถให้คำปรึกษาปัญหาทางด้านบัญชี ภาษีอากร และด้านอื่น ๆ แก่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาคือ ผู้ให้บริการให้บริการอื่นที่เป็นประโยชน์แก่ธุรกิจภายหลังเสร็จสิ้นงานสอบบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.02) ผู้ให้บริการมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยที่สะดวกต่อการติดต่อสื่อสาร การตรวจสอบในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.01) และผู้ให้บริการได้ศึกษาถึงระบบการควบคุมภายในของธุรกิจมาก่อนการดำเนินการสอบบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ

และรายได้ถัวเฉลี่ยย้อนหลัง 5 ปี เกิน 20 ล้านบาทต่อปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย โดยให้ความสำคัญในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ ผู้ให้บริการสามารถให้คำปรึกษาปัญหาทางด้านบัญชี ภาษีอากร และด้านอื่น ๆ แก่ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมาคือ ผู้ให้บริการให้บริการอื่นที่เป็นประโยชน์แก่ธุรกิจภายหลังเสร็จสิ้นงานสอบบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.05) ผู้ให้บริการมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยที่สะดวกต่อการติดต่อสื่อสาร การตรวจสอบในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.03) และผู้ให้บริการได้ศึกษาถึงระบบการควบคุมภายในของธุรกิจมาก่อนการดำเนินการสอบบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.93) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อบริการสอบบัญชีของสำนักงานเจษฎา ซีพีเอ ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามรายได้ถัวเฉลี่ยย้อนหลัง 5 ปี ขององค์กรธุรกิจ

คุณภาพการให้บริการ	รายได้ถัวเฉลี่ยย้อนหลัง 5 ปี ขององค์กรธุรกิจ	
	ไม่เกิน 20 ล้านบาทต่อปี N= 162	**เกิน 20 ล้านบาทต่อปี N= 40**
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	**ค่าเฉลี่ย แปลผล**
สถานที่ตั้งของผู้ให้บริการมีความสะดวกในการติดต่อ	3.85 มาก	3.75 มาก
ความสะดวกในการติดต่อผู้ให้บริการระหว่างการ ตรวจสอบ	3.99 มาก	3.95 มาก
ผู้ให้บริการมีการอธิบายและตอบปัญหาอย่างถูกต้องง่ายต่อการเข้าใจ	4.02 มาก	4.13 มาก
ผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจที่ดำเนินการสอบบัญชี มีความรู้ทางด้านบัญชีเป็นอย่างดี	4.02 มาก	4.10 มาก
ผู้ให้บริการเป็นผู้มีประสบการณ์ในการตรวจสอบบัญชี	4.01 มาก	4.03 มาก
ผู้ให้บริการได้ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจต่อการบริหารธุรกิจ	4.10 มาก	3.93 มาก
ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเอง มีความสุภาพ	4.08 มาก	4.10 มาก
ค่าธรรมเนียมสอบบัญชีมีความเหมาะสม	4.01 มาก	3.90 มาก
ผู้สอบบัญชีหุ้นส่วนสำนักงานสามารถสร้างความเชื่อมั่นในการตรวจสอบให้ธุรกิจ	4.01 มาก	4.05 มาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright by Chiang Mai University
All rights reserved

คุณภาพการให้บริการ	รายได้ถัวเฉลี่ยย้อนหลัง 5 ปี ขององค์กรธุรกิจ	
	ไม่เกิน 20 ล้านบาทต่อปี N= 162	**เกิน 20 ล้านบาทต่อปี N= 40**
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	**ค่าเฉลี่ย แปลผล**
ผู้ให้บริการใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	4.02	3.98
	มาก	มาก
ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	4.05	4.10
	มาก	มาก
ผู้ให้บริการเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของธุรกิจ	4.02	4.00
	มาก	มาก
ผู้ให้บริการได้ปฏิบัติตามมารยาทของผู้สอบบัญชี	3.98	4.00
	มาก	มาก
ผู้ให้บริการได้แจ้งให้ธุรกิจทราบถึงความคืบหน้าของกระบวนการตรวจสอบว่าอยู่ในขั้นตอนใด	3.94	4.00
	มาก	มาก
ผู้ให้บริการสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้ วางใจในการให้บริการ	4.01	3.88
	มาก	มาก
ผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจที่จะสนองความต้องการของลูกค้า	4.04	4.03
	มาก	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.01**	**4.00**
	มาก	**มาก**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ถัวเฉลี่ยย้อนหลัง 5 ปี ขององค์กรธุรกิจ มีความพึงพอใจต่อบริการสอบบัญชีของสำนักงานเจษฎาซีพีเอ ในปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก คือ รายได้ถัวเฉลี่ยย้อนหลัง 5 ปี ไม่เกิน 20 ล้านบาทต่อปี (4.01) และรายได้ถัวเฉลี่ยย้อนหลัง 5 ปี เกิน 20 ล้านบาทต่อปี (4.00)

