

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

**แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา**  
**ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ**  
**ในจังหวัดเชียงใหม่**

**Service Mix Factor Affecting Entrepreneurs Selecting Accounting Firms**  
**in Changwat Chaing Mai**

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามนี้เป็นการหาข้อมูลเพื่อการวิจัย สำหรับการค้นคว้าแบบอิสระเพื่อสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของนายธรรมศักดิ์ รัชนีธรรมชัย นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
  2. แบบสอบถามนี้ ไม่มีคำตอบใดถูกหรือผิด และไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้น กรุณาตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่เป็นอิสระเป็นความจริงมากที่สุด และขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้
  3. ผู้ตอบแบบสอบถามควรเป็นผู้ประกอบการ หรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี เพื่อให้ข้อมูลดังกล่าว เป็นข้อมูลที่เป็นจริงและสามารถนำมาใช้ประโยชน์อย่างสูงสุดต่อผู้ที่เกี่ยวข้องหรือการศึกษาค้นคว้าต่อไป
- ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้เป็นอย่างสูง

นายธรรมศักดิ์ รัชนีธรรมชัย  
 นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

**คำชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น**

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนิติบุคคลที่ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลกระทบต่อทางเลือกสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงใหม่
- ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการสำนักงานบัญชีและข้อเสนอแนะ

## แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการใน  
จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมายลงในช่อง  หน้าคำตอบที่ท่านต้องการเลือกถ้าไม่มีคำตอบที่ท่าน  
ต้องการเลือกโปรดเขียนข้อความระบุ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนิติบุคคลที่ตอบแบบสอบถาม

1. รูปแบบการประกอบธุรกิจของท่าน
 

|  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> บริษัทจำกัด       | <input type="checkbox"/> ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล |
| <input type="checkbox"/> ห้างหุ้นส่วนจำกัด |   |
2. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - 2.1 ตำแหน่งของท่านในธุรกิจ
 

|  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> กรรมการผู้จัดการ      | <input type="checkbox"/> ผู้จัดการทั่วไป |
| <input type="checkbox"/> ผู้จัดการฝ่ายการบัญชี | <input type="checkbox"/> สมุหบัญชี       |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....   |  |
  - 2.2 เพศ
 

|                              |                               |
|------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ชาย | <input type="checkbox"/> หญิง |
|------------------------------|-------------------------------|
  - 2.3 อายุ
 

|  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 21-30 ปี      | <input type="checkbox"/> 31-40 ปี            |
| <input type="checkbox"/> 41-50 ปี      | <input type="checkbox"/> 51-60 ปี            |
| <input type="checkbox"/> สูงกว่า 60 ปี | <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... |
  - 2.4 ระดับการศึกษา
 

|  |                                    |
|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา          | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> ปวช.                | <input type="checkbox"/> ปริญญาโท  |
| <input type="checkbox"/> ปวส.                | <input type="checkbox"/> ปริญญาเอก |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... |                                    |

3. ประเภทของธุรกิจ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ร้านค้าปลีก        | <input type="checkbox"/> ผลิตและจำหน่ายสินค้า                   |
| <input type="checkbox"/> ร้านค้าส่ง         | <input type="checkbox"/> ผลิตและบรรจุอาหารกระป๋อง               |
| <input type="checkbox"/> ร้านอาหาร,ภัตตาคาร | <input type="checkbox"/> จำหน่ายสินค้าเกษตร,อุปกรณ์             |
| <input type="checkbox"/> ก่อสร้าง           | <input type="checkbox"/> ธุรกิจบริการเช่นสถานที่การแพทย์,โรงแรม |
| <input type="checkbox"/> ลิขสิทธิ์          | <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....                    |
4. ระยะเวลาในการดำเนินงาน
- ไม่ถึง 3 ปี
- ในช่วงระหว่าง 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี
- ในช่วงระหว่าง 5 ปี แต่ไม่ถึง 10 ปี
- ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป
5. เงินทุนจดทะเบียน
- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 1,000,000 บาท      | <input type="checkbox"/> 10,000,001 - 15,000,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 1,000,001 - 5,000,000 บาท  | <input type="checkbox"/> 15,000,001 - 20,000,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5,000,001 - 10,000,000 บาท | <input type="checkbox"/> มากกว่า 20,000,000 บาท      |
6. กิจการของท่านมีพนักงานจำนวน.....คน และมีแผนกใดบ้าง ที่เป็นโครงสร้างในองค์กรของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> แผนกการตลาด       | <input type="checkbox"/> แผนกการบัญชี        |
| <input type="checkbox"/> แผนกการเงิน       | <input type="checkbox"/> แผนกบุคคล           |
| <input type="checkbox"/> ฝ่ายวิจัยและพัฒนา | <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... |
7. ในการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี บริษัทจะหาข้อมูลด้วยวิธีใด
- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> สอบถามจากบริษัทอื่นที่รู้จัก            | <input type="checkbox"/> ญาติพี่น้อง       |
| <input type="checkbox"/> ปรีक्षाส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง          | <input type="checkbox"/> แผ่นพับ Brochure  |
| <input type="checkbox"/> แนะนำโดยกรรมการผู้จัดการ หรือผู้ถือหุ้น | <input type="checkbox"/> จดหมายแนะนำบริษัท |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....                     | <input type="checkbox"/> สมุดหน้าเหลือง    |

8. ปัจจุบันท่านใช้บริการสำนักงานบัญชีจาก
- สำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่
  - สำนักงานบัญชีที่มีสาขาเปิดให้บริการในจังหวัดเชียงใหม่
  - สำนักงานบัญชีที่ไม่อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่
9. ท่านมีการเปลี่ยนสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการหรือไม่
- เปลี่ยนสำนักงาน จำนวน.....ครั้ง เพราะ.....
  - ไม่เปลี่ยน เพราะ.....
10. ท่านใช้บริการด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> การสอบบัญชี                | <input type="checkbox"/> วางแผนทางการเงิน    |
| <input type="checkbox"/> ที่ปรึกษาทางภาษีอากร       | <input type="checkbox"/> ที่ปรึกษาทางบัญชี   |
| <input type="checkbox"/> วางระบบบัญชี               | <input type="checkbox"/> การตรวจสอบภายใน     |
| <input type="checkbox"/> การปรับปรุงออกแบบระบบบัญชี | <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ..... |
11. สาเหตุที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีเพราะ(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ประหยัดค่าใช้จ่ายในการตั้งแผนกบัญชี    | <input type="checkbox"/> เพื่อให้กิจการมีความทันสมัยแข่งขันคู่แข่งได้ |
| <input type="checkbox"/> ต้องการความถูกต้องแม่นยำของงานสอบบัญชี | <input type="checkbox"/> ความชำนาญงานมากกว่า                          |
| <input type="checkbox"/> เพื่อประสิทธิภาพของกิจการที่ดีขึ้น     | <input type="checkbox"/> มีบริการหลากหลาย เช่น วางระบบบัญชี           |
| <input type="checkbox"/> ความเข้าใจของระเบียบกฎหมายที่ดีกว่า    | <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....                          |

ส่วนที่ 2 บัณฑิตส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ  
ในจังหวัดเชียงใหม่

ในแต่ละปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดบริการท่านให้ความสำคัญในแต่ละหัวข้อต่อไปนี้อย่างไร

| ท่านให้ความสำคัญต่อบัณฑิตส่วนประสม<br>การตลาดบริการ      | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>/ไม่มีผล<br>(1) |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------------------|
| <b>ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์(Product)</b>                      |                  |            |                |             |                               |
| 12. การสอบบัญชี  |                  |            |                |             |                               |
| 13. ที่ปรึกษาทางภาษีอากร                                 |                  |            |                |             |                               |
| 14. วางระบบบัญชี   |                  |            |                |             |                               |
| 15. วางแผนทางการเงิน                                     |                  |            |                |             |                               |
| 16. ที่ปรึกษาทางบัญชี                                    |                  |            |                |             |                               |
| 17. การตรวจสอบภายใน                                      |                  |            |                |             |                               |
| 18. การปรับปรุงออกแบบระบบบัญชี                           |                  |            |                |             |                               |
| 19. บริการรับบันทึกบัญชี                                 |                  |            |                |             |                               |
| 20. การบริการที่ครบวงจร เช่นมีการจด<br>ทะเบียนตั้งบริษัท |                  |            |                |             |                               |
| 21. ชื่อเสียงและความชำนาญในการให้บริการ                  |                  |            |                |             |                               |
| 22. การตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ได้อย่าง<br>ถูกต้อง        |                  |            |                |             |                               |
| 23. อื่นๆ โปรดระบุ.....                                  |                  |            |                |             |                               |
| <b>ปัจจัยด้านราคา (Price)</b>                            |                  |            |                |             |                               |
| 24. ประเมินราคาตาม ประเภทธุรกิจ                          |                  |            |                |             |                               |
| 25. ประเมินราคาตามเวลาในการสอบบัญชี                      |                  |            |                |             |                               |
| 26. ประเมินราคาตามเงินทุนจดทะเบียน                       |                  |            |                |             |                               |
| 27. การคิดค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม                         |                  |            |                |             |                               |
| 28. ราคาใกล้เคียงกับสำนักงานบัญชีอื่น                    |                  |            |                |             |                               |
| 29. ราคาต่ำกว่าสำนักงานบัญชีอื่น                         |                  |            |                |             |                               |
| 30. มีการต่อรองราคาได้                                   |                  |            |                |             |                               |
| 31. สามารถผ่อนชำระได้                                    |                  |            |                |             |                               |
| 32. อื่นๆ โปรดระบุ.....                                  |                  |            |                |             |                               |

| ท่านให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสม<br>การตลาดบริการ  | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>/ไม่มีผล<br>(1) |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------------------|
| <b>ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)</b>  |                  |            |                |             |                               |
| 33. มีจำนวนสาขามากสะดวกในการใช้บริการ  |                  |            |                |             |                               |
| 34. สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนใกล้ลูกค้า<br>ติดต่อสะดวก                                       |                  |            |                |             |                               |
| 35. สถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการติดต่อสะดวก  |                  |            |                |             |                               |
| 36. อื่นๆ โปรดระบุ.....  |                  |            |                |             |                               |
| <b>ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)</b>  |                  |            |                |             |                               |
| 37. การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ ป้ายผ้า  |                  |            |                |             |                               |
| 38. จดหมายถึงหน่วยงานเพื่อเสนอหรือเชิญชวน<br>ลูกค้าให้มาใช้บริการ                              |                  |            |                |             |                               |
| 39. เสนอบริการโดยทางโทรศัพท์และขอพบ<br>เพื่อให้รายละเอียด                                      |                  |            |                |             |                               |
| 40. มีทีมงานขายออกไปประชาสัมพันธ์นอก<br>สถานที่ปิดบูธร่วมกับ โครงการบ้านจัดสรร<br>ที่ให้ส่วนลด |                  |            |                |             |                               |
| 41. คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ   |                  |            |                |             |                               |
| 42. การลงชื่อในสมุดหน้าเหลือง  |                  |            |                |             |                               |
| 43. การมีผลงานอ้างอิงในอดีตเช่นมีแฟ้มผลงาน<br>มีชื่อเสียง                                      |                  |            |                |             |                               |
| 44. อื่นๆ โปรดระบุ.....  |                  |            |                |             |                               |
| <b>ปัจจัยด้านบุคลากร (People)</b>  |                  |            |                |             |                               |
| 45. ชื่อเสียงของผู้สอบบัญชีเป็นที่ยอมรับ<br>ในธุรกิจ   |                  |            |                |             |                               |
| 46. การติดต่อสื่อสารพนักงานให้คำแนะนำ<br>และให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง                            |                  |            |                |             |                               |
| 47. พนักงานอธิบายรายละเอียดโดยใช้ภาษา<br>เข้าใจง่าย  |                  |            |                |             |                               |

