

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของบริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด แบ่งผลการศึกษาออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1-18)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของบริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา (ค่าธรรมเนียมบริการ) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย /สถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรหรือพนักงาน ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ (ตารางที่ 19-26)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาที่พบในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา(ค่าธรรมเนียมบริการ) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรหรือพนักงาน ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ (ตารางที่ 27-33)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของบริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา (ค่าธรรมเนียมบริการ) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรหรือพนักงาน ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ และระยะเวลาที่ใช้บริการบริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด (ตารางที่ 34-49)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	48	22.3
หญิง	167	77.7
รวม	215	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 77.7 เป็นเพศชาย ร้อยละ 22.3

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21-30 ปี	83	38.6
31-40 ปี	65	30.2
41-50 ปี	55	25.6
51-60 ปี	12	5.6
รวม	215	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุ 21-30 ปี ร้อยละ 38.6 รองลงมาคือ อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 30.2 อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 25.6 และอายุ 51-60 ปี ร้อยละ 5.6

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษา	10	4.7
อนุปริญญา(ปวส.,ปวท.)	39	18.1
ปริญญาตรี	141	65.6
ปริญญาโท	25	11.6
รวม	215	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 65.6 รองลงมาคือ อนุปริญญา(ปวส.,ปวท.) ร้อยละ 18.1 ปริญญาโท ร้อยละ 11.6 และ มัธยมศึกษา ร้อยละ 4.7

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการจบการศึกษาด้านบัญชี โดยตรง

การจบการศึกษาด้านบัญชีโดยตรง	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	78	36.3
ไม่ใช่	137	63.7
รวม	215	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ได้จบการศึกษาด้านบัญชี โดยตรง ร้อยละ 63.7 จบการศึกษาด้านบัญชีโดยตรง ร้อยละ 36.3

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งในธุรกิจ

ตำแหน่งในธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของกิจการ	56	26.0
กรรมการผู้จัดการ	23	10.7
หุ้นส่วนผู้จัดการ	12	5.6
ผู้จัดการทั่วไป	23	10.7
ผู้จัดการฝ่ายบัญชี	9	4.2
สมุหบัญชี	4	1.9
หัวหน้าฝ่ายบัญชี	27	12.5
พนักงานบัญชี	61	28.4
<b>รวม</b>	<b>215</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งงานเป็นพนักงานบัญชี ร้อยละ 28.4 รองลงมาคือเจ้าของกิจการ ร้อยละ 26.0 หัวหน้าฝ่ายบัญชี ร้อยละ 12.5 กรรมการผู้จัดการและผู้จัดการทั่วไป เท่ากันคือร้อยละ 10.7 หุ้นส่วนผู้จัดการ ร้อยละ 5.6 ผู้จัดการฝ่ายบัญชี ร้อยละ 4.2 สมุหบัญชี ร้อยละ 1.9

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ เลือกใช้สำนักงานบัญชี

ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชี	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของกิจการ	117	54.4
กรรมการผู้จัดการ	51	23.7
หุ้นส่วนผู้จัดการ	18	8.4
ผู้จัดการทั่วไป	12	5.6
ผู้จัดการฝ่ายบัญชี	4	1.9
สมุห์บัญชี	8	3.7
หัวหน้าฝ่ายบัญชี	5	2.3
รวม	215	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชี คือ เจ้าของกิจการ ร้อยละ 54.4 รองลงมาคือ กรรมการผู้จัดการ ร้อยละ 23.7 หุ้นส่วนผู้จัดการ ร้อยละ 8.4 ผู้จัดการทั่วไป ร้อยละ 5.6 สมุห์บัญชี ร้อยละ 3.7 หัวหน้าฝ่ายบัญชี ร้อยละ 2.3 และ ผู้จัดการฝ่ายบัญชี ร้อยละ 1.9

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ

รูปแบบการประกอบธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
บริษัทจำกัด	129	60.0
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	61	28.4
ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล	2	0.9
ห้างหุ้นส่วนสามัญที่ไม่ใช่นิติบุคคล	5	2.3
บุคคลธรรมดา	18	8.4
รวม	215	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด ร้อยละ 60.0 รองลงมาคือ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ร้อยละ 28.4 บุคคลธรรมดา ร้อยละ 8.4 ห้างหุ้นส่วนสามัญที่ไม่ใช่นิติบุคคล ร้อยละ 2.3 และ ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ร้อยละ 0.9

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจของกิจการ

ประเภทธุรกิจของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
จำหน่ายสินค้าทั่วไป(ซื้อมา/ขายไป)	108	50.2
โรงงานผลิตสินค้า	21	9.8
ร้านอาหาร/ภัตตาคาร	5	2.3
โรงแรม/ห้องเช่า ให้เช่าอสังหาริมทรัพย์	6	2.8
รับเหมาก่อสร้าง	26	12.1
ให้เช่าซื้อ/ลีสซิ่ง	3	1.4
เกษตรกรรม	10	4.7
หมู่บ้านจัดสรร/ซื้อขายอสังหาริมทรัพย์	19	8.8
สถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิง	4	1.9
อู่ซ่อมรถ	3	1.4
โรงเรียน/สถานศึกษา	7	3.3
อื่นๆ	7	3.3

หมายเหตุ :ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 215 ราย

อื่นๆ ได้แก่ เหมืองแร่ (1 ราย) ปั๊มน้ำมัน (1 ราย) คลินิก (1 ราย) เสริมความงาม (1 ราย)

ขนส่งผู้โดยสาร (1 ราย) งานให้คำปรึกษาฝึกอบรม (2 ราย)

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจ จำหน่ายสินค้าทั่วไป(ซื้อมา/ขายไป) ร้อยละ 50.2 รับเหมาก่อสร้าง ร้อยละ 12.1 โรงงานผลิตสินค้า ร้อยละ 9.8 หมู่บ้านจัดสรร/ซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ ร้อยละ 8.8 เกษตรกรรม ร้อยละ 4.7 โรงเรียน/สถานศึกษา และอื่นๆ ร้อยละ 3.3 โรงแรม/ห้องเช่า ให้เช่าอสังหาริมทรัพย์ ร้อยละ 2.8 ร้านอาหาร/ภัตตาคาร ร้อยละ 2.3 สถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ร้อยละ 1.9 อู่ซ่อมรถ ร้อยละ 1.4

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจ

ระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ปี	30	14.0
ตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี	41	19.0
ตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่ถึง 10 ปี	58	27.0
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	86	40.0
<b>รวม</b>	<b>215</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคือ ตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่ถึง 10 ปี ร้อยละ 27.0 ตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี ร้อยละ 19.0 และน้อยกว่า 3 ปี ร้อยละ 14.0

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน

เงินทุนจดทะเบียน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 1,000,000 บาท	65	30.2
1,000,001 - 5,000,000 บาท	116	54.0
5,000,001 - 10,000,000 บาท	14	6.5
มากกว่า 10,000,000 บาท	20	9.3
<b>รวม</b>	<b>215</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเงินทุนจดทะเบียน 1,000,001 - 5,000,000 บาท ร้อยละ 54.0 รองลงมาคือ ไม่เกิน 1,000,000 บาท ร้อยละ 30.2 มากกว่า 10,000,000 บาท ร้อยละ 9.3 และ 5,000,001 - 10,000,000 บาท ร้อยละ 6.5

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงานใน  
กิจการ

จำนวนพนักงานในกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 คน	16	7.4
5 - 10 คน	46	21.4
10 - 15 คน	95	44.2
16 - 20 คน	35	16.3
21 คนขึ้นไป	23	10.7
<b>รวม</b>	<b>215</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนพนักงานในกิจการ 10-15 คน คิด  
เป็นร้อยละ 44.2 รองลงมาคือ 5 - 10 คน ร้อยละ 21.4 16 - 20 คน ร้อยละ 16.3 21 คนขึ้นไป ร้อย  
ละ 10.7 และต่ำกว่า 5 คน ร้อยละ 7.0

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเคยใช้บริการของ  
สำนักงานบัญชีที่อื่นมาก่อน

การเคยใช้บริการของสำนักงานบัญชีที่อื่นมาก่อน	จำนวน	ร้อยละ
เคย	88	40.9
ไม่เคย	127	59.1
<b>รวม</b>	<b>215</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการของสำนักงาน  
บัญชีที่อื่นมาก่อน ร้อยละ 59.1 และเคยใช้บริการของสำนักงานบัญชีที่อื่นมาก่อน ร้อยละ 40.9



ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการของบริษัทที่-แอกเคานท์ จำกัด

เหตุผลที่เลือกใช้บริการของบริษัทที่-แอกเคานท์ จำกัด	จำนวน	ร้อยละ
มีความรับผิดชอบ	61	28.4
มีบริการครบวงจร	26	12.1
รักษาความลับลูกค้าได้ดี	15	6.9
มีบริการเสริมที่น่าสนใจ	5	2.3
คุณภาพการให้บริการ	49	22.8
บริการที่แตกต่างจากคู่แข่ง	4	1.9
อัตราค่าบริการ	20	9.3
อยู่ใกล้ที่ทำงาน	14	6.5
ชื่อเสียงของสำนักงาน	9	4.2
บริษัทตั้งมานาน	3	1.4
อื่นๆ	9	4.2

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 215 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ได้รับคำแนะนำจากผู้ใหญ่ (1 คน) มีคนแนะนำ (7 คน) เชื้อมันและไว้วางใจบุคลากรของบริษัท (1 คน)

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ให้เหตุผลที่เลือกใช้บริการของบริษัทที่-แอกเคานท์ จำกัด ลำดับแรก เพราะมีความรับผิดชอบ ร้อยละ 28.4 รองลงมาคือ คุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 22.8 มีบริการครบวงจร ร้อยละ 12.1 อัตราค่าบริการ ร้อยละ 9.3 อยู่ใกล้ที่ทำงาน ร้อยละ 6.5 ชื่อเสียงของสำนักงาน ร้อยละ 4.2 มีบริการเสริมที่น่าสนใจ ร้อยละ 2.3 บริการที่แตกต่างจากคู่แข่ง ร้อยละ 1.9 บริษัทตั้งมานาน ร้อยละ 1.4

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักบริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด

แหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักบริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด	จำนวน	ร้อยละ
จากการแนะนำตัวเองของบริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด	45	20.9
จากการแนะนำของผู้อื่น	140	65.1
จากสมุดโทรศัพท์หน้าเหลือง	0	0.0
จากวารสารและหนังสือพิมพ์	0	0.0
จากอินเทอร์เน็ต	1	0.5
จากกิจการในเครือเดียวกันหรือเจ้าของกิจการเดียวกันที่ใช้บริการอยู่ก่อนแล้ว	45	20.9
จากหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง สรรพากร, สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า	5	2.3
อื่นๆ	6	2.8

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 215 ราย

อื่นๆ ได้แก่เพื่อน (3 คน) จากหุ้นส่วนของบริษัท (1 คน) ผ่านทางบริษัทฯ จึงได้ติดต่อให้ (1 คน) ความสัมพันธ์ส่วนตัว (1 คน)

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จักบริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด จากการแนะนำของผู้อื่น ร้อยละ 65.1 รองลงมาคือ จากการแนะนำตัวเองของบริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด และจากกิจการในเครือเดียวกันหรือเจ้าของกิจการเดียวกันที่ใช้บริการอยู่ก่อนแล้ว ร้อยละ 20.9 จากหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง สรรพากร, สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า ร้อยละ 2.3 และอื่นๆ ร้อยละ 2.8 จากอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 0.5

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการของบริษัท ที- แอคเคานท์ จำกัด

ระยะเวลาที่ใช้บริการของบริษัท ที- แอคเคานท์ จำกัด	จำนวน	ร้อยละ
ยังไม่ถึง 1 ปี	14	6.5
ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี	58	27.0
ตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี	57	26.5
มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	86	40.0
<b>รวม</b>	<b>215</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการของบริษัท ที- แอคเคานท์ จำกัด มากกว่า 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคือ ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี ร้อยละ 27.0 ตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี ร้อยละ 26.5 และใช้บริการยังไม่ถึง 1 ปี ร้อยละ 6.5

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมาติดต่องานที่สำนักงานของบริษัท ที-แอคเคานท์ จำกัด

การมาติดต่อที่สำนักงานของบริษัท ที-แอคเคานท์ จำกัด	จำนวน	ร้อยละ
เคยมา	114	53.0
ไม่เคยมา	101	47.0
<b>รวม</b>	<b>215</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เคยมาติดต่องานที่สำนักงานของบริษัทที-แอคเคานท์ จำกัด คิดเป็นร้อยละ 53.0 ส่วนที่ไม่เคยมา คิดเป็นร้อยละ 47.0

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาติดต่อที่สำนักงานของบริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด

จำนวนครั้งที่มาติดต่อที่สำนักงาน ของบริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด	จำนวน	ร้อยละ
เฉลี่ยปีละ 1-2 ครั้ง	51	44.7
เฉลี่ยปีละ 3-5 ครั้ง	31	27.2
เฉลี่ยปีละ 6-12 ครั้ง	20	17.6
เฉลี่ยมากกว่าปีละ 12 ครั้งขึ้นไป	12	10.5
รวม	114	100.0

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมาติดต่องานที่สำนักงานของบริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด เฉลี่ยปีละ 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 44.7 รองลงมาคือ เฉลี่ยปีละ 3-5 ครั้ง ร้อยละ 27.2 เฉลี่ยปีละ 6-12 ครั้ง ร้อยละ 17.6 และเฉลี่ยมากกว่าปีละ 12 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 10.5

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการของบริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด

การใช้บริการของบริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด	จำนวน	ร้อยละ
<b>บริการจัดทำบัญชี</b>		
- การจัดทำบัญชีรายเดือน/รายไตรมาส/รายปี	165	76.7
- การจัดทำและยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา(ภงด.90,91,94)	128	59.5
<b>บริการจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วนบริษัท</b>		
- การจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วน บริษัท	62	28.8
- การจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงห้างหุ้นส่วน บริษัท	46	21.4
- การจดทะเบียนเลิกห้างหุ้นส่วน บริษัท	24	11.2
- การจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการภาษีมูลค่าเพิ่ม	46	21.4
<b>บริการงานประกันสังคม</b>		
- บริการจดทะเบียนเป็นผู้ประกันตน	36	16.7
- บริการยื่นแบบประกันสังคมรายเดือน	41	19.1
<b>บริการวางระบบบัญชีและโปรแกรมคอมพิวเตอร์</b>		
- บริการวางระบบบัญชีและให้คำปรึกษาบัญชี	32	14.9
- บริการขายและฝึกอบรมการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในงานบัญชี	14	6.5

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 215 ราย

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการของบริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด ในด้านบริการจัดทำบัญชี คือ การจัดทำบัญชีรายเดือน/รายไตรมาส/รายปี เป็นจำนวนมากที่สุดคือ ร้อยละ 76.7 ส่วนการจัดทำและยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา(ภงด.90,91,94) ร้อยละ 59.5

ด้านบริการจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วนบริษัท คือ การจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วนบริษัท ร้อยละ 28.8 การจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงห้างหุ้นส่วน บริษัท และการจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการภาษีมูลค่าเพิ่ม เป็นจำนวนเท่ากันคือร้อยละ 21.4 ส่วนการจดทะเบียนเลิกห้างหุ้นส่วน บริษัท คิดเป็นร้อยละ 11.2

ด้านบริการงานประกันสังคม คือ บริการยื่นแบบประกันสังคมรายเดือน ร้อยละ 19.1  
บริการจดทะเบียนเป็นผู้ประกันตน ร้อยละ 16.7

ด้านบริการวางระบบบัญชีและโปรแกรมคอมพิวเตอร์ คือ บริการวางระบบบัญชีและ  
ให้คำปรึกษาบัญชี ร้อยละ 14.9 บริการขายและฝึกอบรมการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในงานบัญชี  
ร้อยละ 6.5

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการเสริมอื่นๆ  
ของบริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด

การใช้บริการเสริมอื่นๆของบริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด	จำนวน	ร้อยละ
ที่ปรึกษาทางการเงิน	16	7.4
เขียนโครงการเสนอสถาบันการเงิน/วิเคราะห์โครงการ	1	0.5
วางแผนภาษีอากร	31	14.4
ตรวจสอบบัญชีภายใน (Internal Audit)	28	13.0
ไปพบเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร	158	73.5
ติดต่อหน่วยงานราชการอื่นๆ	50	23.3
ให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร	154	71.6
กฎหมายธุรกิจ	23	10.7
อื่นๆ	7	3.3

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 215 ราย

อื่นๆ ได้แก่ จำนวนและขึ้นเสียภาษีให้พนักงาน หจก. (2 คน) จดทะเบียนเงินทุน และศึกษาด้านบัญชี (2 คน)  
ให้คำปรึกษาด้านธุรกรรม การบัญชี (2 คน) พบเจ้าหน้าที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (1 คน)

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเสริมอื่นๆของบริษัท ที-แอก  
เคานท์ จำกัด มากที่สุดคือ การไปพบเจ้าหน้าที่กรมสรรพากรใน คิดเป็นร้อยละ 73.5 รองลงมาคือ  
ให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร ร้อยละ 71.6 ติดต่อหน่วยงานราชการอื่นๆ ร้อยละ 23.3 วางแผนภาษี  
อากร ร้อยละ 14.4 ตรวจสอบบัญชีภายใน (Internal Audit) ร้อยละ 13.0 กฎหมายธุรกิจ ร้อยละ 10.7  
ที่ปรึกษาทางการเงิน ร้อยละ 7.4 อื่นๆ ร้อยละ 3.3 และ เขียนโครงการเสนอสถาบันการเงิน/  
วิเคราะห์โครงการ ร้อยละ 0.5

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการอื่นๆที่ต้องการเพิ่มเติม

บริการอื่นๆที่ต้องการเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
จัดหาพนักงานบัญชีให้กับบริษัท	31	14.4
มีพนักงานทำงานทดแทน ณ สถานประกอบการของลูกค้า	44	20.5
การวิเคราะห์งบการเงินเพื่อการบริหารภายใน	74	34.4
อื่นๆ	6	2.8

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 215 ราย

อื่นๆ ได้แก่ ข้อมูลความรู้ที่เกี่ยวข้องที่บริษัทคิดว่าเป็นจุดอ่อนของลูกค้าแต่ละคนแต่ละราย หรือเป็นสิ่งที่ลูกค้า

ขาดแต่จำเป็นต้องรู้ (1 คน) ให้คำปรึกษาเรื่องวางระบบบัญชี (2 คน)

ต้องการ โปรแกรมบัญชีที่เหมาะสมกับธุรกิจ (1 คน) ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าสม่ำเสมอ (2 คน)

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ต้องการบริการอื่นๆเพิ่มเติม ในด้านการวิเคราะห์งบการเงินเพื่อการบริหารภายใน เป็นจำนวนมากที่สุดคือ ร้อยละ 34.4 รองลงมาคือ การมีพนักงานทำงานทดแทน ณ สถานประกอบการของลูกค้า ร้อยละ 20.5 จัดหาพนักงานบัญชีให้กับบริษัท ร้อยละ 14.4 และอื่นๆ ร้อยละ 2.8

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved



ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด  
บริการของ บริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ  
การให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/ บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พึง พอใจ	ไม่เคย ใช้ บริการ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
<b>บริการจัดทำบัญชี</b>								
การจัดทำบัญชีรายเดือน	33 (15.3)	96 (44.7)	13 (6.1)	0 (0.0)	8 (3.7)	65 (30.2)	3.97 (มาก)	3
การจัดทำบัญชีรายปี	22 (10.2)	121 (56.3)	5 (2.3)	0 (0.0)	9 (4.2)	58 (27.0)	3.94 (มาก)	5
การจัดทำและยื่นแบบแสดง รายการเสียภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดา (ภงด.90,91,94)	45 (20.9)	97 (45.1)	6 (2.8)	0 (0.0)	15 (7.0)	52 (24.2)	3.96 (มาก)	4
<b>บริการจดทะเบียนจัดตั้ง ห้างหุ้นส่วนบริษัท</b>								
การจดทะเบียนจัดตั้งห้าง หุ้นส่วน บริษัท	8 (3.7)	57 (26.5)	2 (0.9)	0 (0.0)	7 (3.3)	141 (65.6)	3.80 (มาก)	6
การจดทะเบียนเปลี่ยนแปลง ห้างหุ้นส่วน บริษัท	11 (5.1)	35 (16.3)	5 (2.3)	0 (0.0)	20 (9.3)	144 (67.0)	3.24 (น้อย)	10
การจดทะเบียนเลิกห้าง หุ้นส่วน บริษัท	2 (0.9)	32 (14.9)	6 (2.8)	0 (0.0)	10 (4.7)	165 (76.7)	3.32 (น้อย)	9
การจดทะเบียนเป็น ผู้ประกอบการ ภาษีมูลค่าเพิ่ม	6 (2.8)	42 (19.5)	2 (0.9)	0 (0.0)	7 (3.3)	158 (73.5)	3.70 (มาก)	7



ตารางที่ 21 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/ บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พึง พอใจ	ไม่เคย ใช้ บริการ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
บริการงานประกันสังคม								
บริการจดทะเบียนเป็นผู้ประกันตน	16 (7.4)	51 (23.7)	4 (1.9)	2 (0.9)	3 (1.4)	139 (64.7)	3.99 (มาก)	1
บริการยื่นแบบประกันสังคมรายเดือน	11 (5.1)	35 (16.3)	4 (1.9)	2 (0.9)	12 (5.6)	151 (70.2)	3.48 (น้อย)	8
บริการวางระบบบัญชีและโปรแกรมคอมพิวเตอร์								
บริการวางระบบบัญชีและให้คำปรึกษาบัญชี	12 (5.6)	32 (14.9)	6 (0.9)	2 (0.9)	1 (0.5)	162 (75.3)	3.98 (มาก)	2
บริการขายและฝึกอบรมการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในงานบัญชี	3 (1.4)	11 (5.1)	7 (3.3)	0 (0.0)	9 (4.2)	185 (86.0)	2.97 (น้อย)	11
ค่าเฉลี่ยรวม							3.64 (มาก)	

จากตารางที่ 21 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับ คือ บริการจดทะเบียนเป็นผู้ประกันตน (ค่าเฉลี่ย 3.99) รองลงมาคือ บริการวางระบบบัญชีและให้คำปรึกษาบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.98) การจัดทำบัญชีรายเดือน (ค่าเฉลี่ย 3.97) การจัดทำและยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภงด.90,91,94) (ค่าเฉลี่ย 3.96) การจัดบัญชีรายปี (ค่าเฉลี่ย 3.94) การจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วน บริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.80) การจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการภาษีมูลค่าเพิ่ม (ค่าเฉลี่ย 3.70) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยเรียงลำดับคือ บริการยื่นแบบประกันสังคมรายเดือน (ค่าเฉลี่ย 3.48) การจดทะเบียนเลิกห้างหุ้นส่วน บริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.32) การจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงห้างหุ้นส่วนบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.24) และบริการขายและฝึกอบรมการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในงานบัญชี (ค่าเฉลี่ย 2.97)

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านราคา(ค่าธรรมเนียมบริการ)

ปัจจัยด้านราคา (ค่าธรรมเนียมบริการ)	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พึง พอใจ	ไม่เคย ใช้ บริการ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ค่าบริการจัดทำบัญชี								
ค่าบริการทำบัญชี รายเดือน	24 (11.2)	116 (54.0)	13 (6.0)	0 (0.0)	3 (1.4)	59 (27.4)	4.01 (มาก)	1
ค่าบริการทำบัญชีรายปี	13 (6.0)	108 (50.2)	8 (3.7)	3 (1.4)	13 (6.0)	70 (32.6)	3.72 (มาก)	11
ค่าบริการจัดทำและยื่นแบบ แสดงรายการเสียภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดา (ภงด.90,91,94)	18 (8.4)	93 (43.3)	12 (5.6)	0 (0.0)	13 (6.0)	79 (36.7)	3.76 (มาก)	10
ค่าบริการจดทะเบียนจัดตั้ง ห้างหุ้นส่วนบริษัท								
ค่าบริการจดทะเบียนจัดตั้ง ห้างหุ้นส่วน บริษัท	4 (1.9)	51 (23.7)	9 (4.2)	0 (0.0)	2 (0.9)	149 (69.3)	3.83 (มาก)	6
ค่าบริการจดทะเบียน เปลี่ยนแปลงห้างหุ้นส่วน บริษัท	1 (0.5)	49 (22.8)	7 (3.3)	0 (0.0)	2 (0.9)	156 (72.6)	3.80 (มาก)	8
ค่าบริการจดทะเบียนเลิก ห้างหุ้นส่วน บริษัท	3 (1.4)	26 (12.1)	8 (3.7)	1 (0.5)	9 (4.2)	168 (78.1)	3.28 (น้อย)	17
ค่าบริการจดทะเบียนเป็น ผู้ประกอบการ ภาษีมูลค่าเพิ่ม	4 (1.9)	40 (18.6)	2 (0.9)	2 (0.9)	0 (0.0)	167 (77.7)	3.96 (มาก)	4
ค่าบริการงานประกันสังคม								
ค่าบริการจดทะเบียนเป็น ผู้ประกันตน	10 (4.7)	40 (18.6)	2 (0.9)	0 (0.0)	3 (1.4)	160 (74.4)	3.98 (มาก)	3
ค่าบริการยื่นแบบ ประกันสังคมรายเดือน	10 (4.7)	38 (17.7)	2 (0.9)	0 (0.0)	3 (1.4)	162 (75.3)	3.98 (มาก)	3