โดยรายได้ถัวเฉลี่ยย้อนหลัง 5 ปี ไม่เกิน 20 ล้านบาทต่อปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย โดยให้ความสำคัญในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ ผู้ให้บริการได้ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจต่อการบริหารธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาคือ ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเอง มีความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.08ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.05) ผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจที่จะสนองความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.04) ผู้ให้บริการมีการอธิบายและตอบปัญหาอย่างถูกต้องง่ายต่อการเข้าใจ ผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจที่ดำเนินการสอบบัญชี มีความรู้ทางด้านบัญชีเป็นอย่างดี ผู้ให้บริการใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบตรงตามระยะเวลาที่กำหนด และผู้ให้บริการเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.02) ผู้ให้บริการเป็นผู้มีประสบ การณ์ในการตรวจสอบบัญชี ค่าธรรมเนียมสอบบัญชีมีความเหมาะสม ผู้สอบบัญชีหุ้นส่วนสำนักงานสามารถสร้างความเชื่อมั่นในการตรวจสอบให้ธุรกิจ และผู้ให้บริการสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้ วางใจในการให้บริการ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.01) ความสะดวกในการติดต่อผู้ให้บริการระหว่างการ ตรวจสอบ (ค่าเฉลี่ย 3.99) ผู้ให้บริการได้ปฏิบัติตามมารยาทของผู้สอบบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.98) ผู้ให้บริการได้แจ้งให้ธุรกิจทราบถึงความคืบหน้าของกระบวน การตรวจสอบว่าอยู่ในขั้นตอนใด (ค่าเฉลี่ย 3.94) และสถานที่ตั้งของผู้ให้บริการมีความสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ

และรายได้ถัวเฉลี่ยย้อนหลัง 5 ปี เกิน 20 ล้านบาทต่อปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย โดยให้ความสำคัญในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ ผู้ให้บริการมีการอธิบายและตอบปัญหาอย่างถูกต้องง่ายต่อการเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาคือ ผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจที่ดำเนินการสอบบัญชี มีความรู้ทางด้านบัญชีเป็นอย่างดี ผู้ให้บริการมีนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเอง มีความสุภาพ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.10) ผู้สอบบัญชีหุ้นส่วนสำนักงานสามารถสร้างความเชื่อมั่นในการตรวจสอบให้ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.05) ผู้ให้บริการเป็นผู้มีประสบการณ์ในการตรวจสอบบัญชี และผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจที่จะสนองความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.03) ผู้ให้บริการเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของธุรกิจ ผู้ให้บริการได้ปฏิบัติตามมารยาทของผู้สอบบัญชี และผู้ให้บริการได้แจ้งให้ธุรกิจทราบถึงความ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

คืบหน้าของกระบวนการตรวจสอบว่าอยู่ในขั้นตอนใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) ผู้ให้บริการใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบตรงตามระยะเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.98) ความสะดวกในการติดต่อผู้ให้บริการระหว่างการตรวจสอบ (ค่าเฉลี่ย 3.95) ผู้ให้บริการได้ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจต่อการบริหารธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.93) ค่าธรรมเนียมสอบบัญชีมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.90) ผู้ให้บริการสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้ วางใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.88) และสถานที่ตั้งของผู้ให้บริการมีความสะดวกในการติดต่อ (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อบริการสอบบัญชีของสำนักงานเจษฎา ซีพีเอ ด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ จำแนกตามรายได้ถัวเฉลี่ยย้อนหลัง 5 ปี ขององค์กรธุรกิจ

ประสิทธิภาพในการให้บริการ	**รายได้ถัวเฉลี่ยย้อนหลัง 5 ปี ขององค์กรธุรกิจ**	
	ไม่เกิน 20 ล้านบาทต่อปี N= 162	**เกิน 20 ล้านบาทต่อปี N= 40**
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	**ค่าเฉลี่ย แปลผล**
ผู้ให้บริการใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพในการตรวจสอบ	4.02	4.00
	มาก	มาก
ทีมงานตรวจสอบบัญชีสามารถสร้างความมั่นใจในการตรวจสอบให้ธุรกิจ	3.91	3.88
	มาก	มาก
ผู้ให้บริการใช้ความระมัดระวังในการปฏิบัติงาน	3.96	3.93
	มาก	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.96**	**3.94**
	มาก	**มาก**