| ท่านให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสม<br>การตลาดบริการ   | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>/ไม่มีผล<br>(1) |
|---|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------------------|
| 48. พนักงานมีความรู้ความชำนาญ   |                  |            |                |             |                               |
| 49. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นกันเอง  |                  |            |                |             |                               |
| 50. พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์  |                  |            |                |             |                               |
| 51. พนักงานมีความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้า  |                  |            |                |             |                               |
| 52. พนักงานมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาให้<br>ลูกค้า  |                  |            |                |             |                               |
| 53. พนักงานมีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ดี  |                  |            |                |             |                               |
| <b>ปัจจัยด้านบุคลากร (People)</b>   |                  |            |                |             |                               |
| 54. รู้จักเป็นส่วนตัว เป็นญาติ เป็นเพื่อนกับพนักงาน   |                  |            |                |             |                               |
| 55. ผู้สอบบัญชีมีความรู้ความชำนาญ   |                  |            |                |             |                               |
| 56. การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า   |                  |            |                |             |                               |
| 57. การให้บริการอย่างสุภาพ  |                  |            |                |             |                               |
| 58. ความมีน้ำใจ   |                  |            |                |             |                               |
| 59. อื่นๆ โปรดระบุ.....   |                  |            |                |             |                               |
| <b>ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence &amp; Presentation)</b>    |                  |            |                |             |                               |
| 60. มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย   |                  |            |                |             |                               |
| 61. มีบรรยากาศภายในสำนักงานเช่น ตกแต่ง<br>สวยงาม สะอาด                                      |                  |            |                |             |                               |
| 62. มีระเบียบภายในสำนักงาน เช่นการจัดวาง<br>อุปกรณ์ป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสาร<br>แบบฟอร์ม |                  |            |                |             |                               |
| 63. ความสะอาดของอาคารสถานที่  |                  |            |                |             |                               |
| 64. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น โทรทัศน์<br>หนังสือพิมพ์ วารสารต่างๆ และห้องน้ำ                |                  |            |                |             |                               |
| 65. สถานที่จอดรถเพียงพอ   |                  |            |                |             |                               |
| 66. สำนักงานมีขนาดใหญ่โต  |                  |            |                |             |                               |
| 67. ป้ายชื่อสำนักงานเห็นได้ชัดเจน   |                  |            |                |             |                               |
| 68. อื่นๆ โปรดระบุ.....   |                  |            |                |             |                               |

| ท่านให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสม<br>การตลาดบริการ  | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>/ไม่มีผล<br>(1) |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------------------|
| <b>ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ(Process)</b>   |                  |            |                |             |                               |
| 69. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ  |                  |            |                |             |                               |
| 70. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานจนแล้วเสร็จ   |                  |            |                |             |                               |
| 71. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน   |                  |            |                |             |                               |
| 72. จำนวนพนักงานมีมากพอในการให้บริการ  |                  |            |                |             |                               |
| 73. มีการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว   |                  |            |                |             |                               |
| 74. ข้อมูลลูกค้าเป็นความลับและเก็บรักษาข้อมูล<br>ไว้เป็นอย่างดี  |                  |            |                |             |                               |
| 75. ตรงต่อเวลา   |                  |            |                |             |                               |
| 76. มีเทคนิคในการสอบบัญชีที่ได้ผลในระยะ<br>เวลาที่กำหนด เช่น พบความบกพร่องหรือการ<br>ทุจริตได้ในเวลาที่ตกลงไว้ |                  |            |                |             |                               |
| 77. มีการติดตามผลการดำเนินงาน  |                  |            |                |             |                               |
| 78. อื่นๆ โปรดระบุ.....  |                  |            |                |             |                               |

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการสำนักงานบัญชีและข้อเสนอแนะ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

79. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ (บริการ) ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ไม่มีความชำนาญด้านบริการสอบบัญชี
- การสอบบัญชีไม่ตรงตามจริงไม่สามารถแสดงผลการดำเนินงาน และฐานะของกิจการได้
- ไม่สามารถวางแผนภาษีอากรให้กิจการ ได้อย่างเหมาะสมและมีความผิดพลาดไม่ตรงตามแผน
- การวางระบบบัญชีไม่สอดคล้องต่อการทำงานของกิจการ
- การวางแผนทางการเงินไม่สอดคล้องต่อกิจการ
- การให้คำปรึกษาทางบัญชีไม่มีประสิทธิภาพไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้
- การให้บริการตรวจสอบภายในไม่ตรงตามความต้องการของผู้บริหารกิจการ
- การบันทึกบัญชีไม่มีประสิทธิภาพไม่ตรงตามจริงที่เกิดขึ้น มีการบิดเบือน
- ไม่มีบริการครบวงจรเช่นมีการจดทะเบียนบริษัท
- ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ) \_\_\_\_\_
- ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา \_\_\_\_\_

80. ปัญหาด้านราคา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ไม่ประเมินราคาตามประเภทธุรกิจ
- ไม่ประเมินราคาตามระยะเวลาในการสอบบัญชี
- ไม่ประเมินราคาตามเงินทุนจดทะเบียนของธุรกิจ
- คิดค่าธรรมเนียมที่ไม่เหมาะสม
- การปรับเปลี่ยนราคาบ่อยครั้ง
- ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ) \_\_\_\_\_
- ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา \_\_\_\_\_

81. ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- จำนวนสาขาน้อย
- สถานที่ตั้งสำนักงานไกลบ้านหรือที่ทำงาน ไม่สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ
- สถานที่จอดรถคับแคบไม่เพียงพอต่อการจอดรถ
- สถานที่ตั้งสำนักงานไกลสถานที่ราชการไม่สะดวกต่อการติดต่อ
- ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ) \_\_\_\_\_
- ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา \_\_\_\_\_

## 82. ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- การประชาสัมพันธ์น้อย ลูกค้าไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับรายละเอียดการให้บริการ
- ไม่มีการเสนอขายภายในสำนักงานของพนักงานกับลูกค้า
- ไม่มีการเสนอบริการทางโทรศัพท์ และของเข้าพบเพื่อให้รายละเอียด
- ทีมงานขายออกไปประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ไม่ต่อเนื่อง
- การเปิดบูธร่วมกับโครงการอื่นๆและให้ส่วนลด มีน้อย
- ไม่เคยได้รับคำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยมาใช้บริการ
- ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ)
- ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา \_\_\_\_\_

## 83. ปัญหาด้านบุคลากร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาไม่ชัดเจน
- พนักงานไม่มีความรู้ความชำนาญและความสามารถไม่เพียงพอ
- พนักงานไม่สุภาพในการให้บริการ
- พนักงานไม่มีความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์
- พนักงานล่าช้าในการให้บริการลูกค้า
- พนักงานแก้ปัญหาของลูกค้าล่าช้า
- พนักงานไม่เคยออกไปเยี่ยมเยียนลูกค้าหลังจากได้รับบริการแล้ว
- พนักงานมีบุคลิกภาพการแต่งการที่ไม่เหมาะสม
- ผู้ให้บริการสอบบัญชีไม่มีความรู้ความชำนาญ
- ผู้ให้บริการสอบบัญชีไม่มีความสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการให้บริการ
- ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ)
- ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา \_\_\_\_\_

84. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานล้ำสมัยมีปัญหาขัดข้องบ่อย เช่น คอมพิวเตอร์
- บรรยากาศภายในสำนักงานอึดอัด อากาศไม่ถ่ายเท สถานที่คับแคบ
- การจัดวางอุปกรณ์สำนักงานป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ และเอกสารแบบฟอร์มไม่เป็นระเบียบ
- อาคารสถานที่ไม่สะอาด
- ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ไว้คอยบริการ เช่น โทรศัพท์ เครื่องถ่ายเอกสาร วารสาร หนังสือพิมพ์ ม้านั่ง
- ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ)
- ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา \_\_\_\_\_

85. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ
- ระยะเวลาในการปฏิบัติงานจนแล้วเสร็จใช้เวลานาน
- ขั้นตอนในการให้บริการยุ่งยากซับซ้อน
- พนักงานมีไม่เพียงพอในการให้บริการจึงล่าช้า
- พนักงานไม่ติดตามผลการทำงานว่าลูกค้าปฏิบัติตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ทำให้เกิดความผิดพลาดล่าช้า
- ไม่มีการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว
- ไม่เก็บข้อมูลลูกค้าเป็นความลับหรือเก็บรักษาไว้เป็นอย่างดี
- ไม่ตรงต่อเวลา
- ไม่มีเทคนิคในการสอบบัญชีที่ได้ผลในระยะเวลาที่กำหนด
- กระบวนการติดต่อยาก
- ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ)
- ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา \_\_\_\_\_

## ประวัติผู้เขียน

|                   |   |   |
|-------------------|---|---|
| ชื่อ              | นายธรรมศักดิ์ รัชชธรรมธัญ   |   |
| วัน เดือน ปี เกิด | 16 ตุลาคม 2515  |   |
| ประวัติการศึกษา   | สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย<br>เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2535<br>สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง<br>ปีการศึกษา 2541 |   |
| ประวัติการทำงาน   | ปี พ.ศ. 2541-2542   | สำนักงานบัญชีออร์ดิทเฮาส์                 |
|                   | ปี พ.ศ. 2542-2543   | สำนักงานบัญชีเกียรติกรรมทนายความ          |
|                   | ปี พ.ศ. 2543-2545   | บริษัทรวมแพทย์แผนไทย จำกัด<br>(มหาชน)     |
|                   | ปี พ.ศ. 2545-ปัจจุบัน   | ห้างหุ้นส่วนโรงโม่หินสยามเงินทวี<br>จำกัด |