ตารางที่ 22 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านราคา(ค่าธรรมเนียมบริการ)

ปัจจัยด้านราคา (ค่าธรรมเนียมบริการ)	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พึง พอใจ	ไม่เคย ใช้ บริการ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ค่าบริการวางระบบบัญชี และโปรแกรมคอมพิวเตอร์								
ค่าบริการวางระบบบัญชี และให้คำปรึกษาบัญชี	7 (3.3)	27 (12.6)	1 (0.5)	3 (1.4)	7 (3.3)	170 (79.1)	3.53 (มาก)	14
ค่าบริการขายและฝึกอบรม การใช้โปรแกรม คอมพิวเตอร์ในงานบัญชี	7 (3.3)	18 (8.4)	9 (4.2)	2 (0.9)	4 (1.9)	175 (81.4)	3.55 (มาก)	13
มีมาตรฐานการคิด ค่าบริการที่ชัดเจนแน่นอน	20 (9.3)	54 (25.1)	10 (4.7)	0 (0.0)	20 (9.3)	111 (51.6)	3.52 (มาก)	15
การคิดค่าบริการตาม ปริมาณงานที่ทำ/เอกสาร	19 (8.8)	61 (28.4)	9 (4.2)	0 (0.0)	16 (7.4)	110 (51.2)	3.64 (มาก)	12
การให้ระยะเวลาเครดิตใน การเก็บชำระค่าบริการ	29 (13.5)	94 (43.7)	27 (12.6)	0 (0.0)	6 (2.8)	59 (27.4)	3.90 (มาก)	5
มีวิธีการชำระค่าบริการที่ หลากหลายและสะดวก	28 (13.0)	78 (36.3)	21 (9.8)	1 (0.5)	2 (0.9)	85 (39.5)	3.99 (มาก)	2
การให้ส่วนลดค่าบริการ เมื่อชำระก่อนกำหนด	10 (4.7)	33 (15.3)	42 (19.5)	10 (19.5)	4 (1.9)	116 (54.0)	3.35 (น้อย)	16
ประเมินราคาตามประเภท ธุรกิจ	9 (4.2)	81 (37.7)	19 (8.8)	0 (0.0)	4 (1.9)	102 (47.4)	3.81 (มาก)	7
คิดราคาตามระยะทางของ สถานประกอบการตั้งอยู่	10 (4.7)	55 (25.6)	25 (11.6)	2 (0.9)	0 (0.0)	123 (57.2)	3.79 (มาก)	9
ค่าเฉลี่ยรวม							3.74 (มาก)	

จากตารางที่ 22 พบว่าปัจจัยด้านราคา(ค่าธรรมเนียมบริการ) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับ คือ ค่าบริการทำบัญชีรายเดือน (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมาคือ มีวิธีการชำระค่าบริการที่หลากหลายและสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.99) ค่าบริการจดทะเบียนเป็นผู้ประกันตน และค่าบริการยื่นแบบประกันสังคมรายเดือน (ค่าเฉลี่ย 3.98) ค่าบริการจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการภาษีมูลค่าเพิ่ม (ค่าเฉลี่ย 3.96) การให้ระยะเวลาเครดิตในการเก็บชำระค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.90) ค่าบริการจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วน บริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.83) ประเมินราคาตามประเภทธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.81) ค่าบริการจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงห้างหุ้นส่วน บริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.80) คิดราคาตามระยะทางของสถานประกอบการตั้งอยู่ (ค่าเฉลี่ย 3.79) ค่าบริการจัดทำและยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา(ภงด.90,91,94) (ค่าเฉลี่ย 3.76) ค่าบริการทำบัญชีรายปี (ค่าเฉลี่ย 3.72) การคิดค่าบริการตามปริมาณงานที่ทำ/เอกสาร (ค่าเฉลี่ย 3.64) ค่าบริการขายและฝึกอบรมการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในงานบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.55) ค่าบริการวางระบบบัญชีและให้คำปรึกษาบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.53) มีมาตรฐานการคิดค่าบริการที่ชัดเจนแน่นอน (ค่าเฉลี่ย 3.52) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยคือ การให้ส่วนลดค่าบริการเมื่อชำระก่อนกำหนด (ค่าเฉลี่ย 3.35) และ ค่าบริการจดทะเบียนเลิกห้างหุ้นส่วน บริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.28)

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน ติดต่อดีสะดวก	47 (21.9)	109 (50.7)	41 (19.1)	18 (8.4)	0 (0.0)	3.86 (มาก)	4
สถานที่หาง่าย	49 (22.8)	107 (49.8)	39 (18.1)	20 (9.3)	0 (0.0)	3.86 (มาก)	4
มีระบบการติดต่อทางโทรศัพท์ และแฟกซ์	68 (31.6)	115 (53.5)	28 (13.0)	2 (0.9)	2 (0.9)	4.14 (มาก)	1
มีระบบการติดต่อทาง อินเทอร์เน็ต	47 (21.9)	91 (42.3)	54 (25.1)	16 (7.4)	7 (3.3)	3.72 (มาก)	5
มีเวลาเปิดและปิดทำการ เหมาะสม	59 (27.4)	120 (55.8)	27 (12.6)	6 (2.8)	3 (1.4)	4.05 (มาก)	3
การให้บริการนอกสถานที่หรือ ณ สถานที่ประกอบการของลูกค้า	76 (35.3)	99 (46.0)	33 (15.3)	7 (3.3)	0 (0.0)	4.13 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม						3.96 (มาก)	

จากตารางที่ 23 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับ คือ มีระบบการติดต่อทางโทรศัพท์และแฟกซ์ (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาคือ การให้บริการนอกสถานที่หรือ ณ สถานที่ประกอบการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.13) มีเวลาเปิดและปิดทำการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.05) สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน ติดต่อดีสะดวก และสถานที่หาง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.86) และ มีระบบการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ งานบริการของบริษัท	4 (1.9)	39 (18.1)	143 (66.5)	29 (13.5)	0 (0.0)	3.08 (น้อย)	2
การนำเสนอบริการแถมโดย ไม่คิดค่าใช้จ่าย	7 (3.3)	43 (20.0)	131 (60.9)	34 (15.8)	0 (0.0)	3.11 (น้อย)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.10 (น้อย)	

จากตารางที่ 24 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 3.10) ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยเรียงลำดับ คือ การนำเสนอบริการแถมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.11) การโฆษณาประชาสัมพันธ์งานบริการของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.08)



ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน

ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความรู้ความสามารถของพนักงาน	48 (22.3)	150 (69.8)	12 (5.6)	5 (2.3)	0 (0.0)	4.12 (มาก)	3
ความรับผิดชอบของพนักงาน	46 (21.4)	146 (67.9)	20 (9.3)	3 (1.4)	0 (0.0)	4.09 (มาก)	4
การมีมนุษยสัมพันธ์ ความสุภาพของพนักงาน	55 (25.6)	144 (67.0)	10 (4.7)	6 (2.8)	0 (0.0)	4.15 (มาก)	1
การติดต่อสื่อสารของพนักงาน	50 (23.3)	136 (63.3)	22 (10.2)	7 (3.3)	0 (0.0)	4.07 (มาก)	5
ความซื่อสัตย์ เก็บความลับของลูกค้า	61 (28.4)	131 (60.9)	17 (7.9)	4 (1.9)	2 (0.9)	4.14 (มาก)	2
ความมีน้ำใจ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของพนักงาน	53 (24.7)	142 (66.0)	17 (7.9)	3 (1.4)	0 (0.0)	4.14 (มาก)	2
สามารถอธิบายและจัดทำรายละเอียดประกอบงบการเงิน	51 (23.7)	128 (59.5)	33 (15.3)	3 (1.4)	0 (0.0)	4.06 (มาก)	7
พนักงานมีเพียงพอ	36 (16.7)	129 (60.0)	49 (22.8)	1 (0.5)	0 (0.0)	3.93 (มาก)	9
พนักงานให้บริการเสมอภาค	48 (22.3)	130 (60.5)	31 (14.4)	6 (2.8)	0 (0.0)	4.02 (มาก)	8
บุคลิกภาพ การแต่งกายของพนักงาน	36 (16.7)	160 (74.4)	19 (8.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.08 (มาก)	6
ค่าเฉลี่ยรวม						4.08 (มาก)	

จากตารางที่ 25 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับ คือการมีมนุษยสัมพันธ์ ความสุภาพ ของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาคือ ความมีน้ำใจ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของพนักงาน และความมี

น้ำใจ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของพนักงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.14) ความรู้ความสามารถของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.12) ความรับผิดชอบของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.09) การติดต่อสื่อสารของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.07) สามารถอธิบายและจัดทำรายละเอียดประกอบงบการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.06) บุคลิกภาพ การแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.08) สามารถอธิบายและจัดทำรายละเอียดประกอบงบการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.06) พนักงานให้บริการเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 4.02) และ พนักงานมีเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การมีอุปกรณ์สำนักงานที่ดีและ ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์	34 (15.8)	111 (51.6)	55 (25.6)	15 (7.0)	0 (0.0)	3.76 (มาก)	1
บรรยากาศและการตกแต่ง สำนักงาน	18 (8.4)	103 (47.9)	82 (38.1)	11 (5.1)	1 (0.5)	3.59 (มาก)	4
ความสะอาดและมีระเบียบ เรียบร้อยของสำนักงาน	16 (7.4)	111 (51.6)	75 (34.9)	12 (5.6)	1 (0.5)	3.60 (มาก)	3
ป้ายชื่อสำนักงานเห็นได้ชัดเจน	23 (10.7)	100 (46.5)	78 (36.3)	13 (6.0)	1 (0.5)	3.61 (มาก)	2
มีที่นั่งสำหรับต้อนรับลูกค้าอย่าง เพียงพอ	14 (6.5)	97 (45.1)	90 (41.9)	13 (6.0)	1 (0.5)	3.51 (มาก)	5
สำนักงานมีความโอ้อวด กว้างขวาง	9 (4.2)	84 (39.1)	103 (47.9)	18 (8.4)	1 (0.5)	3.38 (น้อย)	6
มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่าง รอในห้องรับรองลูกค้า เช่น หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม, ชา กาแฟ ฯลฯ	14 (6.5)	75 (34.9)	100 (46.5)	23 (10.7)	3 (1.4)	3.34 (น้อย)	7
มีที่จอดรถได้สะดวก	5 (2.3)	54 (25.1)	113 (52.6)	22 (10.2)	21 (9.8)	3.00 (น้อย)	8
ค่าเฉลี่ยรวม						3.47 (น้อย)	



จากตารางที่ 26 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 3.47) ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับ คือ การมีอุปกรณ์สำนักงานที่ดีและทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมาคือ ป้ายชื่อสำนักงานเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.61) ความสะอาดและมีระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.60) บรรยากาศและการตกแต่งสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.59) มีที่นั่งสำหรับต้อนรับลูกค้าอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.51) และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย คือ มีที่นั่งสำหรับต้อนรับลูกค้าอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.38) มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอในห้องรับรองลูกค้า เช่น หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม, กาแฟ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย 3.34) และมีที่จอดรถได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.00)

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การให้บริการถูกต้องครบถ้วน	55 (25.6)	128 (59.5)	32 (14.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.11 (มาก)	1
การให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย	44 (20.5)	140 (65.1)	27 (12.6)	1 (0.5)	3 (1.4)	4.03 (มาก)	5
พนักงานส่งมอบและรับมอบเอกสารได้รวดเร็ว	52 (24.2)	128 (59.5)	33 (15.3)	1 (0.5)	1 (0.5)	4.07 (มาก)	4
การตอบสนองและแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้เร็ว	50 (23.3)	131 (60.9)	34 (15.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.07 (มาก)	4
ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	48 (22.3)	145 (67.4)	20 (9.3)	0 (0.0)	2 (0.9)	4.10 (มาก)	2
มีการติดตามการดำเนินงานภายหลังให้บริการแล้ว	40 (18.6)	119 (55.3)	46 (21.4)	8 (3.7)	2 (0.9)	3.87 (มาก)	6
ความสะดวกในการติดต่อผู้ทำบัญชีโดยตรง	59 (27.4)	124 (57.7)	27 (12.6)	1 (0.5)	4 (1.9)	4.08 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						4.02 (มาก)	