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้ถัวเฉลี่ยย้อนหลัง 5 ปี ขององค์กรธุรกิจ มีความพึงพอใจต่อบริการสอบบัญชีของสำนักงานเจษฎาซีพีเอ ในปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก คือ รายได้ถัวเฉลี่ยย้อนหลัง 5 ปี ไม่เกิน 20 ล้านบาทต่อปี (3.96) และรายได้ถัวเฉลี่ยย้อนหลัง 5 ปี เกิน 20 ล้านบาทต่อปี (3.94)

โดยรายได้ถัวเฉลี่ยย้อนหลัง 5 ปี ไม่เกิน 20 ล้านบาทต่อปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย โดยให้ความสำคัญในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ ผู้ให้บริการใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพในการตรวจสอบ (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาคือ ผู้ให้บริการใช้ความระมัดระวังในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.96) และทีมงานตรวจสอบบัญชีสามารถสร้างความมั่นใจในการตรวจสอบให้ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.91) ตามลำดับ

และรายได้ถัวเฉลี่ยย้อนหลัง 5 ปี เกิน 20 ล้านบาทต่อปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย โดยให้ความสำคัญในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ ผู้ให้บริการใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพในการตรวจสอบ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ ผู้ให้บริการใช้ความระมัดระวัง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.93) และทีมงานตรวจสอบบัญชีสามารถสร้างความมั่นใจในการตรวจสอบให้ธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.88) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของของลูกค้าในการปรับปรุงเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานเจษฎา ซีพีเอ

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นต่อสิ่งที่ควรปรับปรุงของบริการสอบบัญชีของสำนักงานเจษฎาซีพีเอ

สิ่งที่ควรปรับปรุง	ควรปรับปรุง	ดีอยู่แล้ว
ความรู้ ความสามารถ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	30	172
	14.85	85.15
ความมีมนุษยสัมพันธ์และความเป็นกันเองของผู้ให้บริการ	21	181
	10.40	89.60
ความถูกต้อง รวดเร็วและความสม่ำเสมอในการให้บริการ	45	157
	22.28	77.72
อุปกรณ์สำนักงาน	19	183
	9.41	90.59
สถานที่ตั้งของสำนักงาน	45	157
	22.28	77.72
ระยะเวลาในการให้บริการ	48	154
	23.76	76.24
การให้บริการหลังจากเสร็จการตรวจสอบ	39	163
	19.31	80.69

n=202

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อสิ่งที่ควรปรับปรุงของบริการสอบบัญชีของสำนักงานเจษฎาซีพีเอ เรียงตามลำดับได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการ ร้อยละ 23.76 รองลงมาได้แก่ ความถูกต้อง รวดเร็วและความสม่ำเสมอในการให้บริการ และสถานที่ตั้งของสำนักงาน เท่ากัน ร้อยละ 22.28 การให้บริการหลังจากเสร็จการตรวจสอบ ร้อยละ 19.31 ความรู้ ความสามารถ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ร้อยละ 14.85 ความมีมนุษยสัมพันธ์ และความเป็นกันเองของผู้ให้บริการ ร้อยละ 10.40 และอุปกรณ์สำนักงาน ร้อยละ 9.41 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงสรุประดับความพึงพอใจและค่าเฉลี่ยแปลผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อบริการสอบบัญชีของสำนักงานเจษฎาซีพีเอ เรียงลำดับจากอันดับแรกไปถึงอันดับสุดท้าย

ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับ
ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเอง มีความสุภาพ	4.08	1
ผู้ให้บริการได้ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจต่อการบริหารธุรกิจ	4.07	2
ผู้ให้บริการสามารถให้คำปรึกษาปัญหาทางด้านบัญชี ภาษีอากร และด้านอื่น ๆ แก่ธุรกิจ	4.06	3
ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้ธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	4.06	3
ผู้ให้บริการมีการอธิบายและตอบปัญหาอย่างถูกต้อง ง่ายต่อการเข้าใจ	4.04	4
ผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจที่ดำเนินการสอบบัญชี มีความรู้ทางด้านบัญชีเป็นอย่างดี	4.04	4
ผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจที่จะสนองความต้องการของลูกค้า	4.04	4
ผู้ให้บริการให้บริการอื่นที่เป็นประโยชน์แก่ธุรกิจภายหลังเสร็จสิ้นงานสอบบัญชี	4.02	5
ผู้สอบบัญชีหุ้นส่วนสำนักงานสามารถสร้างความเชื่อมั่นในการตรวจสอบให้ธุรกิจ	4.02	5
ผู้ให้บริการเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของธุรกิจ	4.02	5
ผู้ให้บริการมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยที่สะดวกต่อการติดต่อสื่อสารการตรวจสอบในการให้บริการ	4.01	6
ผู้ให้บริการเป็นผู้มีประสบการณ์ในการตรวจสอบบัญชี	4.01	6
ผู้ให้บริการใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	4.01	6
ผู้ให้บริการใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพในการตรวจสอบ	4.01	6
ค่าธรรมเนียมสอบบัญชีมีความเหมาะสม	3.99	7
ความสะดวกในการติดต่อผู้ให้บริการระหว่างการตรวจสอบ	3.99	7

