

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 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อบริการสำนักงานบัญชี 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