จากตารางที่ 27 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02) ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับ คือ การให้บริการถูกต้องครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาคือ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.10) ความสะดวกในการติดต่อผู้ทำบัญชีโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 4.08) พนักงานส่งมอบและรับมอบเอกสารได้รวดเร็ว และการตอบสนองและแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้เร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.07) และการให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย (ค่าเฉลี่ย 4.03)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยส่วนประสม  
ทางการตลาดบริการ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	3.64	มาก	5
ปัจจัยด้านราคา(ค่าธรรมเนียมบริการ)	3.74	มาก	4
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	3.96	มาก	3
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.10	น้อย	7
ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน	4.08	มาก	1
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	3.47	น้อย	6
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	4.02	มาก	2

จากตารางที่ 28 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือ ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ปัจจัยด้านราคา (ค่าธรรมเนียมบริการ) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยคือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลที่เกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	จำนวน	ร้อยละ
การบันทึกรายการบัญชีไม่ถูกต้อง	14	6.5
การบันทึกรายการบัญชีไม่ครบถ้วน	13	6.0
การจัดทำและยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีไม่ถูกต้อง	6	2.8
การจัดทำและยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษิล่าช้า ไม่ตรงตามเวลา	5	2.3
จดทะเบียนจัดตั้งและเปลี่ยนแปลงห้างหุ้นส่วน,บริษัท ไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า	0	0.0
จดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการภาษีมูลค่าเพิ่มล่าช้า	0	0.0
ลืมจดทะเบียนเป็นผู้ประกันตนให้ลูกค้า	0	0.0
ลืมยื่นแบบประกันสังคมรายเดือน	0	0.0
ไม่ทำตามที่ตกลงไว้	3	1.4

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 215 ราย

จากตารางที่ 29 พบว่าปัจจัยผลิตภัณฑ์/บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาเป็นส่วนใหญ่คือ การบันทึกรายการบัญชีไม่ถูกต้อง ร้อยละ 6.5 รองลงมาคือ การบันทึกรายการบัญชีไม่ครบถ้วน ร้อยละ 6.0 การจัดทำและยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษิล่าช้า ไม่ตรงตามเวลา ร้อยละ 2.3 และไม่ทำตามที่ตกลงไว้ ร้อยละ 1.4

ตารางที่ 30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา (ค่าธรรมเนียมนบริการ)

ปัญหาด้านราคา(ค่าธรรมเนียมนบริการ)	จำนวน	ร้อยละ
การคิดค่าธรรมเนียมนบริการจัดทำบัญชีสูงกว่าที่อื่น	18	8.4
การคิดค่าธรรมเนียมนบริการจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วนบริษัทสูงกว่าที่อื่น	3	1.4
การคิดค่าธรรมเนียมนบริการงานประกันสังคมไม่เป็นไปตามจำนวนพนักงาน	0	0.0
การคิดค่าธรรมเนียมนบริการวางระบบบัญชีและโปรแกรมคอมพิวเตอร์สูงเกินไป	4	1.9
ช่องทางการจ่ายชำระค่าธรรมเนียมนบริการไม่สะดวก เช่น มีธนาคารน้อยเกินไป	4	1.9
ระยะเวลาชำระเงินสั้น	7	3.3

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 215 ราย

จากตารางที่ 30 พบว่าปัจจัยราคา(ค่าธรรมเนียมนบริการ)ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาเป็นส่วนใหญ่คือ การคิดค่าธรรมเนียมนบริการจัดทำบัญชีสูงกว่าที่อื่น ร้อยละ 8.4 รองลงมาคือ ระยะเวลาชำระเงินสั้น ร้อยละ 3.3 การคิดค่าธรรมเนียมนบริการวางระบบบัญชีและโปรแกรมคอมพิวเตอร์สูงเกินไป และช่องทางการจ่ายชำระค่าธรรมเนียมนบริการไม่สะดวก เช่น มีธนาคารน้อยเกินไป ร้อยละ 1.9 และการคิดค่าธรรมเนียมนบริการจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วนบริษัทสูงกว่าที่อื่น ร้อยละ 1.4

ตารางที่ 31 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่

ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	จำนวน	ร้อยละ
สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่ติดต่อไม่สะดวก	10	4.7
สถานที่หายาก ไม่มีแหล่งอ้างอิงใกล้เคียงที่ชัดเจน	6	2.8
เบอร์โทรศัพท์หรือแฟกซ์น้อยไป สายไม่ค่อยว่าง	14	6.5
ติดต่อทางอินเทอร์เน็ต, Email ไม่สะดวก	8	3.7
ไม่มี Website	9	4.2
วันเวลาทำการไม่เหมาะสมเช่น ไม่เปิดทำการวันเสาร์	16	7.4
ไม่สามารถติดต่อได้นอกเวลาทำการ	11	5.1
ไม่สามารถให้บริการนอกสถานที่ได้ในบางพื้นที่	0	0.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 215 ราย

จากตารางที่ 31 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาเป็นส่วนใหญ่คือ วันเวลาทำการไม่เหมาะสมเช่น ไม่เปิดทำการวันเสาร์ ร้อยละ 7.4 รองลงมาคือ เบอร์โทรศัพท์หรือแฟกซ์น้อยไป สายไม่ค่อยว่าง ร้อยละ 6.5 ไม่สามารถติดต่อได้นอกเวลาทำการ ร้อยละ 5.1 สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่ติดต่อไม่สะดวก ร้อยละ 4.7 ไม่มี Website ร้อยละ 4.2 สถานที่หายาก ไม่มีแหล่งอ้างอิงใกล้เคียงที่ชัดเจน ร้อยละ 2.8

ตารางที่ 32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวน	ร้อยละ
สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่ติดต่อกันไม่สะดวก	10	4.7
ไม่มีการแจ้งข่าวสารเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงใหม่เกี่ยวกับกฎหมายหรือภาษีอากร	43	20.0
ไม่มีการนำเสนอบริการแถมอื่นๆ	41	19.1
ไม่มีการให้ส่วนลดค่าธรรมเนียมบริการ	35	16.3

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 215 ราย

จากตารางที่ 32 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาเป็นส่วนใหญ่คือ ไม่มีการแจ้งข่าวสารเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงใหม่เกี่ยวกับกฎหมายหรือภาษีอากร ร้อยละ 20.0 รองลงมาคือ ไม่มีการนำเสนอบริการแถมอื่นๆ ร้อยละ 19.1 ไม่มีการให้ส่วนลดค่าธรรมเนียมบริการ ร้อยละ 16.3 สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่ติดต่อกันไม่สะดวก ร้อยละ 4.7



ตารางที่ 33 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านบุคลากรหรือพนักงาน

ปัญหาด้านบุคลากรหรือพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานมีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอ	6	2.8
พนักงานไม่มีความรับผิดชอบเท่าที่ควร	9	4.2
พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ พูดไม่เพราะ	11	5.1
พนักงานมีการสื่อสารที่ผิดพลาดบ่อย	8	3.7
พนักงานไม่มีความซื่อสัตย์เช่น เก็บภาษีแล้วไม่ขึ้น	0	0.0
พนักงานไม่เก็บความลับของลูกค้า	2	0.9
พนักงานไม่มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเท่าที่ควร	16	7.4
พนักงานแต่งกายไม่สุภาพ	1	0.5
อื่นๆ	5	2.3

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 215 ราย

อื่นๆ ได้แก่ไม่รักษาผลประโยชน์ของลูกค้าหลักเท่าที่ควร เวลามีปัญหาอธิบายไม่ค่อยได้ (1 คน)  
เมื่อเปลี่ยนพนักงานแล้วความต่อเนื่องในการจัดทำบัญชีไม่มี (พนักงานที่มาใหม่ไม่เข้าใจ) (2 คน)  
บางครั้งมีความสับสนในด้านการจัดเก็บเอกสาร (2 คน)

จากตารางที่ 33 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาเป็นส่วนใหญ่คือ พนักงานไม่มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเท่าที่ควร ร้อยละ 7.4 รองลงมาคือ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ พูดไม่เพราะ ร้อยละ 5.1 พนักงานไม่มีความรับผิดชอบเท่าที่ควร ร้อยละ 4.2 พนักงานมีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอ ร้อยละ 2.8 พนักงานไม่เก็บความลับของลูกค้า ร้อยละ 0.9 อื่นๆ ร้อยละ 2.3 และพนักงานแต่งกายไม่สุภาพ ร้อยละ 0.5



ตารางที่ 34 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการสร้างและ  
นำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	จำนวน	ร้อยละ
อุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย	0	0.0
บรรยากาศและการตกแต่งสำนักงานไม่สวยงาม	5	2.3
ป้ายชื่อสำนักงานเห็นได้ไม่ชัดเจน	2	0.9
ไม่มีที่จอดรถที่สะดวกสบายอย่างเพียงพอ	29	13.5
ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอในระหว่าง รอในห้องรับรองลูกค้า	4	1.9

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 215 ราย

จากตารางที่ 34 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามปัญหาเป็นส่วนใหญ่คือ ไม่มีที่จอดรถที่สะดวกสบายอย่างเพียงพอ ร้อยละ 13.5 รองลงมาคือ บรรยากาศและการตกแต่งสำนักงานไม่สวยงาม ร้อยละ 2.3 ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอในระหว่างรอในห้องรับรองลูกค้า ร้อยละ 1.9 และป้ายชื่อสำนักงานเห็นได้ไม่ชัดเจน ร้อยละ 0.9

ตารางที่ 35 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
การให้บริการไม่ถูกต้องตามข้อตกลง	4	1.9
การให้บริการงานไม่เสร็จตรงตามเวลา	11	5.1
พนักงานส่งมอบและรับเอกสารไม่ตรงตามเวลา	6	2.8
พนักงานทำเอกสารหาย	8	3.7
พนักงานตอบสนองและแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้ช้า ไม่ทันเหตุการณ์	4	1.9
การติดต่อผู้ทำบัญชีโดยตรงทำได้ยาก ต้องผ่านหลายขั้นตอน	4	1.9

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 215 ราย

จากตารางที่ 35 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาเป็นส่วนใหญ่คือ การให้บริการงานไม่เสร็จตรงตามเวลา ร้อยละ 5.1 รองลงมาคือพนักงานทำเอกสารหาย ร้อยละ 3.7 พนักงานส่งมอบและรับเอกสารไม่ตรงตามเวลา ร้อยละ 2.8 การให้บริการไม่ถูกต้องตามข้อตกลง พนักงานตอบสนองและแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้ช้า ไม่ทันเหตุการณ์ และการติดต่อผู้ทำบัญชีโดยตรงทำได้ยาก ต้องผ่านหลายขั้นตอน เท่ากันร้อยละ 1.9

ส่วนที่ 4 ข้อมูลที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด  
บริการของ บริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ และ  
ระยะเวลาที่ใช้บริการ

4.1 ข้อมูลที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด  
บริการของ บริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน  
ผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	รูปแบบการประกอบธุรกิจ					
	บริษัท จำกัด	ห้าง หุ้นส่วน จำกัด	ห้าง หุ้นส่วน สามัญนิติ บุคคล	ห้าง หุ้นส่วน สามัญที่ ไม่ใช่นิติ บุคคล	บุคคล ธรรมดา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การจัดทำบัญชีรายเดือน	3.92 (มาก)	4.02 (มาก)	-	4.50 (มากที่สุด)	4.17 (มาก)	3.97 (มาก)
การจัดทำบัญชีรายปี	3.83 (มาก)	4.16 (มาก)	-	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)	3.94 (มาก)
การจัดทำและยื่นแบบแสดง รายการเสียภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดา(ภงด.90,91,94)	3.91 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	3.88 (มาก)	3.96 (มาก)
การจดทะเบียนจัดตั้งห้าง หุ้นส่วน บริษัท	3.76 (มาก)	3.83 (มาก)	-	4.00 (มาก)	-	3.81 (มาก)
การจดทะเบียนเปลี่ยนแปลง ห้างหุ้นส่วน บริษัท	2.98 (น้อย)	3.79 (มาก)	-	4.00 (มาก)	-	3.26 (น้อย)
การจดทะเบียนเลิกห้าง หุ้นส่วน บริษัท	3.25 (น้อย)	3.42	-	4.00 (มาก)	-	3.35 (น้อย)
การจดทะเบียนเป็น ผู้ประกอบการภาษีมูลค่าเพิ่ม	3.44 (น้อย)	4.06 (มาก)	-	-	4.17 (มาก)	3.70 (มาก)
บริการจดทะเบียนเป็น ผู้ประกอบการ	3.81 (มาก)	4.19 (มาก)	-	4.00 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.99 (มาก)