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ลำดับ
ผู้ให้บริการได้ปฏิบัติตามมารยาทของผู้สอบบัญชี	3.98	8
ผู้ให้บริการสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการให้บริการ	3.98	8
ผู้ให้บริการได้แจ้งให้ธุรกิจทราบถึงความคืบหน้าของกระบวนการตรวจสอบว่าอยู่ในขั้นตอนใด	3.95	9
ผู้ให้บริการใช้ความระมัด ระวังในการปฏิบัติงาน	3.95	9
ทีมงานตรวจสอบบัญชีสามารถสร้างความมั่นใจในการตรวจสอบให้ธุรกิจ	3.91	10
ผู้ให้บริการได้ศึกษาถึงระบบการควบคุมภายในของธุรกิจมาก่อนการดำเนินการสอบบัญชี	3.86	11
สถานที่ตั้งของผู้ให้บริการมีความสะดวกในการติดต่อ	3.83	12

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเอง มีความสุภาพ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยแปลผล 4.08 อันดับสอง ได้แก่ ผู้ให้บริการได้ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจต่อการบริหารธุรกิจ ค่าเฉลี่ยแปลผล 4.07 อันดับสาม ได้แก่ ผู้ให้บริการสามารถให้คำปรึกษาปัญหาทางด้านบัญชีและด้านอื่น ๆ แก่ธุรกิจ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาให้ธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยแปลผลเท่ากัน 4.06 อันดับสี่ ได้แก่ ผู้ให้บริการมีการอธิบายและตอบปัญหาอย่างถูกต้อง ง่ายต่อการเข้าใจ , ผู้ให้บริการเป็นผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจที่ดำเนินการสอบบัญชี มีความรู้ทางด้านบัญชีเป็นอย่างดี และผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจที่จะสนองความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยแปลผลเท่ากัน 4.06 อันดับห้า ได้แก่ ผู้ให้บริการให้บริการอื่นที่เป็นประโยชน์แก่ธุรกิจภายหลังเสร็จสิ้นงานสอบบัญชี ผู้สอบบัญชีหุ้นส่วนสำนักงานสามารถสร้างความเชื่อมั่นในการตรวจสอบให้ธุรกิจ และผู้ให้บริการเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยแปลผลเท่ากัน 4.02 อันดับหก ได้แก่ ผู้ให้บริการมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ที่สะดวกต่อการติดต่อสื่อสาร การตรวจสอบ ในการให้บริการ ผู้ให้บริการมีประสบการณ์ในการตรวจสอบบัญชี ผู้ให้บริการใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบตรงตามระยะเวลาที่กำหนด และผู้ให้บริการใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพในการตรวจสอบ มี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ค่าเฉลี่ยแปลผลเท่ากัน 4.01 อันดับเจ็ด ได้แก่ ค่าธรรมเนียมสอบบัญชีมีความเหมาะสม ความสะดวกในการติดต่อผู้ให้บริการระหว่างการตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ยแปลผลเท่ากัน 3.99 อันดับแปด ได้แก่ ผู้ให้บริการได้ปฏิบัติตามมารยาทของผู้สอบบัญชี และผู้ให้บริการสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยแปลผลเท่ากัน 3.98 อันดับเก้า ได้แก่ ผู้ให้บริการได้แจ้งให้ธุรกิจทราบถึงความคืบหน้าของกระบวนการตรวจสอบว่าอยู่ในขั้นตอนใด และผู้ให้บริการใช้ความระมัด ระวังในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยแปลผลเท่ากัน 3.95 อันดับสิบ ได้แก่ ทีมงานตรวจสอบบัญชีสามารถสร้างความมั่นใจในการตรวจสอบให้ธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยแปลผล 3.91 อันดับสิบเอ็ด ได้แก่ ผู้ให้บริการได้ศึกษาถึงระบบการควบคุมภายในของธุรกิจมาก่อนดำเนินการสอบบัญชี ค่าเฉลี่ยแปลผล 3.86 และอันดับสุดท้าย ได้แก่ สถานที่ตั้งของผู้ให้บริการมีความสะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยแปลผล 3.83

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved