

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของบริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของบริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด เก็บข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าของบริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด จำนวน 215 ราย นำมาวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี โดยที่ไม่ใช่การศึกษาด้านบัญชีโดยตรง มีตำแหน่งงานในกิจการเป็น พนักงานบัญชี โดยส่วนใหญ่ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชี คือ เจ้าของกิจการ ในส่วนของรูปแบบการประกอบธุรกิจนั้น ส่วนใหญ่จัดตั้งเป็นบริษัทจำกัด โดยการประกอบธุรกิจคือจำหน่ายสินค้าทั่วไป(ซื้อมา/ขายไป) ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจ มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป มีเงินทุนจดทะเบียนระหว่าง 1,000,001 - 5,000,000 บาท มีจำนวนพนักงานในกิจการระหว่าง 10-15 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการของสำนักงานบัญชีที่อื่นมาก่อน สำหรับเหตุผลที่เลือกใช้บริการของบริษัทที-แอกเคานท์ จำกัด เนื่องจากเห็นว่ามีความรับผิดชอบ และรู้จักบริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด จากการแนะนำของผู้อื่น มีระยะเวลาที่ใช้บริการของบริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด มากกว่า 5 ปีขึ้นไป และส่วนใหญ่เคยมาติดต่องานที่สำนักงานของบริษัทที-แอกเคานท์ จำกัด ด้วยตนเอง เฉลี่ยปีละ 1-2 ครั้ง

ในส่วนของการใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการของบริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด ด้านบริการจัดทำบัญชีมากกว่าด้านอื่น คือ การจัดทำบัญชีรายเดือน/รายไตรมาส/รายปี ส่วนบริการจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วนบริษัท ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วน บริษัทมากที่สุด ส่วนในด้านบริการงานประกันสังคม ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการมากที่สุด คือ บริการยื่นแบบประกันสังคมรายเดือน ในด้านบริการวางระบบบัญชีและโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการมากที่สุดคือ บริการวางระบบบัญชีและให้คำปรึกษาบัญชี ในส่วนของการใช้บริการเสริมอื่นๆของบริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม

ใช้บริการมากที่สุดคือ การไปพบเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร บริการที่ต้องการเพิ่มเติม คือ การวิเคราะห์งบการเงินเพื่อการบริหารภายใน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของ บริษัท ที-แอดคอนแทค จำกัด

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือ ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านราคา(ค่าธรรมเนียมบริการ) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ และมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยคือ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ บริการจดทะเบียนเป็นผู้ประกันตน รองลงมาคือ บริการวางระบบบัญชี และให้คำปรึกษาบัญชี และการจัดทำบัญชีรายเดือน

ปัจจัยด้านราคา(ค่าธรรมเนียมบริการ) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ ค่าบริการทำบัญชีรายเดือน รองลงมาคือ มีวิธีการชำระค่าบริการที่หลากหลายและสะดวก และให้ความพึงพอใจในค่าบริการจดทะเบียนเป็นผู้ประกันตน และค่าบริการยื่นแบบประกันสังคมรายเดือน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ มีระบบการติดต่อทางโทรศัพท์และแฟกซ์ รองลงมาคือ การให้บริการนอกสถานที่หรือ ณ สถานที่ประกอบการของลูกค้า และมีเวลาเปิดและปิดทำการเหมาะสม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย คือ การนำเสนอบริการแถมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย และการโฆษณาประชาสัมพันธ์งานบริการของบริษัท

ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือการมีมนุษยสัมพันธ์ ความสุภาพ ของพนักงาน รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์

เก็บความลับของลูกค้า และความมีน้ำใจ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากัน
อันดับที่สามคือความรู้ความสามารถของพนักงาน

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ การมีอุปกรณ์สำนักงานที่ดีและทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ รองลงมาคือ ป้ายชื่อสำนักงานเห็นได้ชัดเจน อันดับที่สามคือความสะอาดและมีระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ การให้บริการถูกต้องครบถ้วน รองลงมาคือ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และอันดับที่สามคือความสะดวกในการติดต่อผู้ทำบัญชีโดยตรง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลที่เกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/ บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุด 3 ลำดับแรกคือการบันทึกรายการบัญชีไม่ถูกต้อง รองลงมาคือ การบันทึกรายการบัญชีไม่ครบถ้วน และการจัดทำและยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีไม่ถูกต้อง

ปัจจัยด้านราคา (ค่าธรรมเนียมบริการ) ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การคิดค่าธรรมเนียมบริการจัดทำบัญชีสูงกว่าที่อื่น รองลงมาคือ ระยะเวลาชำระหนี้สั้น ส่วนในอันดับที่สามคือการคิดค่าธรรมเนียมบริการวางระบบบัญชีและโปรแกรมคอมพิวเตอร์สูงเกินไป และช่องทางการจ่ายชำระค่าธรรมเนียมบริการไม่สะดวก เช่น บริษัท ที-แอดเคานท์ จำกัด เปิดบัญชีธนาคารสำหรับการรับชำระหนี้จากลูกค้าน้อยเกินไป ไม่ครอบคลุมทุกธนาคาร

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ ระยะเวลาทำการไม่เหมาะสมเช่น ไม่เปิดทำการวันเสาร์ รองลงมาคือ เบอร์โทรศัพท์หรือแฟกซ์น้อยไป สายไม่ค่อยว่าง และอันดับที่สามคือไม่สามารถติดต่อได้นอกเวลาทำการ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ ไม่มีการแจ้งข่าวสารเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงใหม่เกี่ยวกับกฎหมายหรือภาษีอากร รองลงมาคือ ไม่มีการนำเสนอบริการแถมอื่นๆ และในอันดับที่สามคือไม่มีการให้ส่วนลดค่าธรรมเนียมบริการ

ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหามากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานไม่มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเท่าที่ควร รองลงมาคือ พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ พูดไม่เพราะ และอันดับที่สามคือพนักงานไม่มีความรับผิดชอบเท่าที่ควร

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา มากที่สุด 3 ลำดับแรกคือ ไม่มีที่จอดรถที่สะดวกสบายอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ บรรยากาศและ การตกแต่งสำนักงานไม่สวยงาม และอันดับที่สามคือ ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอใน ระหว่างรอในห้องรับรองลูกค้า

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหา มากที่สุด 3 ลำดับแรก คือ การให้บริการงานไม่เสร็จตรงตามเวลา รองลงมาคือพนักงานทำเอกสารหาย และในอันดับ ที่สามคือ พนักงานส่งมอบและรับเอกสารไม่ตรงตามเวลา

ส่วนที่ 4 ข้อมูลที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสม ทางการตลาดบริการของ บริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ และ ระยะเวลาที่ใช้บริการ