ตารางที่ 36 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	รูปแบบการประกอบธุรกิจ					
	บริษัท จำกัด	ห้าง หุ้นส่วน จำกัด	ห้าง หุ้นส่วน สามัญนิติ บุคคล	ห้าง หุ้นส่วน สามัญที่ ไม่ใช่นิติ บุคคล	บุคคล ธรรมดา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริการยื่นแบบประกันสังคม รายเดือน	3.09 (น้อย)	3.91 (มาก)	-	3.25 (น้อย)	4.40 (มาก)	3.48 (น้อย)
บริการวางระบบบัญชีและให้ คำปรึกษาบัญชี	3.97 (มาก)	3.91 (มาก)	-	3.00 (น้อย)	5.00 (มากที่สุด)	3.98 (มาก)
บริการขายและฝึกอบรมการ ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ใน งานบัญชี	2.65 (น้อย)	3.86 (มาก)	-	2.00 (น้อย ที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	2.97 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.51 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	3.36 (น้อย)	4.53 (มากที่สุด)	3.67 (มาก)

จากตารางที่ 36 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบริษัท จำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.51, 3.93, 4.00) ส่วนรูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญที่ไม่ใช่นิติบุคคล มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.36) รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบุคคลธรรมดา มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยรวม 4.53)

ปัจจัยย่อยพบว่ารูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ บริการวางระบบบัญชีและให้คำปรึกษาบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาคือ การจัดทำบัญชีรายเดือน (ค่าเฉลี่ย 3.92)

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ บริการจดทะเบียนเป็นผู้ประกันตน (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมาคือ การจัดทำบัญชีรายปี (ค่าเฉลี่ย 4.16)

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือการจัดทำและยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภงด.90,91,94) (ค่าเฉลี่ย 4.00)

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญที่ไม่ใช่นิติบุคคล มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ การจัดทำบัญชีรายเดือน (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ การจัดทำและยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภงด.90,91,94) (ค่าเฉลี่ย 4.20)

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบุคคลธรรมดา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ บริการวางระบบบัญชีและให้คำปรึกษาบัญชี และบริการขายและฝึกอบรมการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในงานบัญชี (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือบริการจดทะเบียนเป็นผู้ประกันตน (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา (ค่าธรรมเนียมบริการ) จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ

ปัจจัยด้านราคา (ค่าธรรมเนียมบริการ)	รูปแบบการประกอบธุรกิจ					
	บริษัท จำกัด	ห้าง หุ้นส่วน จำกัด	ห้าง หุ้นส่วน สามัญนิติ บุคคล	ห้าง หุ้นส่วน สามัญที่ไม่ ใช้นิติ บุคคล	บุคคล ธรรมดา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าบริการทำบัญชีรายเดือน	3.89 (มาก)	4.04 (มาก)	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	4.75 (มากที่สุด)	4.01 (มาก)
ค่าบริการจัดทำบัญชีรายปี	3.71 (มาก)	3.60 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.72 (มาก)
ค่าบริการจัดทำและยื่นแบบ แสดงรายการเสียภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดา (ภงด.90,91,94)	3.64 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	4.09 (มาก)	3.76 (มาก)
ค่าบริการจดทะเบียนจัดตั้ง ห้างหุ้นส่วน บริษัท	3.80 (มาก)	3.93 (มาก)	-	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)
ค่าบริการจดทะเบียน เปลี่ยนแปลงห้างหุ้นส่วน บริษัท	3.72 (มาก)	3.94 (มาก)	-	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)
ค่าบริการจดทะเบียนเลิกห้าง หุ้นส่วน บริษัท	3.39 (มาก)	2.67 (น้อย)	-	1.00 (น้อยที่สุด)	4.00 (มาก)	3.28 (น้อย)
ค่าบริการจดทะเบียนเป็น ผู้ประกอบการภาษีมูลค่าเพิ่ม	3.91 (มาก)	4.00 (มาก)	-		4.20 (มาก)	3.96 (มาก)
ค่าบริการจดทะเบียนเป็น ผู้ประกอบการ	3.79 (มาก)	4.16 (มาก)	-	4.25 (มาก)	4.25 (มาก)	3.98 (มาก)
ค่าบริการยื่นแบบ ประกันสังคมรายเดือน	3.88 (มาก)	4.05 (มาก)	-	4.00 (มาก)	4.25 (มาก)	3.98 (มาก)
ค่าบริการวางระบบบัญชีและ ให้คำปรึกษาบัญชี	3.57 (มาก)	3.25 (น้อย)	-	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.53 (มาก)



ตารางที่ 37 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา (ค่าธรรมเนียมนบริการ) จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ

ปัจจัยด้านราคา (ค่าธรรมเนียมนบริการ)	รูปแบบการประกอบธุรกิจ					
	บริษัท จำกัด	ห้าง หุ้นส่วน จำกัด	ห้าง หุ้นส่วน สามัญนิติ บุคคล	ห้าง หุ้นส่วน สามัญที่ไม่ ใช้นิติ บุคคล	บุคคล ธรรมดา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าบริการขายและฝึกอบรม การใช้โปรแกรม คอมพิวเตอร์ในงานบัญชี	3.41 (น้อย)	3.63 (มาก)	-	4.50 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	3.55 (มาก)
มีมาตรฐานการคิดค่าบริการ ที่ชัดเจนแน่นอน	3.42 (น้อย)	3.38 (น้อย)	-	5.00 (มากที่สุด)	4.08 (มาก)	3.52 (มาก)
การคิดค่าบริการตามปริมาณ งานที่ทำ/เอกสาร	3.51 (มาก)	3.52 (มาก)	-	4.50 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)	3.64 (มาก)
การให้ระยะเวลาเครดิตใน การเก็บชำระค่าบริการ	3.74 (มาก)	4.02 (มาก)	-	4.00 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	3.90 (มาก)
มีวิธีการชำระค่าบริการที่ หลากหลายและสะดวก	3.91 (มาก)	3.94 (มาก)	-	4.00 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	3.99 (มาก)
การให้ส่วนลดค่าบริการเมื่อ ชำระก่อนกำหนด	3.32 (น้อย)	3.26 (น้อย)	-	4.33 (มาก)	3.50 (มาก)	3.35 (น้อย)
ประเมินราคาตามประเภท ธุรกิจ	3.62 (มาก)	3.97 (มาก)	-	4.67 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)	3.81 (มาก)
คิดราคาตามระยะทางของ สถานประกอบการตั้งอยู่	3.61 (มาก)	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)	5.00 (มากที่สุด)	4.22 (มาก)	3.79 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.66 (มาก)	3.73 (มาก)	4.00 (มาก)	3.87 (มาก)	4.27 (มาก)	3.74 (มาก)

จากตารางที่ 37 พบว่าปัจจัยด้านราคา(ค่าธรรมเนียมนบริการ) ผู้ตอบแบบสอบถามทุก  
รูปแบบการประกอบธุรกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม  
3.66,3.73, 4.00, 387, 4.27)

ปัจจัยย่อยพบว่ารูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบริษัท จำกัด มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือค่าบริการจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการภาษีมูลค่าเพิ่ม มีวิธีการชำระค่าบริการที่หลากหลายและสะดวก เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.91) รองลงมาคือ ค่าบริการยื่นแบบประกันสังคมรายเดือน (ค่าเฉลี่ย 3.88)

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ ค่าบริการจดทะเบียนเป็นผู้ประกันตน(ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมาคือ ค่าบริการยื่นแบบประกันสังคมรายเดือน (ค่าเฉลี่ย 4.05)

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือค่าบริการจัดทำบัญชีรายเดือน ค่าบริการจัดทำบัญชีรายปี ค่าบริการจัดทำและยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภงด.90,91,94) และการคิดราคาตามระยะทางของสถานประกอบการตั้งอยู่ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญที่ไม่ใช่นิติบุคคล มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ มีมาตรฐานการคิดค่าบริการที่ชัดเจนแน่นอน และคิดค่าบริการธรรมเนียมบริการตามระยะทางของสถานประกอบการตั้งอยู่เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ประเมินราคาตามประเภทธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.67)

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบุคคลธรรมดา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ ค่าบริการขายและฝึกอบรมการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในงานบัญชี(ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ค่าบริการทำบัญชีรายเดือน (ค่าเฉลี่ย 4.75)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved



ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	รูปแบบการประกอบธุรกิจ					
	บริษัท จำกัด	ห้าง หุ้นส่วน จำกัด	ห้าง หุ้นส่วน สามัญนิติ บุคคล	ห้าง หุ้นส่วน สามัญที่ไม่ ใช้นิติ บุคคล	บุคคล ธรรมดา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน ติดต่อได้สะดวก	3.75 (มาก)	3.97 (มาก)	2.00 (น้อยที่สุด)	3.80 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	3.86 (มาก)
สถานที่หาง่าย	3.80 (มาก)	3.90 (มาก)	2.00 (น้อยที่สุด)	3.60 (มาก)	4.44 (มาก)	3.86 (มาก)
มีระบบการติดต่อทาง โทรศัพท์และแฟกซ์	4.15 (มาก)	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)	4.33 (มาก)	4.14 (มาก)
มีระบบการติดต่อทาง อินเทอร์เน็ต	3.58 (มาก)	3.89 (มาก)	2.00 (น้อยที่สุด)	3.40 (น้อย)	4.44 (มาก)	3.72 (มาก)
มีเวลาเปิดและปิดทำการ เหมาะสม	4.04 (มาก)	3.98 (มาก)	2.00 (น้อยที่สุด)	4.20 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.05 (มาก)
การให้บริการนอกสถานที่ หรือ ณ สถานที่ประกอบการ ของลูกค้า	4.10 (มาก)	4.13 (มาก)	4.00 (มาก)	4.40 (มาก)	4.33 (มาก)	4.13 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.90 (มาก)	3.99 (มาก)	2.67 (น้อย)	3.87 (มาก)	4.44 (มาก)	3.96 (มาก)

จากตารางที่ 38 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรูปแบบการประกอบธุรกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.90, 3.99, 3.87, 4.44) ยกเว้น รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นสามัญนิติบุคคล มีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 2.67)

ปัจจัยย่อยพบว่ารูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบริษัท จำกัด มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ มีระบบการติดต่อทางโทรศัพท์และแฟกซ์ (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมา คือการให้บริการนอกสถานที่หรือ ณ สถานที่ประกอบการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.10)

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือการให้บริการนอกสถานที่หรือ ณ สถานที่ประกอบการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาคือ มีระบบการติดต่อทางโทรศัพท์และแฟกซ์ (ค่าเฉลี่ย 4.10)

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ มีระบบการติดต่อทางโทรศัพท์และแฟกซ์ และการให้บริการนอกสถานที่หรือ ณ สถานที่ประกอบการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.00)

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญที่ไม่ใช่นิติบุคคล มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ การให้บริการนอกสถานที่หรือ ณ สถานที่ประกอบการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือมีเวลาเปิดและปิดทำการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.20)

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบุคคลธรรมดา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ มีเวลาเปิดและปิดทำการเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมาคือ สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน ติดต่อดีสะดวก(ค่าเฉลี่ย 4.50)

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รูปแบบการประกอบธุรกิจ					
	บริษัท จำกัด	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล	ห้างหุ้นส่วนสามัญที่ไม่ใช่นิติบุคคล	บุคคลธรรมดา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์งานบริการของบริษัท	3.12 (น้อย)	3.11 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.00 (น้อย)	2.78 (น้อย)	3.08 (น้อย)
การนำเสนอบริการแถมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	3.15 (น้อย)	3.13 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.00 (น้อย)	2.78 (น้อย)	3.11 (น้อย)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.13 (น้อย)</b>	<b>3.12 (น้อย)</b>	<b>3.00 (น้อย)</b>	<b>3.00 (น้อย)</b>	<b>2.78 (น้อย)</b>	<b>3.10 (น้อย)</b>

จากตารางที่ 39 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรูปแบบการประกอบธุรกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.13, 3.12, 3.00, 3.00, 2.78)

ปัจจัยย่อยพบว่ารูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบริษัท จำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือการนำเสนอบริการแถมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.15, 3.13) รองลงมาคือการโฆษณาประชาสัมพันธ์งานบริการของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.12, 3.11)

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนสามัญที่ไม่ใช่นิติบุคคล และ บุคคลธรรมดา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์งานบริการของบริษัท และการนำเสนอบริการแถมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.00, 2.78)

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้าน

บุคลากรหรือพนักงาน จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ

ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน	รูปแบบการประกอบธุรกิจ					
	บริษัท จำกัด	ห้าง หุ้นส่วน จำกัด	ห้าง หุ้นส่วน สามัญนิติ บุคคล	ห้าง หุ้นส่วน สามัญที่ไม่ ใช้นิติ บุคคล	บุคคล ธรรมดา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความรู้ความสามารถของ พนักงาน	4.15 (มาก)	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.12 (มาก)
ความรับผิดชอบของ พนักงาน	4.09 (มาก)	3.98 (มาก)	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.09 (มาก)
การมีมนุษยสัมพันธ์ ความ สุภาพ ของพนักงาน	4.20 (มาก)	3.98 (มาก)	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	4.39 (มาก)	4.15 (มาก)
การติดต่อสื่อสารของ พนักงาน	4.09 (มาก)	3.97 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.80 (มาก)	4.44 (มาก)	4.07 (มาก)
ความซื่อสัตย์ เก็บความลับ ของลูกค้า	4.12 (มาก)	4.07 (มาก)	3.00 (น้อย)	4.20 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.14 (มาก)
ความมีน้ำใจ การดูแลเอาใจ ใส่ลูกค้าของพนักงาน	4.12 (มาก)	4.10 (มาก)	3.00 (น้อย)	4.20 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.14 (มาก)
สามารถอธิบายและจัดทำ รายละเอียดประกอบ	4.02 (มาก)	4.02 (มาก)	3.00 (น้อย)	4.20 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.06 (มาก)
พนักงานมีเพียงพอ	3.91 (มาก)	3.85 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.80 (มาก)	4.44 (มาก)	3.93 (มาก)
พนักงานให้บริการเสมอภาค	4.03 (มาก)	3.89 (มาก)	3.00 (น้อย)	4.00 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.02 (มาก)
บุคลิกภาพ การแต่งกายของ พนักงาน	4.05 (มาก)	4.03 (มาก)	3.00 (น้อย)	4.20 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.08 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.08</b> (มาก)	<b>3.98</b> (มาก)	<b>3.30</b> (น้อย)	<b>4.10</b> (มาก)	<b>4.51</b> (มากที่สุด)	<b>4.08</b> (มาก)

จากตารางที่ 40 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด และห้างหุ้นส่วนสามัญที่ไม่ใช่นิติบุคคล มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.08, 3.98, 4.10) ส่วนรูปแบบการประกอบธุรกิจห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล มีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.30) รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบุคคลธรรมดา บุคคล มีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยรวม 4.51)

ปัจจัยย่อย พบว่ารูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบริษัท จำกัด มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือการมีมนุษยสัมพันธ์ ความสุภาพ ของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือความรู้ความสามารถของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.15)

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ ความมีน้ำใจ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของพนักงาน(ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์ เก็บความลับของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.07)

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ ความรู้ความสามารถของพนักงาน ความรับผิดชอบของพนักงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ ความสุภาพ ของพนักงาน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญที่ไม่ใช่นิติบุคคล มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือความรู้ความสามารถของพนักงาน ความรับผิดชอบของพนักงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ ความสุภาพ ของพนักงาน ความซื่อสัตย์ เก็บความลับของลูกค้า ความมีน้ำใจ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของพนักงาน สามารถอธิบายและจัดทำรายละเอียดประกอบ บุคลิกภาพ การแต่งกายของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือ พนักงานให้บริการเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 4.00)

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบุคคลธรรมดา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ ความซื่อสัตย์ เก็บความลับของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมาคือสามารถอธิบาย และจัดทำรายละเอียดประกอบ และพนักงานให้บริการเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ

ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	รูปแบบการประกอบธุรกิจ					
	บริษัท จำกัด	ห้าง หุ้นส่วน จำกัด	ห้าง หุ้นส่วน สามัญนิติ บุคคล	ห้าง หุ้นส่วน สามัญที่ไม่ ใช้นิติ บุคคล	บุคคล ธรรมดา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การมีอุปกรณ์สำนักงานที่ดี และทันสมัย	3.76 (มาก)	3.87 (มาก)	2.00 (น้อยที่สุด)	3.40 (น้อย)	3.72 (มาก)	3.76 (มาก)
บรรยากาศและการตกแต่ง สำนักงาน	3.61 (มาก)	3.67 (มาก)	2.00 (น้อยที่สุด)	3.20 (น้อย)	3.39 (น้อย)	3.59 (มาก)
ความสะอาดและมีระเบียบ เรียบร้อยของสำนักงาน	3.59 (มาก)	3.80 (มาก)	2.00 (น้อยที่สุด)	3.20 (น้อย)	3.28 (น้อย)	3.60 (มาก)
ป้ายชื่อสำนักงานเห็นได้ ชัดเจน	3.59 (มาก)	3.67 (มาก)	2.00 (น้อยที่สุด)	3.60 (มาก)	3.72 (มาก)	3.61 (มาก)
มีที่นั่งเพียงพอ	3.59 (มาก)	3.52 (มาก)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.60 (น้อย)	3.33 (น้อย)	3.51 (มาก)
สำนักงานมีความไฮโลง กว้างขวาง	3.45 (น้อย)	3.48 (น้อย)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.60 (น้อย)	2.94 (น้อย)	3.38 (น้อย)
มีสิ่งอำนวยความสะดวก ระหว่างรอในห้องรับรอง ลูกค้า เช่น หนังสือพิมพ์, น้ำ ดื่ม, ชา กาแฟ ฯลฯ	3.37 (น้อย)	3.54 (มาก)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.60 (น้อย)	2.83 (น้อย)	3.34 (น้อย)
มีที่จอดรถได้สะดวก	3.07 (น้อย)	3.02 (น้อย)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.83 (น้อย)	3.00 (น้อย)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.50</b> (มาก)	<b>3.57</b> (มาก)	<b>2.00</b> (น้อยที่สุด)	<b>2.90</b> (น้อย)	<b>3.26</b> (น้อย)	<b>3.47</b> (น้อย)



จากตารางที่ 41 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.50, 3.57) ส่วน รูปแบบการประกอบธุรกิจห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ยรวม 2.00) ส่วนรูปแบบการประกอบธุรกิจ ห้างหุ้นส่วนสามัญที่ไม่ใช่นิติบุคคล และบุคคลธรรมดา มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 2.90, 3.26)

ปัจจัยย่อย พบว่ารูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบริษัท จำกัด มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ การมีอุปกรณ์สำนักงานที่ดีและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมาคือ บรรยากาศและการตกแต่งสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.61)

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ การมีอุปกรณ์สำนักงานที่ดีและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมาคือ ความสะอาดและมีระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.80)

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อยที่สุดทุกปัจจัยย่อย (ค่าเฉลี่ย 2.00)

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญที่ไม่ใช่นิติบุคคล มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ ป้ายชื่อสำนักงานเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.60) รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย คือ การมีอุปกรณ์สำนักงานที่ดีและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.40)

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบุคคลธรรมดา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ การมีอุปกรณ์สำนักงานที่ดีและทันสมัย และป้ายชื่อสำนักงานเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.72) รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย คือ บรรยากาศและการตกแต่งสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.39)



ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	รูปแบบการประกอบธุรกิจ					
	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล	ห้างหุ้นส่วนสามัญที่ไม่ใช่นิติบุคคล	บุคคลธรรมดา	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การให้บริการถูกต้องครบถ้วน	4.06 (มาก)	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.67 (มากที่สุด)	4.11 (มาก)
การให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย	3.95 (มาก)	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	3.20 (น้อย)	4.56 (มากที่สุด)	4.03 (มาก)
พนักงานส่งมอบและรับมอบเอกสารได้รวดเร็ว	4.02 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	3.20 (น้อย)	4.56 (มากที่สุด)	4.07 (มาก)
การตอบสนองและแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้เร็ว	4.02 (มาก)	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.07 (มาก)
ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.09 (มาก)	4.13 (มาก)	1.00 (ไม่พอใจ)	3.80 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.10 (มาก)
มีการติดตามการดำเนินงาน	3.79 (มาก)	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	3.40 (น้อย)	4.50 (มากที่สุด)	3.87 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อผู้ทำบัญชีโดยตรง	4.07 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.80 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.08 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)	3.57 (มาก)	3.60 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.05 (มาก)

จากตารางที่ 42 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามรูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นสามัญนิติบุคคล และห้างหุ้นส่วนสามัญที่ไม่ใช่นิติบุคคล มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.00, 4.05, 3.57, 3.60) ส่วน รูปแบบการประกอบธุรกิจบุคคลธรรมดา มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยรวม 4.56)

ปัจจัยย่อย พบว่ารูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบริษัท จำกัด มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา คือ การให้บริการถูกต้องครบถ้วน(ค่าเฉลี่ย 4.06)

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาคือการให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย (ค่าเฉลี่ย 4.11)

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย (ค่าเฉลี่ย 4.00) ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่พอใจ (ค่าเฉลี่ย 1.00)

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญที่ไม่ใช่นิติบุคคล มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือการให้บริการถูกต้องครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือการตอบสนองและแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้เร็ว และขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.80)

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบุคคลธรรมดา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ การให้บริการถูกต้องครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมาคือ การให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย พนักงานส่งมอบและรับมอบเอกสารได้รวดเร็ว ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และ ความสะดวกในการติดต่อผู้ทำบัญชีโดยตรง เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน  
ประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ

ปัจจัยส่วนประสมทาง การตลาดบริการ	รูปแบบการประกอบธุรกิจ				
	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วน จำกัด	ห้างหุ้นส่วน สามัญนิติ บุคคล	ห้างหุ้นส่วน สามัญที่ไม่ใช่ นิติบุคคล	บุคคล ธรรมดา
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	3.51 (มาก)	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	3.36 (น้อย)	4.53 (มากที่สุด)
ปัจจัยด้านราคา (ค่าธรรมเนียมบริการ)	3.66 (มาก)	3.73 (มาก)	4.00 (มาก)	3.87 (มาก)	4.27 (มาก)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัด จำหน่าย/สถานที่	3.90 (มาก)	3.99 (มาก)	2.67 (น้อย)	3.87 (มาก)	4.44 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	3.13 (น้อย)	3.12 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.00 (น้อย)	2.78 (น้อย)
ปัจจัยด้านบุคลากรหรือ พนักงาน	4.08 (มาก)	3.98 (มาก)	3.30 (น้อย)	4.10 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)
ปัจจัยด้านการสร้างและ นำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.50 (มาก)	3.57 (มาก)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.90 (น้อย)	3.26 (น้อย)
ปัจจัยด้านกระบวนการ ให้บริการ	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)	3.57 (มาก)	3.60 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 43 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนสามัญที่ไม่ใช่นิติบุคคล มีความพึงพอใจอันดับแรก คือ ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็น ห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจอันดับแรก คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็น ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล มีความพึงพอใจอันดับแรก คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ และ ปัจจัยด้านราคา(ค่าธรรมเนียมบริการ)

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบุคคลธรรมดา มีความพึงพอใจอันดับแรก คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

4.2 ข้อมูลที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของ บริษัท ที-แอดเคานท์ จำกัด จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ระยะเวลาที่ใช้บริการ				
	ยังไม่ถึง 1 ปี	ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี	ตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี	มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การจัดทำบัญชีรายเดือน	3.88 (มาก)	4.22 (มาก)	3.97 (มาก)	3.78 (มาก)	3.97 (มาก)
การจัดทำบัญชีรายปี	4.00 (มาก)	4.23 (มาก)	3.95 (มาก)	3.77 (มาก)	3.94 (มาก)
การจัดทำและยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภงด.90,91,94)	3.00 (น้อย)	4.36 (มาก)	3.80 (มาก)	3.84 (มาก)	3.96 (มาก)
การจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วน บริษัท	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)	3.65 (มาก)	3.80 (มาก)	3.81 (มาก)
การจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงห้างหุ้นส่วน บริษัท	1.00 (ไม่พึงพอใจ)	3.47 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.41 (น้อย)	3.26 (น้อย)
การจดทะเบียนเลิกห้างหุ้นส่วน บริษัท	-	4.00 (มาก)	3.55 (มาก)	3.10 (น้อย)	3.35 (น้อย)
การจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการภาษีมูลค่าเพิ่ม	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	3.75 (มาก)	3.50 (มาก)	3.70 (มาก)
บริการจดทะเบียนเป็นผู้ประกันตน	4.00 (มาก)	4.33 (มาก)	4.29 (มาก)	3.58 (มาก)	3.99 (มาก)
บริการยื่นแบบประกันสังคมรายเดือน	1.00 (ไม่พึงพอใจ)	3.73 (มาก)	4.00 (มาก)	3.14 (น้อย)	3.48 (น้อย)

ตารางที่ 44 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ระยะเวลาที่ใช้บริการ				
	ยังไม่ถึง 1 ปี	ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี	ตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี	มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
บริการวางระบบบัญชีและให้คำปรึกษาบัญชี	4.00 (มาก)	4.44 (มาก)	3.64 (มาก)	3.97 (มาก)	3.98 (มาก)
บริการขายและฝึกอบรมการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในงานบัญชี	-	4.29 (มาก)	2.33 (น้อยที่สุด)	2.71 (น้อย)	2.97 (น้อย)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.21 (น้อย)</b>	<b>4.12 (มาก)</b>	<b>3.63 (มาก)</b>	<b>3.51 (มาก)</b>	<b>3.67 (มาก)</b>

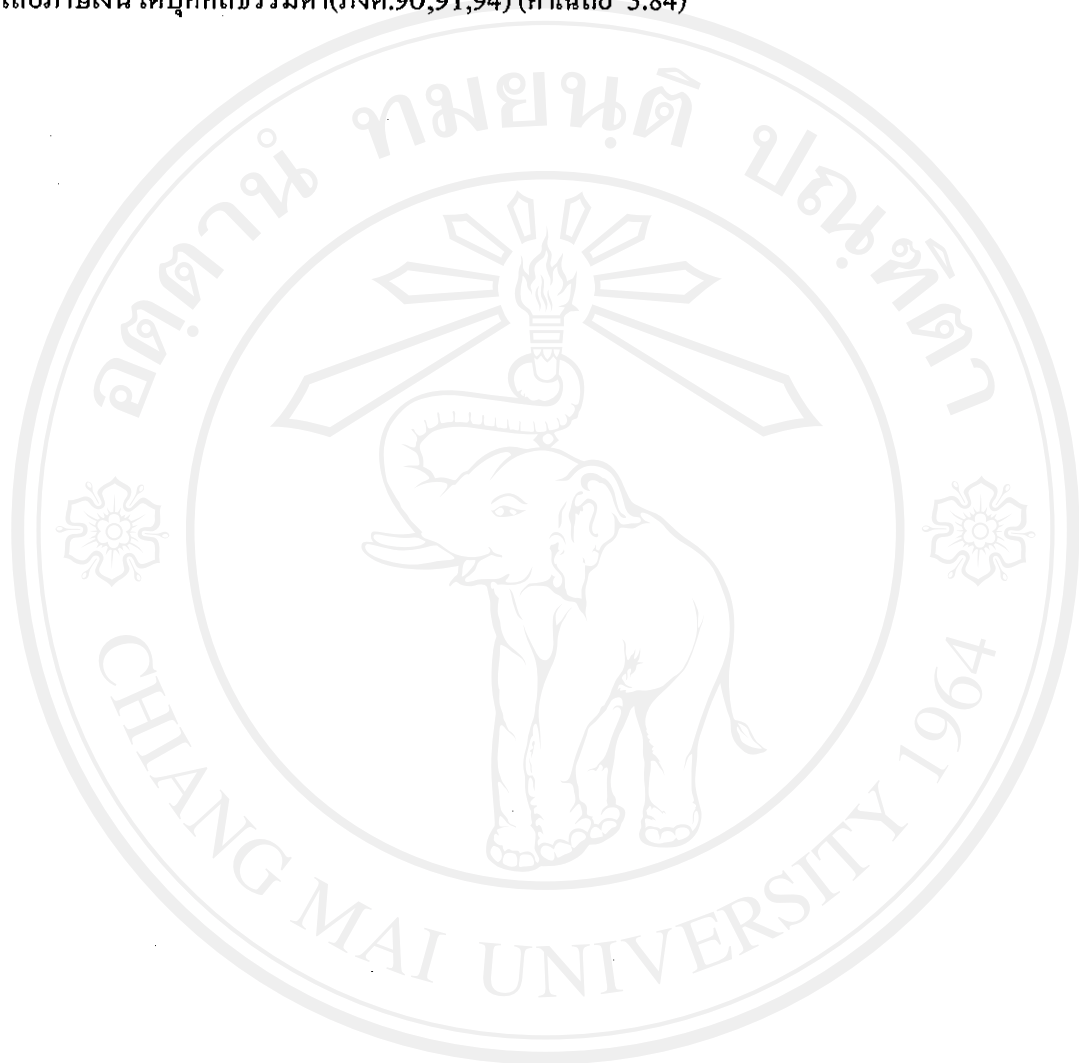
จากตารางที่ 44 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยังไม่ถึง 1 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.21) ส่วนรูปแบบที่ใช้บริการตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี ตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี และมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.12, 3.63, 3.51)

ปัจจัยย่อยพบว่าที่ใช้บริการยังไม่ถึง 1 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ การจัดทำบัญชีรายปี การจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วนบริษัท การจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการภาษีมูลค่าเพิ่ม บริการจดทะเบียนเป็นผู้ประกันตน และบริการวางระบบบัญชีและให้คำปรึกษาบัญชี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ การจัดทำบัญชีรายเดือน (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ที่ใช้บริการตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ บริการวางระบบบัญชีและให้คำปรึกษาบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาคือ การจัดทำและยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา(ภงด.90,91,94) (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ที่ใช้บริการตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ บริการจดทะเบียนเป็นผู้ประกันตน (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมาคือ บริการยื่นแบบประกันสังคมรายเดือน (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ที่ใช้บริการมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ บริการวางระบบบัญชีและให้คำปรึกษาบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาคือการจัดทำและยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา(ภงด.90,91,94) (ค่าเฉลี่ย 3.84)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University.  
All rights reserved



ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา (ค่าธรรมเนียมนบริการ) จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านราคา (ค่าธรรมเนียมนบริการ)	ระยะเวลาที่ใช้บริการ				
	ยังไม่ถึง 1 ปี	ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี	ตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี	มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าบริการทำบัญชีรายเดือน	3.88 (มาก)	4.17 (มาก)	3.92 (มาก)	3.95 (มาก)	4.01 (มาก)
ค่าบริการจัดทำบัญชีรายปี	3.00 (น้อย)	3.97 (มาก)	3.73 (มาก)	3.66 (มาก)	3.72 (มาก)
ค่าบริการจัดทำและยื่นแบบแสดง รายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภงด.90,91,94)	2.50 (น้อย)	3.85 (มาก)	3.85 (มาก)	3.72 (มาก)	3.76 (มาก)
ค่าบริการจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วน บริษัท	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)	3.76 (มาก)	3.83 (มาก)
ค่าบริการจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงห้าง หุ้นส่วน บริษัท	-	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)	3.72 (มาก)	3.80 (มาก)
ค่าบริการจดทะเบียนเลิกห้างหุ้นส่วน บริษัท	1.00 (ไม่พึง พอใจ)	3.67 (มาก)	3.56 (มาก)	3.22 (น้อย)	3.28 (น้อย)
ค่าบริการจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการ ภาษีมูลค่าเพิ่ม	4.00 (มาก)	4.27 (มาก)	4.00 (มาก)	3.82 (มาก)	3.96 (มาก)
ค่าบริการจดทะเบียนเป็นผู้ประกันตน	4.00 (มาก)	4.10 (มาก)	4.13 (มาก)	3.75 (มาก)	3.98 (มาก)
ค่าบริการยื่นแบบประกันสังคมรายเดือน	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	4.10 (มาก)	3.65 (มาก)	3.98 (มาก)
ค่าบริการวางระบบบัญชีและให้ คำปรึกษาบัญชี	-	4.45 (มาก)	3.11 (น้อย)	3.28 (น้อย)	3.53 (มาก)
ค่าบริการขายและฝึกอบรมการใช้ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในงานบัญชี	-	4.50 (มากที่สุด)	3.42 (น้อย)	3.25 (น้อย)	3.55 (มาก)



ตารางที่ 45 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา (ค่าธรรมเนียมบริการ) จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านราคา (ค่าธรรมเนียมบริการ)	ระยะเวลาที่ใช้บริการ				
	ยังไม่ถึง 1 ปี	ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี	ตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี	มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีมาตรฐานการคิดค่าบริการที่ชัดเจนแน่นอน	2.14 (น้อยที่สุด)	4.00 (มาก)	3.63 (มาก)	3.29 (น้อย)	3.52 (มาก)
การคิดค่าบริการตามปริมาณงานที่ทำ/เอกสาร	2.60 (น้อย)	3.91 (มาก)	3.75 (มาก)	3.46 (น้อย)	3.64 (มาก)
การให้ระยะเวลาเครดิตในการเก็บชำระค่าบริการ	4.00 (มาก)	4.13 (มาก)	3.89 (มาก)	3.67 (มาก)	3.90 (มาก)
มีวิธีการชำระค่าบริการที่หลากหลายและสะดวก	3.67 (มาก)	4.27 (มาก)	4.00 (มาก)	3.78 (มาก)	3.99 (มาก)
การให้ส่วนลดค่าบริการเมื่อชำระก่อนกำหนด	3.67 (มาก)	3.73 (มาก)	3.00 (น้อย)	3.23 (น้อย)	3.35 (น้อย)
ประเมินราคาตามประเภทธุรกิจ	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)	3.83 (มาก)	3.46 (น้อย)	3.81 (มาก)
คิดราคาตามระยะทางของสถานประกอบการตั้งอยู่	3.67 (มาก)	4.06 (มาก)	3.80 (มาก)	3.52 (มาก)	3.79 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.34</b> (น้อย)	<b>4.08</b> (มาก)	<b>3.75</b> (มาก)	<b>3.57</b> (มาก)	<b>3.74</b> (มาก)

จากตารางที่ 45 พบว่าปัจจัยด้านราคา(ค่าธรรมเนียมบริการ) ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยังไม่ถึง 1 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.34) ที่ใช้บริการตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี ตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี และมากกว่า 5 ปีขึ้นไป ความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.08, 3.75, 3.57)

ปัจจัยย่อยผู้พบว่า ที่ใช้บริการยังไม่ถึง 1 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ ค่าบริการจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วนบริษัท ค่าบริการจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ค่าบริการจดทะเบียนเป็นผู้ประกันตน ค่าบริการยื่นแบบประกันสังคมรายเดือน การให้ระยะเวลาเครดิตในการเก็บชำระค่าบริการ และประเมินราคาตามประเภทธุรกิจ(ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือค่าบริการทำบัญชีรายเดือน (ค่าเฉลี่ย 3.88)

ที่ให้บริการตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ ค่าบริการขายและฝึกอบรมการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในงานบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ ค่าบริการวางระบบบัญชีและให้คำปรึกษาบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ที่ให้บริการตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ ค่าบริการจดทะเบียนเป็นผู้ประกันตน (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาคือ ค่าบริการยื่นแบบประกันสังคมรายเดือน (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ที่ให้บริการมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ ค่าบริการทำบัญชีรายเดือน (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมาคือค่าบริการจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการ ภาษีมูลค่าเพิ่ม (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/ สถานที่	ระยะเวลาที่ใช้บริการ				
	ยังไม่ถึง 1 ปี	ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี	ตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี	มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน ติดต่อได้สะดวก	3.79 (มาก)	3.78 (มาก)	4.02 (มาก)	3.83 (มาก)	3.86 (มาก)
สถานที่หาง่าย	3.93 (มาก)	3.78 (มาก)	3.98 (มาก)	3.83 (มาก)	3.86 (มาก)
มีระบบการติดต่อทางโทรศัพท์และแฟกซ์	4.07 (มาก)	4.21 (มาก)	4.23 (มาก)	4.05 (มาก)	4.14 (มาก)
มีระบบการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต	3.71 (มาก)	3.76 (มาก)	3.74 (มาก)	3.69 (มาก)	3.72 (มาก)
มีเวลาเปิดและปิดทำการเหมาะสม	3.79 (มาก)	4.33 (มาก)	4.05 (มาก)	3.91 (มาก)	4.05 (มาก)
การให้บริการนอกสถานที่หรือ ณ สถานที่ประกอบกิจการของลูกค้า	3.79 (มาก)	4.24 (มาก)	4.14 (มาก)	4.12 (มาก)	4.13 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.85 (มาก)	4.01 (มาก)	4.03 (มาก)	3.90 (มาก)	3.96 (มาก)

จากตารางที่ 46 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาในการใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.85, 4.01, 4.03, 3.90)

ปัจจัยย่อยพบว่า ที่ใช้บริการยังไม่ถึง 1 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ มีระบบการติดต่อทางโทรศัพท์และแฟกซ์ (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือ สถานที่หาง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.93)

ที่ใช้บริการตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ การให้บริการนอกสถานที่หรือ ณ สถานที่ประกอบการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.24) รองลงมาคือมีระบบการติดต่อทางโทรศัพท์และแฟกซ์ (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ที่ใช้บริการตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ มีระบบการติดต่อทางโทรศัพท์และแฟกซ์ (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมาคือ การให้บริการนอกสถานที่หรือ ณ สถานที่ประกอบการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ที่ใช้บริการมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ การให้บริการนอกสถานที่หรือ ณ สถานที่ประกอบการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาคือ มีระบบการติดต่อทางโทรศัพท์และแฟกซ์ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai umbrella (parasol). The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. On either side of the elephant, there is a decorative floral or sunburst-like symbol.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระยะเวลาที่ใช้บริการ				
	ยังไม่ถึง 1 ปี	ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี	ตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี	มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์งานบริการของบริษัท	3.43 (น้อย)	3.07 (น้อย)	2.96 (น้อย)	3.12 (น้อย)	3.08 (น้อย)
การนำเสนอบริการแถมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	3.57 (มาก)	3.10 (น้อย)	2.96 (น้อย)	3.13 (น้อย)	3.11 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.50 (มาก)	3.09 (น้อย)	2.96 (น้อย)	3.12 (น้อย)	3.10 (น้อย)

