



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

**เรื่อง ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาคร
ต่อการเลือกสำนักงานบัญชี**

แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามประกอบการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี การตอบแบบสอบถามของท่านถือว่ามีคุณค่ายิ่งทางการศึกษา โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านให้ข้อมูลตามความเป็นจริง

ขอขอบพระคุณอย่างสูง

ท่านเคยใช้บริการสำนักงานบัญชีหรือไม่

() 1. เคย

() 2. ไม่เคย

ท่านมีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีใช่หรือไม่

() 1. ใช่

() 2. ไม่ใช่

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ประเภทธุรกิจ ประเภทของสถานประกอบการ จำนวนพนักงาน ทุนจดทะเบียน ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของสำนักงานบัญชี

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี

ส่วนที่ 4 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อการเลือกสำนักงานบัญชี

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

(โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย X ลงหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด)

1. ประเภทธุรกิจของท่าน

() 1. ธุรกิจขายส่ง / ขายปลีก

() 2. ธุรกิจบริการ

() 3. อุตสาหกรรมการผลิต

() 4. ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง

() 5. ธุรกิจผลิตและจัดจำหน่ายเอง

() 6. ธุรกิจสิ่งพิมพ์

() 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

2. สถานประกอบการของท่านเป็นนิติบุคคลประเภทใด

() 1. ห้างหุ้นส่วนจำกัด

() 2. ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล

() 3. บริษัทจำกัด

() 4. บริษัทมหาชนจำกัด

() 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

3. จำนวนพนักงานประจำทั้งหมดของรัฐกิจท่านประมาณกี่คน
- () 1. ไม่เกิน 50 คน () 2. 51 – 100 คน
- () 3. 101 - 200 คน () 4. 201 – 300 คน
- () 5. 301 - 400 คน () 6. มากกว่า 500 คน

4. ทุนจดทะเบียนของรัฐกิจท่าน
- () 1. ไม่เกิน 1 ล้านบาท () 2. 1 - 5 ล้านบาท
- () 3. 5 - 10 ล้านบาท () 4. 10 - 15 ล้านบาท
- () 5. 15 - 20 ล้านบาท () 6. 20 ล้านบาท ขึ้นไป

5. ท่านดำเนินธุรกิจมาเป็นเวลานานเท่าใด
- () 1. 0 - 1 ปี () 2. มากกว่า 1 ปี ถึง 5 ปี
- () 3. มากกว่า 5 ปี ถึง 10 ปี () 4. 10 ปี ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของสำนักงานบัญชีของท่าน

(โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย X ลงหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด)

1. ท่านใช้บริการใดบ้างจากสำนักงานบัญชี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () 1. จัดทำบัญชีและภาษี () 2. ตรวจสอบบัญชี
- () 3. วางระบบบัญชี () 4. ปรึกษาปัญหาบัญชีและภาษี
- () 5. จดทะเบียนธุรกิจต่างๆ () 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ)
- () 7. ไม่เคยใช้บริการสำนักงานบัญชี (ข้ามไปตอบส่วนที่ 3)
2. ค่าธรรมเนียมแก่สำนักงานบัญชีเฉลี่ยเดือนละเท่าไร
- () 1. น้อยกว่า 1,500.- บาท () 2. 1,500- ถึง 3,000.- บาท
- () 3. 3,000- ถึง 5,000.- บาท () 4. 5,000- ถึง 8,000.- บาท
- () 5. 8,000- ถึง 10,000.- บาท () 6. มากกว่า 10,000.- บาท
3. สถานที่ประกอบกิจการของท่านใช้บริการจัดทำบัญชีจากสำนักงานบัญชีจากที่ใด
- () 1. สำนักงานบัญชีในจังหวัดสมุทรสาคร
- () 2. สำนักงานบัญชีที่มีสาขาให้บริการในจังหวัดสมุทรสาคร
- () 3. สำนักงานบัญชีที่ตั้งสถานประกอบการในกรุงเทพมหานคร
- () 4. สำนักงานบัญชีที่ตั้งสถานประกอบการในจังหวัดอื่น
- () 5. อื่นๆ (โปรดระบุ)

4. ท่านใช้ข้อมูลจากแหล่งใดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

- () 1. เลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีด้วยตนเอง
- () 2. บริษัทในเครือเดียวกันกำหนดให้เลือกใช้บริการ
- () 3. สำนักงานบัญชีมาเสนอแนะบริการด้วยตนเอง
- () 4. จากการแนะนำของสถานประกอบการอื่นที่คุ้นเคยกับท่าน
- () 5. จากการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ
- () 6. หน่วยงานราชการแนะนำให้
- () 7. อื่นๆ (โปรดระบุ)

5. สาเหตุที่ใช้บริการสำนักงานบัญชี (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () 1. ประหยัดค่าใช้จ่าย
- () 2. ต้องการความถูกต้องแม่นยำของงาน
- () 3. ต้องการผู้มีความชำนาญมากกว่า
- () 4. มีบริการที่หลากหลาย
- () 5. ความเข้าใจของระเบียบกฎหมายที่ดี
- () 6. ความน่าเชื่อถือของสำนักงานบัญชี
- () 7. ความมีชื่อเสียงของบุคลากรในสำนักงาน
- () 8. อื่นๆ (โปรดระบุ)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

**ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาคร
ต่อการเลือกสำนักงานบัญชี**

(โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย X ลงในช่องระดับความสำคัญที่ตรงกับความเป็นจริง
ของท่าน)

ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับที่มีผล				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านผลิตภัณฑ์					
1. มีบริการจัดทำบัญชีและภาษี					
2. มีบริการตรวจสอบบัญชี					
3. มีบริการวางระบบบัญชี					
4. มีบริการปรึกษาปัญหาบัญชีและภาษี					
5. มีบริการจดทะเบียนธุรกิจต่างๆ					
6. มีบริการจัดทำบัญชี และ งบการเงินเป็นภาษาอังกฤษ					
7. มีบริการจัดทำบัญชีสำหรับกิจการที่ได้รับการส่งเสริม BOI (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนซึ่งมีหน้าที่ส่งเสริมผู้ลงทุน)					
8. มีบริการจัดทำและยื่นแบบประจำปี ภงด.51 (แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลครึ่งปี) และ ภงด.50 (แบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลประจำปี)					
9. มีบริการส่งหนังสือนัดเชิญประชุมสามัญผู้ถือหุ้นเพื่อรับรองงบการเงิน และ ลงโฆษณาในหนังสือพิมพ์ (ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยหุ้นส่วนบริษัท ประกาศโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า)					
10. มีบริการจัดทำและยื่นแบบนำส่งงบการเงิน (สบข.3) ต่อกระทรวงพาณิชย์ และนำส่งงบการเงินต่อกรมสรรพากร					

ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับที่มีผล				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านผลิตภัณฑ์ (ต่อ)					
11. มีบริการจัดทำและยื่นแบบภาษีหัก ณ ที่จ่าย ประจำปี ภงด.1ก (แบบยื่นรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย สำหรับเงินได้พึงประเมินตามมาตรา 40(1),(2) ประเภทเงินเดือน โดยสรุปรายชื่อและจำนวนเงินที่ได้มีการจ่ายไปทั้งปี โดยไม่สนใจว่าจะมีชื่อแสดงอยู่ในการยื่นแบบ ภงด.1 ในแต่ละเดือนหรือไม่ก็ตาม)					
12. มีบริการจัดทำบัญชีเงินเดือน และนำส่งประกันสังคม					
13. มีบริการเป็นตัวแทนเข้าพบสรรพากรเมื่อมีหมายเรียก					
14. เป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพ ได้รับการรับรองจากกรมสรรพากร					
15. เป็นสำนักงานบัญชีที่ได้รับการยอมรับจากสถานประกอบการทั่วไป					
ด้านราคา					
1. อัตราค่าธรรมเนียมกำหนดจากปริมาณงานที่ลูกค้าจะใช้บริการ					
2. ค่าธรรมเนียมประเมินจากปริมาณเอกสารทางบัญชี					
3. ค่าธรรมเนียมประเมินจากเงินทุนจดทะเบียน					
4. ค่าธรรมเนียมประเมินจากประเภทธุรกิจ					
5. ค่าธรรมเนียมลักษณะเหมาจ่าย					
6. มีรูปแบบการชำระค่าธรรมเนียมให้เลือก					
7. สามารถจ่ายค่าธรรมเนียมเป็นรายครั้งที่เข้ามาให้บริการ					
8. สามารถแบ่งชำระเป็นงวด ๆ ได้					

ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับที่มีผล				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย					
1. สำนักงานบัญชีที่มีสถานทำการตั้งอยู่ใกล้บริษัทท่าน					
2. สถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชีตั้งอยู่ในย่านธุรกิจหรือใจกลางเมือง					
3. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ					
4. มีการให้บริการถึงสถานที่ประกอบการของลูกค้า					
ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1. มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อเพื่อให้ธุรกิจทั่วไปรู้จักอย่างสม่ำเสมอ					
2. มีส่วนลดให้เมื่อใช้บริการต่อเนื่องไประยะหนึ่ง					
3. มีส่วนลดพิเศษกรณีลูกค้าขอใช้บริการหลายบริการ					
4. มีบริการให้คำปรึกษาเพิ่มเติมโดยไม่คิดมูลค่า					
5. มีการจัดอบรมสัมมนาให้ความรู้กับลูกค้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย					
6. มีเว็บไซต์เป็นของสำนักบัญชี ให้ข้อมูลความรู้และกฎหมายทางบัญชี และตอบคำถามปัญหาทางบัญชี					
ด้านคุณภาพของพนักงานสำนักงานบัญชี					
1. พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการเรียกใช้บริการ ในกรณีต้องการความช่วยเหลือเร่งด่วน					
2. พนักงานมีคุณภาพด้านการบริการ ตลอดจนสามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้า					
3. พนักงานมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านเป็นอย่างดี					
4. พนักงานมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้					
5. พนักงานจัดทำบัญชีได้อย่างถูกต้อง ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับสรรพากร					
6. พนักงานสามารถอธิบายงานหรือชี้แจงรายละเอียดเพื่อเสนอบริการได้ชัดเจนตรงประเด็น					

ส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับที่มีผล				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านลักษณะทางกายภาพของสำนักงานบัญชี					
1. รูปแบบอาคารมีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง					
2. สถานที่ภายในสำนักงานบัญชีมีความโอ่โถงกว้างขวาง					
3. สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย					
4. มีการจัดสถานที่สวยงาม มีความน่าเชื่อถือ					
5. ใช้อุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ					
ด้าน กระบวนการให้บริการของสำนักงานบัญชี					
1. มีระบบงานที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า					
2. มีการสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า ด้านการเก็บรักษาความลับทางธุรกิจ และ รักษาเอกสารทางบัญชีของลูกค้าเป็นอย่างดี เมื่อลูกค้าร้องขอสามารถจัดส่งให้ลูกค้าได้					
3. มีความเข้าใจระบบของธุรกิจที่หลากหลาย					
4. มีการส่งงานตรงตามเวลาที่กำหนด					
5. มีการแบ่งเก็บเอกสารสำคัญทางภาษี อาทิ แบบและใบเสร็จ ภาษีหัก ณ ที่จ่าย,ภพ.30,ภงค.50,ภงค.51 เป็นต้น ชุด (1.ฉบับจริงให้ลูกค้า 2.สำเนาเก็บไว้สำนักงานบัญชี)					
6. ให้คำแนะนำวิธีทางบัญชีเพื่อผลด้านภาษีอากรที่ดีและถูกต้อง มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้านภาษีอากร					
7. ให้คำแนะนำระบบบัญชี ผังทางเดินเอกสาร รวมถึงเอกสารเบื้องต้นที่จำเป็นในการบันทึบบัญชี					
8. สามารถติดต่อสื่อสารได้สะดวก รวดเร็ว					
9. ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีที่ได้รับความนิยม Program Express ในการจัดทำบัญชี					
10. มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจาก Program Express โดยการ Remote เข้าไปวิเคราะห์ปัญหา และแนะนำวิธีการแก้ไข					

ส่วนที่ 4 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อการเลือกสำนักงานบัญชี

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม-



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล	นางสาวปัทมา อุบล
วัน เดือน ปี เกิด	23 มีนาคม พ.ศ. 2520
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2540 สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) โรงเรียนเทคนิคเบญจชลบุรี จังหวัดชลบุรี ปีการศึกษา 2542 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) โรงเรียนเทคโนโลยีภาคตะวันออก (อี.เทค) จังหวัดชลบุรี ปีการศึกษา 2545 บัญชีบัณฑิต สาขาบัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ประสบการณ์	พ.ศ. 2545 – 2546 เจ้าหน้าที่บัญชี บริษัท ว.วิโรจน์ พัฒนกิจ จำกัด จังหวัดกรุงเทพฯ พ.ศ. 2546 – 2552 บัญชีอาวุโส บริษัท เจริญอักษร โฮลดิ้งกรุ๊ป จำกัด จังหวัดกรุงเทพฯ พ.ศ. 2552 – 2553 ผู้จัดการบัญชีและการเงิน บริษัท สวิซอิงค์ แอนด์ เคมีคอล (2010) จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร พ.ศ. 2553 – 2556 ผู้จัดการแผนกบัญชีทั่วไป บริษัท อินเทลค์ ฟีด จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร พ.ศ. 2557 – ปัจจุบัน รับทำบัญชีอิสระ