4.1 ข้อมูลที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทาง การตลาดบริการของ บริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรูปแบบการประกอบ ธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด และห้างหุ้นส่วนสามัญที่ไม่ใช่นิติบุคคล มีความพึงพอใจลำดับแรก คือ ปัจจัย ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรูปแบบการประกอบธุรกิจเป็น ห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึง พ้อใจลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรูปแบบการประกอบ ธุรกิจเป็น ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล มีความพึงพอใจลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ และปัจจัยด้านราคา ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบุคคลธรรมดา มี ความพึงพอใจลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบริษัท จำกัด มีความพึง พ้อใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการวางระบบบัญชีและให้คำปรึกษาบัญชี

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัดกัก มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดลำดับแรก คือ บริการจดทะเบียนเป็นผู้ประกันตน

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล มีความพึงพอใจที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือการจัดทำและยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

(ภงด.90,91,94)

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญที่ไม่ใช่นิติบุคคล มีความพึงพอใจที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การจัดทำบัญชีรายเดือน

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบุคคลธรรมดา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการวางระบบบัญชีและให้คำปรึกษาบัญชี และ บริการขายและฝึกอบรมการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในงานบัญชี

ปัจจัยด้านราคา (ค่าธรรมเนียมบริการ) รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบริษัท จำกัด มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือค่าบริการจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการภาษีมูลค่าเพิ่ม และมีวิธีการชำระค่าบริการที่หลากหลายและสะดวก

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ค่าบริการจดทะเบียนเป็นผู้ประกันตน

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือค่าบริการจัดทำบัญชีรายเดือน ค่าบริการจัดทำบัญชีรายปี ค่าบริการจัดทำและยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภงด.90,91,94) และคิดราคาตามระยะทางของสถานประกอบการตั้งอยู่

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญที่ไม่ใช่นิติบุคคล มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ มีมาตรฐานการคิดค่าบริการที่ชัดเจนแน่นอน และการคิดราคาตามระยะทางของสถานประกอบการตั้งอยู่

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบุคคลธรรมดา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ค่าบริการขายและฝึกอบรมการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในงานบัญชี

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบริษัท จำกัด มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ มีระบบการติดต่อทางโทรศัพท์และแฟกซ์

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การให้บริการนอกสถานที่หรือ ณ สถานประกอบการของลูกค้า

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกเท่ากัน คือ มีระบบการติดต่อทางโทรศัพท์และแฟกซ์ และการให้บริการนอกสถานที่หรือ ณ สถานประกอบการของลูกค้า

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญที่ไม่ใช่นิติบุคคล มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การให้บริการนอกสถานที่หรือ ณ สถานประกอบการของลูกค้า

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบุคคลธรรมดา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีเวลาเปิดและปิดทำการเหมาะสม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบริษัท จำกัด และ ห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือการนำเสนอบริการแถมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนสามัญที่ไม่ใช่นิติบุคคล และ บุคคลธรรมดา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์งานบริการของบริษัท และการนำเสนอบริการแถมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบริษัท จำกัด มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือการมีมนุษยสัมพันธ์ ความสุภาพ ของพนักงาน

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ความมีน้ำใจ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของพนักงาน

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกเท่ากัน คือ ความรู้ความสามารถของพนักงาน ความรับผิดชอบของพนักงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ ความสุภาพ ของพนักงาน

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญที่ไม่ใช่นิติบุคคล มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกเท่ากัน คือความรู้ความสามารถของพนักงาน ความรับผิดชอบของพนักงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ ความสุภาพ ของพนักงาน ความซื่อสัตย์ เก็บความลับของลูกค้า ความมีน้ำใจ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของพนักงาน สามารถอธิบายและจัดทำรายละเอียดประกอบบุคลิกภาพ การแต่งกายของพนักงาน

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบุคคลธรรมดา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ความซื่อสัตย์ เก็บความลับของลูกค้า

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบริษัท จำกัด มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การมีอุปกรณ์สำนักงานที่ดีและทันสมัย

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การมีอุปกรณ์สำนักงานที่ดีและทันสมัย

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับน้อยที่สุดทุกปัจจัยย่อย

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญที่ไม่ใช่นิติบุคคล มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ป้ายชื่อสำนักงานเห็นได้ชัดเจน

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบุคคลธรรมดา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ลำดับแรก คือ การมีอุปกรณ์สำนักงานที่ดีและทันสมัย และป้ายชื่อสำนักงานเห็นได้ชัดเจน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบริษัทจำกัด มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นไม่พอใจในด้านขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญที่ไม่ใช่นิติบุคคล มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การให้บริการถูกต้องครบถ้วน

รูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นบุคคลธรรมดา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การให้บริการถูกต้องครบถ้วน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 52 สรุประดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยลำดับแรกต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ

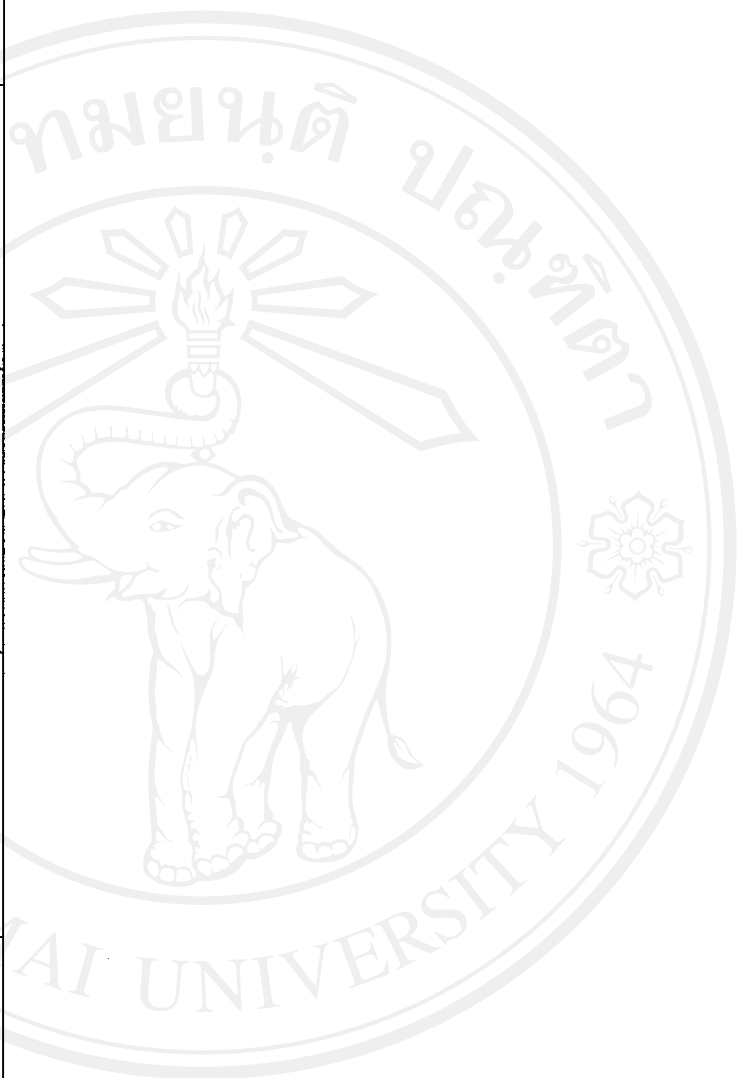
รูปแบบการประกอบธุรกิจ					
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	บุคคล	ห้างหุ้นส่วนสามัญที่มีชื่อนิติบุคคล	บุคคลธรรมดา
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	บริการวางระบบบัญชีและให้คำปรึกษบัญชี (3.97) มาก	บริการจดทะเบียนเป็นผู้ประกันตน (4.19) มาก	การจัดทำและยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา(กจค.90,91,94) (4.00)มาก	การจัดทำบัญชีรายเดือน (4.50)มากที่สุด	บริการวางระบบบัญชีและให้คำปรึกษบัญชี และบริการขายและฝึกอบรมการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในงานบัญชี (5.00)มากที่สุด
ปัจจัยด้านราคา (ค่าธรรมเนียมบริการ)	ค่าบริการจดทะเบียนผู้ประกอบกิจการที่มีมูลค่าเพิ่ม มีวิธีการชำระค่าบริการที่หลากหลายและสะดวก เท่ากัน (3.91) มาก	ค่าบริการจดทะเบียนเป็นผู้ประกันตน (4.16) มาก	ค่าบริการจัดทำบัญชีรายเดือน ค่าบริการจัดทำบัญชีรายปี ค่าบริการจัดทำและยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดา (กจค.90,91,94) และการติดตามระยะเวลาของสถานประกอบการตั้งอยู่ (4.00)มาก	มีมาตรฐานการคิดค่าบริการที่ชัดเจนแน่นอน และกีดกันค่าธรรมเนียมบริการตามระยะเวลาของสถานประกอบการตั้งอยู่ (4.00)มาก	ค่าบริการขายและฝึกอบรมการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในงานบัญชี (5.00)มากที่สุด
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่	ระบบการติดต่อทางโทรศัพท์ และแฟกซ์ (4.15) มาก	การให้บริการนอกสถานที่ หรือ ณ สถานที่ประกอบการของลูกค้า (4.13) มาก	ระบบการติดต่อทางโทรศัพท์ และแฟกซ์ และการให้บริการนอกสถานที่หรือ ณ สถานที่ประกอบการของลูกค้า (4.00) มาก	การให้บริการนอกสถานที่ หรือ ณ สถานที่ประกอบการของลูกค้า (4.40) มาก	มีเวลาดูแลและเปิดทำการเหมาะสม (4.56)มากที่สุด

ตารางที่ 52 (ต่อ) สรุประดับความพึงพอใจที่ค่าเฉลี่ยลำดับแรกต่อปัจจัยส่วนประสมการทางตลาดบริการ จำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ

รูปแบบการประกอบธุรกิจ					
ปัจจัยส่วนประสมทาง การตลาด	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติ บุคคล	ห้างหุ้นส่วนสามัญที่ไม่ใช่ นิติบุคคล	บุคคลธรรมดา
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	การนำเสนอบริการโดย ไม่คิดค่าใช้จ่าย (3.15) น้อย	การนำเสนอบริการโดย ไม่คิดค่าใช้จ่าย (3.13) น้อย	การโฆษณาประชาสัมพันธ์ งานบริการของบริษัท และ การนำเสนอบริการโดย ไม่คิดค่าใช้จ่าย (3.00) น้อย	การโฆษณาประชาสัมพันธ์ งานบริการของบริษัท และ การนำเสนอบริการโดย ไม่คิดค่าใช้จ่าย (3.00) น้อย	การโฆษณาประชาสัมพันธ์ งานบริการของบริษัท และ การนำเสนอบริการโดย ไม่คิดค่าใช้จ่าย (2.78) น้อย
ปัจจัยด้านบุคลากรหรือ พนักงาน	การมีมนุษยสัมพันธ์ ความ สุภาพ ของพนักงาน (4.20) มาก	ความมีน้ำใจ การดูแลเอาใจใส่ ลูกค้าของพนักงาน (4.10) มาก	ความรู้ความสามารถของ พนักงาน ความรับผิดชอบ ของพนักงาน และการมีมนุษย สัมพันธ์ ความสุภาพ ของ พนักงาน (4.00) มาก	ความรู้ความสามารถของ พนักงาน ความรับผิดชอบ ของพนักงาน การมีมนุษย สัมพันธ์ ความสุภาพ ของ พนักงาน ความซื่อสัตย์ เก็บ ความลับของลูกค้ำ ความมี น้ำใจ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้ำ ของพนักงาน สามารถอธิบาย และจัดทำรายละเอียด ประกอบ บุคลิกภาพ การแต่ง กายของพนักงาน (4.20) มาก	ความซื่อสัตย์ เก็บความลับ ของลูกค้ำ (4.67) มากที่สุด

ตารางที่ 52 (ต่อ) สรุประดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยได้ต่ำกว่าเกณฑ์ได้บริการ จําแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	รูปแบบการประกอบธุรกิจ				
	บริษัทจำกัด	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	บุคคล	ห้างหุ้นส่วนสามัญที่ไม่ใช่นิติบุคคล	บุคคลธรรมดา
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนออัตลักษณ์ทางกายภาพ	การมีอุปกรณ์สำนักงานที่ดี และทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.76) มาก	การมีอุปกรณ์สำนักงานที่ดี และทันสมัย (3.87) มาก	ทุกปัจจัยน้อย (2.00) น้อยที่สุด	ป้ายชื่อสำนักงานเห็นได้ชัดเจน (3.60) มาก	การมีอุปกรณ์สำนักงานที่ดี และทันสมัย และป้ายชื่อสำนักงานเห็นได้ชัดเจน (3.72) มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน (4.09)	ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน (4.13)	ทุกปัจจัยน้อย (4.00) มาก	การให้บริการถูกต้องครบถ้วน (4.00) มาก	การให้บริการถูกต้องครบถ้วน (4.67) มากที่สุด



มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University. All rights reserved.

4.2 ข้อมูลที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของ บริษัท ที-แอดเคานท์ จำกัด จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยังไม่ถึง 1 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ที่ใช้บริการตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน

ที่ใช้บริการตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ที่ใช้บริการมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยังไม่ถึง 1 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การจัดทำบัญชีรายปี การจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วนบริษัท การจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการภาษีมูลค่าเพิ่ม บริการจดทะเบียนเป็นผู้ประกันตน และบริการวางระบบบัญชีและให้คำปรึกษาบัญชี

ที่ใช้บริการตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการวางระบบบัญชีและให้คำปรึกษาบัญชี

ที่ใช้บริการตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการจดทะเบียนเป็นผู้ประกันตน

ที่ใช้บริการมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ บริการวางระบบบัญชีและให้คำปรึกษาบัญชี

ปัจจัยด้านราคา(ค่าธรรมเนียมบริการ) ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยังไม่ถึง 1 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ค่าบริการจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วนบริษัท ค่าบริการจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการภาษีมูลค่าเพิ่ม ค่าบริการจดทะเบียนเป็นผู้ประกันตน ค่าบริการอื่นแบบประกันสังคมรายเดือน การให้ระยะเวลาเครดิตในการเก็บชำระค่าบริการ และประเมินราคาตามประเภทธุรกิจ

ที่ใช้บริการตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ค่าบริการขายและฝึกอบรมการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในงาน

ที่ใช้บริการตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ค่าบริการจดทะเบียนเป็นผู้ประกันตน

ที่ใช้บริการมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ค่าบริการทำบัญชีรายเดือน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยังไม่ถึง 1 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากลำดับแรก คือ มีระบบการติดต่อทางโทรศัพท์และแฟกซ์

ที่ใช้บริการตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การให้บริการนอกสถานที่หรือ ณ สถานที่ประกอบการของลูกค้า

ที่ใช้บริการตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ มีระบบการติดต่อทางโทรศัพท์และแฟกซ์

ที่ใช้บริการมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การให้บริการนอกสถานที่หรือ ณ สถานที่ประกอบการของลูกค้า

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยังไม่ถึง 1 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การนำเสนอบริการแถมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

ที่ใช้บริการตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี และมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การนำเสนอบริการแถมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

ที่ใช้บริการตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์งานบริการของบริษัท และการนำเสนอบริการแถมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยังไม่ถึง 1 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ความรู้ความสามารถของพนักงาน

ที่ใช้บริการตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ความรู้ความสามารถของพนักงาน

ที่ใช้บริการตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ความมีน้ำใจ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของพนักงาน

ที่ใช้บริการมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การมีมนุษยสัมพันธ์ ความสุภาพ ของพนักงาน

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยังไม่ถึง 1 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การมีอุปกรณ์สำนักงานที่ดีและทันสมัย และป้ายชื่อสำนักงานเห็นได้ชัดเจน

ที่ใช้บริการตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การมีอุปกรณ์สำนักงานที่ดีและทันสมัย

ที่ใช้บริการตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี และมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การมีอุปกรณ์สำนักงานที่ดีและทันสมัย

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการยังไม่ถึง 1 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การให้บริการถูกต้องครบถ้วน

ที่ใช้บริการตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ความสะดวกในการติดต่อผู้ทำบัญชีโดยตรง

ที่ใช้บริการตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ที่ใช้บริการมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน

ตารางที่ 53 สรุประดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยลำดับแรกต่อปีจัดส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ระยะเวลาที่ใช้บริการ				
	ยังไม่ถึง 1 ปี	ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี	ตั้งแต่ 3 ปีแต่ไม่ถึง 5 ปี	มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	การจัดทำบัญชีรายปี การจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วนบริษัท การจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการ ภาษีมูลค่าเพิ่ม บริการจดทะเบียนเป็นคู่ประกันตน และบริการวางระบบบัญชีและให้คำปรึกษายัญชี (4.00)มาก	บริการวางระบบบัญชีและให้คำปรึกษายัญชี (4.44) มาก	บริการจดทะเบียนเป็นผู้ประกันตน (4.29) มาก	บริการวางระบบบัญชีและให้คำปรึกษายัญชี (3.97) มาก	
ปัจจัยด้านราคา (ค่าธรรมเนียมบริการ)	ค่าบริการจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วนบริษัท ค่าบริการจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการภาษีมูลค่าเพิ่ม ค่าบริการจดทะเบียนเป็นผู้ประกันตน ค่าบริการยื่นแบบประกันสังคมรายเดือน การให้ระยะเวลาครีดิทในการเก็บชำระค่าบริการ และประเมินราคาตามประเภทธุรกิจ (4.00) มาก	ค่าบริการขายและฝึกอบรมการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในงานบัญชี (4.50) มากที่สุด	ค่าบริการจดทะเบียนเป็นผู้ประกันตน (4.13) มาก	ค่าบริการทำบัญชีรายเดือน (3.95)มาก	
ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย / สถานที่	มีระบบการติดต่อทาง โทรศัพท์และแฟกซ์ (4.07) มาก	การให้บริการนอกสถานที่หรือ ณ สถานที่ประกอบการของลูกค้า (4.24)มาก	มีระบบการติดต่อทาง โทรศัพท์และแฟกซ์ (4.23) มาก	การให้บริการนอกสถานที่หรือ ณ สถานที่ประกอบการของลูกค้า (4.12) มาก	

ตารางที่ 53 (ต่อ) สรุประดับความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยลำดับแรกต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ

ปัจจัยส่วนประสมทาง	ระยะเวลาที่ใช้บริการ				
	ยังไม่ถึง 1 ปี	ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี	ตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี	มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	
การตลาด					
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	การนำเสนอบริการแถมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (3.57) มาก	การนำเสนอบริการแถมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (4.10) มาก	การโฆษณาประชาสัมพันธ์งานบริการของบริษัท และการนำเสนอบริการแถมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (2.96) น้อย	การนำเสนอบริการแถมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (3.13) น้อย	
ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน	ความรู้ความสามารถของพนักงาน (4.21) มาก	ความรู้ความสามารถของพนักงาน (4.36) มาก	ความมีน้ำใจ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของพนักงาน (4.16)	การมีมนุษยสัมพันธ์ ความสุภาพของพนักงาน (4.12)	
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	การมีอุปกรณ์สำนักงานที่ดีและทันสมัย และป้ายชื่อสำนักงานเห็นได้ชัดเจน (3.71) มาก	การมีอุปกรณ์สำนักงานที่ดีและทันสมัย (3.74) มาก	การมีอุปกรณ์สำนักงานที่ดีและทันสมัย (3.82) มาก	การมีอุปกรณ์สำนักงานที่ดีและทันสมัย (3.74) มาก	
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	การให้บริการถูกต้องครบถ้วน (4.36) มาก	ความสะดวกในการติดต่อผู้ให้บริการโดยตรง (4.38) มาก	ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน (4.11) มาก	ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก (4.02) มาก	

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของบริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด สามารถอภิปรายผลตามแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะฯ (2541) ที่กล่าวถึงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Services Marketing Mix) ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา (ค่าธรรมเนียมนบริการ) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรหรือพนักงาน ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ ดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย เรียงลำดับคือ ปัจจัยด้านบุคลากร ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชรรมศักดิ์ รัชย์ธรรมธัญ (2546) ที่พบว่าลูกค้าให้ความสำคัญลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุกัญญา จันทรประภาพ (2542) ที่ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญลำดับแรก ปัจจัยทางด้านบริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ บริการจดทะเบียนเป็นผู้ประกันตน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของชรรมศักดิ์ รัชย์ธรรมธัญ (2546) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมาก ลำดับแรกคือ การตอบสนองและแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างถูกต้อง และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุกัญญา จันทรประภาพ (2542) ที่ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้นักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจมากที่สุดคือ ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ความชำนาญ มีความรับผิดชอบและเก็บรักษาความลับของลูกค้าได้

ปัจจัยด้านราคา (ค่าธรรมเนียมนบริการ) จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ ค่าบริการทำบัญชีรายเดือน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของชรรมศักดิ์ รัชย์ธรรมธัญ (2546) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมาก ลำดับแรกคือ การประเมินราคาตามประเภทธุรกิจ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุกัญญา จันทรประภาพ (2542) ที่ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้นักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจมากที่สุดคือ อัตราค่าธรรมเนียมในการให้บริการที่เหมาะสมกับปริมาณของเอกสาร

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ มีระบบการติดต่อทางโทรศัพท์และแฟกซ์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของชรรมศักดิ์ รัชย์ธรรมธัญ (2546) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมาก ลำดับแรกคือ สถานที่ตั้งใกล้สถานที่ราชการติดต่อสะดวก และไม่

สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุกัญญา จันทรประภาพ (2542) ที่ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของสำนักงานบัญชี

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย คือ การนำเสนอบริการแถมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย และการโฆษณาประชาสัมพันธ์งานบริการของบริษัท ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของธรรมศักดิ์ รัชนีธรรมธัญ (2546) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมาก ลำดับแรกคือ การประชาสัมพันธ์โดยใช้แผ่นพับ ป้ายผ้า และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นันทนา ส่งสวัสดิ์ (2540) ที่ผลการศึกษาพบว่า การโฆษณาของสำนักงานบัญชีจะเลือกใช้สื่อประเภทป้ายคัดเข้าที่มากกว่าด้านอื่น และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุกัญญา จันทรประภาพ (2542) ที่ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สำนักงานบัญชีในการจัดทำบัญชีของธุรกิจมากที่สุดคือ การให้บริการที่ครบวงจร

ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ การมีมนุษยสัมพันธ์ ความสุภาพ ของพนักงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของธรรมศักดิ์ รัชนีธรรมธัญ (2546) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมาก ลำดับแรกคือ พนักงานมีความรู้ความชำนาญ

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ การมีอุปกรณ์สำนักงานที่ดี และทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของธรรมศักดิ์ รัชนีธรรมธัญ (2546) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมาก ลำดับแรกคือ มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากลำดับแรกคือ การให้บริการถูกต้องครบถ้วน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของธรรมศักดิ์ รัชนีธรรมธัญ (2546) ที่ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมาก ลำดับแรกคือข้อมูลเป็นความลับและเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นอย่างดี

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าของบริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด ที่เป็นห้างหุ้นส่วนสามัญ นิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนสามัญที่ไม่ใช่นิติบุคคลและบุคคลธรรมดา มีจำนวนน้อยกว่าลูกค้าที่มีรูปแบบธุรกิจอื่น

สำหรับประเภทของกิจการพบว่า ประเภทของกิจการที่เป็นลูกค้าของบริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด น้อยกว่าประเภทอื่นคือ ร้านอาหาร/ภัตตาคาร โรงแรม/ห้องเช่า ให้เช่าอสังหาริมทรัพย์ ให้เช่าซื้อ/リースซึ่ง สถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิง ตู้ซ่อมรถ

สำหรับเหตุผลที่ลูกค้าเลือกใช้บริการของบริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด พบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญในเรื่องต่อไปนี้ น้อยกว่าเรื่องอื่น คือ การมีบริการเสริมที่น่าสนใจ การมีบริการที่แตกต่างจากคู่แข่ง และการที่บริษัทตั้งมานาน

สำหรับแหล่งข้อมูลที่ทำให้ลูกค้ารู้จักบริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด น้อยกว่าแหล่งอื่นคือ จากสมุดโทรศัพท์หน้าเหลือง จากวารสารและหนังสือพิมพ์ และจากอินเทอร์เน็ต

สำหรับจำนวนลูกค้าที่ไม่เคยมาติดต่อที่สำนักงานของบริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด ด้วยตนเอง มีจำนวนมากถึงเกือบเป็นครึ่งหนึ่งของลูกค้าทั้งหมด

สำหรับด้านการให้บริการแก่ลูกค้า พบว่า ลูกค้าใช้บริการของบริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด ในกลุ่มงานด้านบริการวางระบบบัญชีและ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะการขายและฝึกอบรมการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในงานบัญชี น้อยกว่าบริการด้านอื่น

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าของบริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด ส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5,000,000 บาท ส่วนลูกค้าที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 5,000,000 บาทขึ้นไปมีจำนวนน้อยราย

ในส่วนของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ พบว่า ลูกค้าของบริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด มีความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการต่างๆในระดับมากเรียงลำดับดังนี้

ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน ลูกค้ามีความพึงพอใจในเรื่องการมีมนุษยสัมพันธ์ ความสุภาพ ของพนักงานมากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการ ถูกต้องครบถ้วนมากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ลูกค้ามีความพึงพอใจในเรื่องมีระบบการติดต่อทางโทรศัพท์และแฟกซ์ มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านราคา(ค่าธรรมเนียมบริการ) ลูกค้ามีความพึงพอใจในเรื่องค่าบริการทำบัญชีรายเดือนมากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจในเรื่องบริการจดทะเบียนเป็นผู้ประกันตนมากกว่าด้านอื่น

ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับน้อย เรียงลำดับดังนี้

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ลูกค้ามีความพึงพอใจในเรื่อง การมีอุปกรณ์สำนักงานที่ดีและทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ลูกค้ามีความพึงพอใจในเรื่องการนำเสนอบริการ แลกม โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายมากกว่าด้านอื่น

สำหรับปัญหาที่พบจากการให้บริการในแต่ละด้านดังนี้

ปัจจัยผลิตภัณฑ์/ บริการ ได้แก่ การบันทึกรายการบัญชีไม่ถูกต้อง ปัจจัยราคา (ค่าธรรมเนียมบริการ) ได้แก่ การคิดค่าธรรมเนียมบริการจัดทำบัญชีสูงกว่าที่อื่น ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ได้แก่ วันเวลาทำการไม่เหมาะสมเช่น ไม่เปิดทำการวันเสาร์ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ ไม่มีการแจ้งข่าวสารเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงใหม่ ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน ได้แก่ พนักงานไม่มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเท่าที่ควร ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ ไม่มีที่จอดรถที่สะดวกสบายอย่างเพียงพอ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการงานไม่เสร็จตรงตามเวลา

ตารางที่ 54 สรุปความพึงพอใจในการให้บริการจากน้อยไปหามากและปัญหาจากมากไปหาน้อย

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ปัญหา	จำนวน
บริการขายและฝึกอบรมการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในงานบัญชี	2.97 (น้อย)	ไม่มีการแจ้งข่าวสารเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงใหม่	43
มีที่จอดรถได้สะดวก	3.00 (น้อย)	ไม่มีการนำเสนอบริการแลกมอื่นๆ	41
การโฆษณาประชาสัมพันธ์งานบริการของบริษัท	3.08 (น้อย)	ไม่มีการให้ส่วนลดค่าธรรมเนียมบริการ	35
การนำเสนอบริการแลกมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	3.11 (น้อย)	ไม่มีที่จอดรถที่สะดวกสบายอย่างเพียงพอ	29
การจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงห้างหุ้นส่วนบริษัท	3.26 (น้อย)	การคิดค่าธรรมเนียมบริการจัดทำบัญชีสูงกว่าที่อื่น	18
ค่าบริการจดทะเบียนเลิกห้างหุ้นส่วน บริษัท	3.28 (น้อย)	วันเวลาทำการไม่เหมาะสมเช่น ไม่เปิดทำการวันเสาร์	16

ตารางที่ 54 (ต่อ) สรุปความพึงพอใจในการให้บริการจากน้อยไปหามากและปัญหาจากมากไปหาน้อย

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ปัญหา	จำนวน
มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอในห้องรับรองลูกค้า เช่น หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม, ชา กาแฟ ฯลฯ	3.34 (น้อย)	พนักงานไม่มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเท่าที่ควร	16
การจดทะเบียนเลิกห้างหุ้นส่วน บริษัท	3.35 (น้อย)	การบันทึกรายการบัญชีไม่ถูกต้อง	14
การให้ส่วนลดค่าบริการเมื่อชำระก่อนกำหนด	3.35 (น้อย)	เบอร์โทรศัพท์หรือแฟกซ์น้อยไปสายไม่ค่อยว่าง	14
สำนักงานมีความโอ้โง่งกว้างขวาง	3.38 (น้อย)	การบันทึกรายการบัญชีไม่ถูกต้องครบถ้วน	13
บริการยื่นแบบประกันสังคมรายเดือน	3.48 (น้อย)	ไม่สามารถติดต่อได้นอกเวลาทำการ	11
มีที่นั่งเพียงพอ	3.51 (มาก)	พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ พูดไม่เพราะ	11
มีมาตรฐานการคิดค่าบริการที่ชัดเจนแน่นอน	3.52 (มาก)	การให้บริการงานไม่เสร็จตรงตามเวลา	11
ค่าบริการวางระบบบัญชีและให้คำปรึกษาบัญชี	3.53 (มาก)	สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่ติดต่อไม่สะดวก	10
ค่าบริการขายและฝึกอบรมการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในงานบัญชี	3.55 (มาก)	ไม่มี Website	9
บรรยากาศและการตกแต่งสำนักงาน	3.59 (มาก)	พนักงานไม่มีความรับผิดชอบเท่าที่ควร	9
ความสะอาดและมีระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน	3.60 (มาก)	ติดต่อทางอินเทอร์เน็ต, Email ไม่สะดวก	8
ป้ายชื่อสำนักงานเห็นได้ชัดเจน	3.61 (มาก)	พนักงานมีการสื่อสารที่ผิดพลาดบ่อย	8
การคิดค่าบริการตามปริมาณงานที่ทำ/เอกสาร	3.64	พนักงานทำเอกสารหาย	8
การจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการภาษีมูลค่าเพิ่ม	3.70 (มาก)	ระยะเวลาชำระเงินต้น	7

ตารางที่ 54 (ต่อ) สรุปความพึงพอใจในการให้บริการจากน้อยไปหามากและปัญหาจากมากไปหาน้อย

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ปัญหา	จำนวน
มีระบบการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต	3.72 (มาก)	การจัดทำและขึ้นแบบแสดงรายการเสียภาษีไม่ถูกต้อง	6
ค่าบริการจัดทำบัญชีรายปี	3.72 (มาก)	สถานที่หายาก ไม่มีแหล่งอ้างอิงใกล้เคียงที่ชัดเจน	6
ค่าบริการจัดทำและขึ้นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภงด.90,91,94)	3.76 (มาก)	พนักงานมีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอ	6
การมีอุปกรณ์สำนักงานที่ดีและทันสมัย	3.76 (มาก)	พนักงานส่งมอบและรับเอกสารไม่ตรงตามเวลา	6
คิดราคาตามระยะทางของสถานประกอบการตั้งอยู่	3.79 (มาก)	ไม่มีที่จอดรถที่สะดวกสบายอย่างเพียงพอ	6
ค่าบริการจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงห้างหุ้นส่วนบริษัท	3.80 (มาก)	การจัดทำและขึ้นแบบแสดงรายการเสียภาษิล่าช้า ไม่ตรงตามเวลา	5
ประเมินราคาตามประเภทธุรกิจ	3.81 (มาก)	บรรยากาศและการตกแต่งสำนักงานไม่สวยงาม	5
การจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วน บริษัท	3.81 (มาก)	การคิดค่าธรรมเนียมบริการวางระบบบัญชีและโปรแกรมคอมพิวเตอร์สูงเกินไป	4
ค่าบริการจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วน บริษัท	3.83 (มาก)	ช่องทางการจ่ายชำระค่าธรรมเนียมบริการไม่สะดวก เช่น มีธนาคารน้อยเกินไป	4
สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน ติดต่อได้สะดวก	3.86 (มาก)	การให้บริการไม่ถูกต้องตามข้อตกลง	4
สถานที่หาง่าย	3.86 (มาก)	พนักงานตอบสนองและแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้ช้า ไม่ทันเหตุการณ์	4
มีการติดตามการดำเนินงาน	3.87 (มาก)	การติดต่อผู้ทำบัญชีโดยตรงทำได้ยาก ต้องผ่านหลายขั้นตอน	4

ตารางที่ 54 (ต่อ) สรุปความพึงพอใจในการให้บริการจากน้อยไปหามากและปัญหาจากมากไปหาน้อย

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ปัญหา	จำนวน
การให้ระยะเวลาครัดในการเก็บชำระค่าบริการ	3.90 (มาก)	ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอในระหว่างรอในห้องรับรองลูกค้า	4
พนักงานมีเพียงพอ	3.93 (มาก)	ไม่ทำตามที่ตั้งกลงไว้	3
การจัดทำบัญชีรายปี	3.94 (มาก)	การคิดค่าธรรมเนียมบริการจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วนบริษัทสูงกว่าที่อื่น	3
ค่าบริการจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการภาษีมูลค่าเพิ่ม	3.96 (มาก)	พนักงานไม่เก็บความลับของลูกค้า	2
การจัดทำและยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา(ภงด.90,91,94)	3.96 (มาก)	ป้ายชื่อสำนักงานเห็นได้ไม่ชัดเจน	2
การจัดทำบัญชีรายเดือน	3.97 (มาก)	พนักงานแต่งกายไม่สุภาพ	1
บริการวางระบบบัญชีและให้คำปรึกษาบัญชี	3.98 (มาก)		
ค่าบริการยื่นแบบประกันตั้งกรมรายเดือน	3.98 (มาก)		
ค่าบริการจดทะเบียนเป็นผู้ประกันตน	3.98 (มาก)		
บริการจดทะเบียนเป็นผู้ประกันตน	3.99 (มาก)		
มีวิธีการชำระค่าบริการที่หลากหลายและสะดวก	3.99 (มาก)		
ค่าบริการทำบัญชีรายเดือน	4.01 (มาก)		
พนักงานให้บริการเสมอภาค	4.02 (มาก)		
มีเวลาเปิดและปิดทำการเหมาะสม	4.05 (มาก)		
สามารถอธิบายและจัดทำรายละเอียดประกอบ	4.06 (มาก)		

ตารางที่ 54 (ต่อ) สรุปความพึงพอใจในการให้บริการจากน้อยไปหามากและปัญหาจากมากไปหาน้อย

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ปัญหา	จำนวน
การติดต่อสื่อสารของพนักงาน	4.07 (มาก)		
พนักงานส่งมอบและรับมอบเอกสารได้รวดเร็ว	4.07 (มาก)		
การตอบสนองและแก้ไขปัญหาลูกค้าได้เร็ว	4.07 (มาก)		
บุคลิกภาพ การแต่งกายของพนักงาน	4.08 (มาก)		
ความสะดวกในการติดต่อผู้ทำบัญชีโดยตรง	4.08 (มาก)		
ความรับผิดชอบของพนักงาน	4.09 (มาก)		
ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.10 (มาก)		
การให้บริการถูกต้องครบถ้วน	4.11 (มาก)		
ความรู้ความสามารถของพนักงาน	4.12 (มาก)		
การให้บริการนอกสถานที่หรือ ณ สถานที่ประกอบการของลูกค้า	4.13 (มาก)		
มีระบบการติดต่อทางโทรศัพท์และแฟกซ์	4.14 (มาก)		
ความซื่อสัตย์ เก็บความลับของลูกค้า	4.14 (มาก)		
ความมีน้ำใจ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของพนักงาน	4.14 (มาก)		
การมีมนุษยสัมพันธ์ ความสุภาพของพนักงาน	4.15 (มาก)		

ข้อเสนอแนะ

บริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด ควรพิจารณาการเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดโดยการเพิ่มจำนวนลูกค้าโดยการขยายฐานลูกค้าไปยังกลุ่มลูกค้าที่ยังมีจำนวนน้อยรายอยู่ ได้แก่ ห้างหุ้นส่วนสามัญทั้งที่เป็นนิติบุคคลและไม่เป็นนิติบุคคล ร้านอาหาร/ภัตตาคาร โรงแรม/ห้องเช่า ให้เช่าอสังหาริมทรัพย์ ให้เช่าซื้อ/ลีสซิ่ง สถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิง อู่ซ่อมรถ และควรขยายฐานลูกค้าไปสู่องค์กรธุรกิจที่มีขนาดใหญ่ขึ้นคือธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 5,000,000 บาทขึ้นไป โดยการหาข้อมูลจำนวนรายของห้างหุ้นส่วนสามัญจากหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เช่น ข้อมูลรายชื่อและการจดทะเบียนจากสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า แล้วติดต่อเสนองานบริการ

การนำเสนอบริการให้แก่ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน บริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด ควรนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางในการนำเสนอบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม เช่น ลูกค้าที่มีรูปแบบธุรกิจเป็นบริษัทจำกัดและห้างหุ้นส่วนสามัญที่ไม่ใช่นิติบุคคล ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน ดังนั้น บริษัทฯควรจะนำเสนอให้ลูกค้ารับรู้ถึงจุดเด่นของบริษัทฯที่มีพนักงานมีความรู้ความสามารถ จบการศึกษาระดับปริญญาตรีด้านบัญชีโดยตรง มีประสบการณ์การทำงานบัญชี ส่วนลูกค้าที่มีรูปแบบธุรกิจเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล พึงพอใจปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการและปัจจัยด้านราคา(ค่าธรรมเนียมบริการ) ดังนั้น บริษัทฯควรจะนำเสนอให้ลูกค้าเห็นถึงบริการต่างๆที่บริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัดมีอยู่และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ มีการเปรียบเทียบรายละเอียดของงานบริการที่นำเสนอกับราคาค่าธรรมเนียมบริการที่เรียกเก็บจากลูกค้าอย่างสมเหตุสมผล เพื่อให้ลูกค้ารับรู้และสร้างความสนใจให้มาใช้บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ บริษัทฯ ควรให้ความสำคัญในการตรวจสอบความครบถ้วน ความถูกต้องของข้อมูลและเอกสารที่ได้รับจากลูกค้า โดยใช้ระบบการยืนยันยอดข้อมูลและเอกสารของลูกค้าให้ทันเวลาและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และเมื่อประมวลผลข้อมูลเสร็จแล้ว ต้องให้ลูกค้าตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนอีกครั้งก่อนที่จะยื่นแบบแสดงรายการต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในส่วนของการขายโปรแกรมคอมพิวเตอร์และฝึกอบรมการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในงานบัญชีให้แก่ลูกค้า บริษัทฯควรเพิ่มการสอนหลักการบัญชีเบื้องต้นเพิ่มเติมให้แก่ผู้ใช้งานด้วย เนื่องจากส่วนใหญ่ ผู้ใช้งานจะไม่ได้มีความรู้ด้านบัญชีโดยตรง ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคต่อการทำความเข้าใจและการใช้งานโปรแกรมบัญชี การอบรมด้านบัญชีเบื้องต้นเพิ่มเติม จะเป็นการช่วยเพิ่มความเข้าใจในการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้ใช้งาน ซึ่งก็จะทำให้การฝึกอบรมการใช้งานสัมฤทธิ์ผลมากขึ้น ลูกค้าก็จะพอใจมากขึ้น

ปัจจัยด้านราคา(ค่าธรรมเนียมบริการ) บริษัท ควรจะมีการอธิบายหลักการคิดค่าธรรมเนียมบริการที่ชัดเจนให้ลูกค้าเข้าใจ ซึ่งถ้าเป็นไปได้ควรมีการเปรียบเทียบงานบริการที่จัดทำให้กับค่าธรรมเนียมบริการที่เรียกเก็บ เพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ถึงงานบริการที่ลูกค้าจะได้รับว่ามี ความสมเหตุสมผลกับค่าธรรมเนียมบริการที่เรียกเก็บหรือไม่ ในกรณีที่บริษัทฯ ไม่สามารถลดราคา ค่าธรรมเนียมบริการ ได้ ถ้าเป็นไปได้ควรพิจารณาให้มีการยืดระยะเวลาการจ่ายชำระค่าบริการให้ นานขึ้นหรือมีการผ่อนชำระเป็นงวดได้

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย บริษัทควรให้ความสำคัญช่องทางการติดต่อทาง โทรศัพท์ หรือแฟกซ์ โดยการเพิ่มจำนวนคู่สายโทรศัพท์ให้มากขึ้น อย่างน้อยให้มีสายตรงใน แผนกจัดทำบัญชีเพื่อให้ลูกค้าได้ติดต่อกับพนักงานบัญชีได้โดยตรง จัดให้มีระบบตอบรับแฟกซ์ โดยอัตโนมัติสำหรับการติดต่อในช่วงที่บริษัทฯ หยุดทำการ บริษัทฯควรพัฒนาเพิ่มช่องทางการ ติดต่อผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยการจัดทำเว็บไซต์ จัดระบบการติดต่อผ่านจดหมาย อิเลคทรอนิกส์(E-mail) นอกจากนี้ บริษัทฯอาจมีการพิจารณาวันเวลาที่เปิดทำการให้เหมาะสมกับ วันเวลาที่ลูกค้าส่วนใหญ่เปิดทำการ เพื่อให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาที่ลูกค้ามีความพึงพอใจในปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย บริษัท ที-แอดแคนท์ จำกัด ควร พิจารณาเรื่องการจัดให้มีพนักงานฝ่ายการตลาด เพื่อที่จะได้ทำงานด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์งานบริการด้านต่างๆ ของบริษัทฯ ให้ลูกค้าได้รับรู้มากขึ้น และยังเป็น การช่วยให้มีการหาลูกค้าใหม่เพิ่มมากขึ้นด้วย พนักงานในฝ่ายการตลาดจะทำหน้าที่ในการสื่อสารติดต่อกับลูกค้า สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ติดตามงานหลังจากที่ลูกค้ามาใช้บริการ รวมทั้งการแจ้งข่าวสารให้ลูกค้ารับทราบเป็นประจำอย่าง ต่อเนื่อง โดยเฉพาะเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกฎหมาย หรือระเบียบวิธีปฏิบัติใหม่ๆของทางราชการที่ เกี่ยวข้องกับลูกค้า ซึ่งอาจกระทำผ่านช่องทางการส่งจดหมายปกติ จัดทำจุลสารข่าวสาร การส่ง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้บริษัทฯควรพิจารณาการเลือกใช้สื่อโฆษณาให้ตรงกับกลุ่ม ลูกค้าเป้าหมาย เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ารู้จักบริษัทฯจากสมุด โทรศัพท์หน้าเหลือง จาก วารสารและหนังสือพิมพ์ และจากอินเทอร์เน็ตค่อนข้างน้อย ดังนั้น อาจพิจารณาปรับปรุงการ โฆษณาในสื่อดังกล่าว เช่น ลงโฆษณาในสมุดหน้าเหลืองให้มีพื้นที่มากขึ้น ตัวอักษรใหญ่ขึ้น ให้ ลูกค้าเห็นเด่นชัด การจัดทำเว็บไซต์ของบริษัทฯ ลงโฆษณาในสื่อหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น เป็นต้น

ปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน บริษัท ที-แอดแคนท์ จำกัด ควรให้ความสำคัญใน เรื่องของบุคลากรหรือพนักงาน เริ่มตั้งแต่การคัดเลือกพนักงาน ควรมีการทดสอบความรู้ ความสามารถและทักษะในการทำงานด้านบัญชี รวมทั้งคัดเลือกพนักงานที่มีทัศนคติที่ดีในงาน ให้บริการ เมื่อรับพนักงานเข้ามาแล้ว ก็ต้องมีการแนะนำฝึกอบรมการทำงาน เพื่อให้พนักงาน

สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การอบรมพนักงานนั้น นอกเหนือจากความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพ บัญชีที่เกี่ยวข้อง โดยตรงกับการทำงานแล้ว อาจมีการพิจารณาฝึกอบรมทักษะความรู้ในด้านอื่นๆ ด้วย เช่น การอบรมการทำงานเป็นทีม อบรมการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้า อบรมด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ นอกจากนี้บริษัทควรพิจารณาจัดให้มีค่าตอบแทนอื่นๆ ให้พนักงาน เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจ เช่น การจัดให้มีค่าตอบแทนพิเศษตามจำนวนรายของลูกค้าที่ทำ หรือมีค่าตอบแทนพิเศษกรณีหากลูกค้าได้เพิ่มขึ้น เป็นต้น เพื่อให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงาน จะได้นำเสนอบริการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างดี บริษัทต้องมีการควบคุม ติดตามการทำงาน ของพนักงานให้สามารถทำงานได้ถูกต้องตรงตามเวลาที่ต้องยื่นแบบต่อหน่วยงานราชการและตรง กำหนดการที่ได้ตกลงกับลูกค้า ด้านบุคลิกภาพ ควรให้พนักงานแต่งกายเรียบร้อย ถ้าเป็นไปได้อาจ จัดให้มีเครื่องแบบพนักงาน และควรออกกฎที่รุนแรงในกรณีที่นำข้อมูลความลับของลูกค้าไปเปิดเผย

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ บริษัทควรให้ความสำคัญ ในการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก หรือมีห้องรับรองให้ลูกค้าระหว่างรอติดต่อกาน ควรมีน้ำดื่ม บริการ โทรทัศน์ ที่อ่านหนังสือ และรักษาความสะอาดของห้องพัก บรรยากาศในการตกแต่งห้อง สำนักงานให้เป็นระเบียบและสวยงาม มีอุปกรณ์ที่พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา จัดหาหรือแนะนำ สถานที่จอดรถให้ลูกค้าที่มาติดต่อกาน ถ้าเป็นไปได้อาจติดต่อบริษัทที่อยู่ใกล้เคียงกับที่ตั้งของ บริษัท เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าไปจอดได้ชั่วคราว

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ บริษัทควรให้ความสำคัญในการติดตามการ ดำเนินงานภายหลังให้บริการแล้ว โดยการจัดเจ้าหน้าที่ออกไปพบลูกค้า เพื่อสอบถามถึงงานบริการ อย่างสม่ำเสมอ ถ้าเป็นไปได้อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เป็นการแสวงหาความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะได้จัดบริการสนองตอบให้ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าต้องการและพึงพอใจมากที่สุด การปฏิบัติงาน ของพนักงานจะต้องทำงานให้เสร็จตรงตามเวลานัดหมาย การส่งมอบและรับมอบเอกสารควรทำ ด้วยความรวดเร็ว ตามระยะเวลาที่กำหนด มีการอธิบายให้ลูกค้ารับรู้ถึงสาเหตุของการล่าช้า เพื่อให้ ลูกค้ามีความพึงพอใจ