จากตารางที่ 47 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่ใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.09, 2.96, 3.12) ส่วนรูปแบบสอบถามระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจ ยังไม่ถึง 1 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.50)

ปัจจัยย่อย พบว่าที่ใช้บริการยังไม่ถึง 1 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การนำเสนอบริการแถมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.57)

ที่ใช้บริการตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี และมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การนำเสนอบริการแถมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ที่ใช้บริการตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์งานบริการของบริษัท และ การนำเสนอบริการแถมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 2.96)

ที่ใช้บริการมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ การนำเสนอบริการแถมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.13) และการโฆษณาประชาสัมพันธ์งานบริการของบริษัท (ค่าเฉลี่ย 3.12)

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน	ระยะเวลาที่ใช้บริการ				
	ยังไม่ถึง 1 ปี	ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี	ตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี	มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความรู้ความสามารถของพนักงาน	4.21 (มาก)	4.36 (มาก)	3.96 (มาก)	4.05 (มาก)	4.12 (มาก)
ความรับผิดชอบของพนักงาน	4.07 (มาก)	4.33 (มาก)	3.98 (มาก)	4.01 (มาก)	4.09 (มาก)
การมีมนุษยสัมพันธ์ ความสุภาพ ของพนักงาน	4.14 (มาก)	4.29 (มาก)	4.07 (มาก)	4.12 (มาก)	4.15 (มาก)
การติดต่อสื่อสารของพนักงาน	3.93 (มาก)	4.21 (มาก)	3.95 (มาก)	4.07 (มาก)	4.07 (มาก)
ความซื่อสัตย์ เก็บความลับของลูกค้า	3.93 (มาก)	4.33 (มาก)	4.14 (มาก)	4.05 (มาก)	4.14 (มาก)
ความมีน้ำใจ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของพนักงาน	3.86 (มาก)	4.33 (มาก)	4.16 (มาก)	4.05 (มาก)	4.14 (มาก)
สามารถอธิบายและจัดทำรายละเอียดประกอบ	3.93 (มาก)	4.33 (มาก)	3.95 (มาก)	3.97 (มาก)	4.06 (มาก)
พนักงานมีเพียงพอ	3.79 (มาก)	4.21 (มาก)	3.79 (มาก)	3.86 (มาก)	3.93 (มาก)
พนักงานให้บริการเสมอภาค	3.86 (มาก)	4.34 (มาก)	3.89 (มาก)	3.92 (มาก)	4.02 (มาก)
บุคลิกภาพ การแต่งกายของพนักงาน	3.86 (มาก)	4.29 (มาก)	3.96 (มาก)	4.05 (มาก)	4.08 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.96 (มาก)	4.30 (มาก)	3.99 (มาก)	4.01 (มาก)	4.08 (มาก)

จากตารางที่ 48 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามทุก  
ระยะเวลาที่ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.96,  
4.30,3.99,4.01)

ปัจจัยย่อย พบว่าที่ใช้บริการยังไม่ถึง 1 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับ  
แรก คือ ความรู้ความสามารถของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมาคือ การมีมนุษยสัมพันธ์ ความ  
สุภาพ ของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ที่ใช้บริการตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก  
คือ ความรู้ความสามารถของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือ พนักงานให้บริการเสมอภาค  
(ค่าเฉลี่ย 4.34)

ที่ใช้บริการตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก  
คือ ความมีน้ำใจ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์ เก็บ  
ความลับของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ที่ใช้บริการธุรกิจมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก  
คือ การมีมนุษยสัมพันธ์ ความสุภาพ ของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร  
ของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved



ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ	ระยะเวลาที่ใช้บริการ				
	ยังไม่ถึง 1 ปี	ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี	ตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี	มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การมีอุปกรณ์สำนักงานที่ดีและทันสมัย	3.71 (มาก)	3.74 (มาก)	3.82 (มาก)	3.74 (มาก)	3.76 (มาก)
บรรยากาศและการตกแต่งสำนักงาน	3.43 (น้อย)	3.66 (มาก)	3.61 (มาก)	3.55 (มาก)	3.59 (มาก)
ความสะอาดและมีระเบียบเรียบร้อยของ สำนักงาน	3.29 (น้อย)	3.53 (มาก)	3.70 (มาก)	3.63 (มาก)	3.60 (มาก)
ป้ายชื่อสำนักงานเห็นได้ชัดเจน	3.71 (มาก)	3.67 (มาก)	3.65 (มาก)	3.52 (มาก)	3.61 (มาก)
มีที่นั่งเพียงพอ	3.43 (น้อย)	3.66 (มาก)	3.37 (น้อย)	3.52 (มาก)	3.51 (มาก)
สำนักงานมีความโอโถงกว้างขวาง	3.43 (น้อย)	3.43 (น้อย)	3.33 (น้อย)	3.37 (น้อย)	3.38 (น้อย)
มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอใน ห้องรับรองลูกค้า เช่น หนังสือพิมพ์, น้ำ ดื่ม, ชา กาแฟ ฯลฯ	3.43 (น้อย)	3.29 (น้อย)	3.30 (น้อย)	3.40 (น้อย)	3.34 (น้อย)
มีที่จอดรถได้สะดวก	3.14 (น้อย)	2.91 (น้อย)	2.93 (น้อย)	3.08 (น้อย)	3.00 (น้อย)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.45</b> (น้อย)	<b>3.49</b> (น้อย)	<b>3.46</b> (น้อย)	<b>3.48</b> (น้อย)	<b>3.47</b> (น้อย)

จากตารางที่ 49 พบว่าปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระยะเวลาที่ใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.45, 3.49, 3.46, 3.48)

ปัจจัยย่อย พบว่าที่ใช้บริการยังไม่ถึง 1 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ การมีอุปกรณ์สำนักงานที่ดีและทันสมัย และป้ายชื่อสำนักงานเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.71)

ที่ใช้บริการตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือการมีอุปกรณ์สำนักงานที่ดีและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมาคือป้ายชื่อสำนักงานเห็นได้ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.67)

ที่ใช้บริการตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี และมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ การมีอุปกรณ์สำนักงานที่ดีและทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.82 , 3.74) รองลงมาคือความสะอาดและมีระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.70 , 3.63)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระยะเวลาที่ใช้บริการ				
	ยังไม่ถึง 1 ปี	ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี	ตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี	มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การให้บริการถูกต้องครบถ้วน	4.36 (มาก)	4.26 (มาก)	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)	4.11 (มาก)
การให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย	4.29 (มาก)	4.19 (มาก)	4.04 (มาก)	3.87 (มาก)	4.03 (มาก)
พนักงานส่งมอบและรับมอบเอกสารได้ รวดเร็ว	4.21 (มาก)	4.22 (มาก)	3.95 (มาก)	4.01 (มาก)	4.07 (มาก)
การตอบสนองและแก้ไขปัญหาของ ลูกค้าได้เร็ว	4.07 (มาก)	4.24 (มาก)	4.00 (มาก)	4.01 (มาก)	4.07 (มาก)
ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.79 (มาก)	4.29 (มาก)	4.11 (มาก)	4.02 (มาก)	4.10 (มาก)
มีการติดตามการดำเนินงาน	3.71 (มาก)	4.17 (มาก)	3.81 (มาก)	3.73 (มาก)	3.87 (มาก)
ความสะดวกในการติดต่อผู้ทำบัญชี โดยตรง	4.07 (มาก)	4.38 (มาก)	3.93 (มาก)	3.99 (มาก)	4.08 (มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.07</b> (มาก)	<b>4.25</b> (มาก)	<b>3.98</b> (มาก)	<b>3.95</b> (มาก)	<b>4.05</b> (มาก)

จากตารางที่ 50 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุก  
ระยะเวลาที่ใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.07,  
4.25, 3.98, 3.95)

ปัจจัยย่อย พบว่าที่ใช้บริการยังไม่ถึง 1 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับ  
แรก คือ การให้บริการถูกต้องครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือ การให้บริการตรงตามเวลานัด  
หมาย (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ที่ใช้บริการตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ ความสะดวกในการติดต่อผู้ทำบัญชีโดยตรง (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมาคือ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ที่ใช้บริการตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาคือ การให้บริการถูกต้อง ครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ที่ใช้บริการมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ลำดับแรก คือ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาคือ พนักงานส่งมอบและรับมอบ เอกสารได้รวดเร็ว และการตอบสนองและแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้เร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านส่วน  
ประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยด้านส่วนประสมทาง การตลาดบริการ	ระยะเวลาที่ใช้บริการ			
	ยังไม่ถึง 1 ปี	ตั้งแต่ 1 ปี แต่ ไม่ถึง 3 ปี	ตั้งแต่ 3 ปีแต่ ไม่ถึง 5 ปี	มากกว่า 5 ปีขึ้นไป
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	3.21 (น้อย)	4.12 (มาก)	3.63 (มาก)	3.51 (มาก)
ปัจจัยด้านราคา (ค่าธรรมเนียมบริการ)	3.34 (น้อย)	4.08 (มาก)	3.75 (มาก)	3.57 (มาก)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/ สถานที่	3.85 (มาก)	4.01 (มาก)	4.03 (มาก)	3.90 (มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.50 (มาก)	3.09 (น้อย)	2.96 (น้อย)	3.12 (น้อย)
ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน	3.96 (มาก)	4.30 (มาก)	3.99 (มาก)	4.01 (มาก)
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	3.45 (น้อย)	3.49 (น้อย)	3.46 (น้อย)	3.48 (น้อย)
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	4.07 (มาก)	4.25 (มาก)	3.98 (มาก)	3.95 (มาก)

จากตารางที่ 51 พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่  
ใช้บริการยังไม่ถึง 1 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านกระบวนการ  
ให้บริการ

ที่ใช้บริการตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ  
ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน

ที่ใช้บริการตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ  
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่

ที่ใช้บริการ มากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ  
ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน

### ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ควรให้คำแนะนำเกี่ยวกับการวางแผน งบค. 90 กับผู้บริหารบริษัท (1 ราย)
- ควรจะส่งงบดุล งบกำไรขาดทุน มาก่อนที่จะถึงกำหนดส่งจริง เนื่องจากบริษัทจะได้มีเวลาตรวจเช็คความถูกต้อง หากขาดเอกสารบางอย่างจะได้แก้ไขปรับปรุงได้ทันก่อนที่จะมีการยื่นต่อเอกสารจริงต่อไป (1 ราย)
- ควรมาตรวจเยี่ยมลูกค้าเดือนละครั้ง หรือ สาม ครั้งเพื่อพูดคุยปัญหาต่างหรือข้อสงสัย เพราะบางทีการพูดคุยทางโทรศัพท์อาจไม่สะดวก และยังเป็น การกระชับความสัมพันธ์ด้วย (1 ราย)
- ควรจะมีระบบแจ้งรายการเอกสารที่ต้องการให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าภายในวัน – เวลาที่ไม่กระชั้นชิดเกินไป (1 ราย)
- อยากให้ทางบริษัทช่วยแนะนำพนักงานที่จัดทำบัญชีให้กับทางบริษัทผู้ว่าจ้าง ในกรณีมีการเปลี่ยนแปลงพนักงานทำบัญชีใหม่ เมื่อก่อนเคยทำอยู่พักหนึ่ง หลังจากนั้นก็เลิกหายไป และรู้สึกว่าจะเปลี่ยนพนักงานทำบัญชีบ่อยมาก (1 ราย)
- อยากให้ทางบริษัท ที่ – แอคเคานท์ จำ กัด พิจารณาค่าบริการสำหรับลูกค้าที่ใช้บริการบัญชีรายเดือนให้เหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน เพราะเราก็เป็นลูกค้าของท่านมานานหลายปี และช่องทางในการชำระเงินของท่านก็มีน้อย อยากให้ทางท่านเพิ่มบัญชีธนาคารเพื่อความสะดวกของลูกค้า (1 ราย)
- มีบางครั้งที่ให้คำแนะนำลูกค้าไม่ตรงกับใจของเจ้าหน้าที่ สรรพากร หรือลืมบอกบางอย่างเพราะคิดว่าลูกค้ารู้แล้ว ทำให้มีปัญหาย้อนหลังบ้าง (1 ราย)
- พิจารณา Concentrate กับลูกค้าบางรายเป็นพิเศษ เช่น ในกรณีที่ เป็นลูกค้าเล็ก, ที่ทำด้านบัญชีเอง โดยไม่ได้เรียนมาหรือไม่มีพนักงาน ของตนเอง โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานไม่รู้มาก่อน (ซึ่งคงมีไม่มากราย) (1 ราย)