



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของ
บริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด
Customer Satisfaction Towards Services Marketing Mix of
T-Account Company Limited

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นการหาข้อมูลเพื่อการวิจัย สำหรับการค้นคว้าแบบอิสระเพื่อสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของนายยงยุทธ พลอยทับทิม นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และต้องการนำข้อมูลที่ได้จากลูกค้าไปพัฒนาการบริการให้ดีขึ้นเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด แบบสอบถามนี้ จะไม่มีผลกระทบใดๆต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นจึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่เป็นอิสระและเป็นความจริงมากที่สุด

ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

นายยงยุทธ พลอยทับทิม

นักศึกษาหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของ บริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. 21-30 ปี 2. 31-40 ปี
3. 41-50 ปี 4. 51-60 ปี
5. มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

1. มัธยมศึกษา 2. อนุปริญญา(ปวส.,ปวท.)
- 3.ปริญญาตรี 4. ปริญญาโท
5. ปริญญาเอก 6. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

4. ท่านจบการศึกษาด้านบัญชีโดยตรงหรือไม่

1. ใช่ 2. ไม่ใช่

5 ตำแหน่งของท่านในธุรกิจคือ

1. เจ้าของกิจการ 2. กรรมการผู้จัดการ
3. หัวหน้าผู้จัดการ 4. ผู้จัดการทั่วไป
5. ผู้จัดการฝ่ายบัญชี 6. สมุหบัญชี
7. หัวหน้าฝ่ายบัญชี 8. พนักงานบัญชี
9. อื่นๆ(โปรดระบุ).....

6. ในธุรกิจของท่าน ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานบัญชี คือ

- | | |
|----------------------------|------------------------|
| []1. เจ้าของกิจการ | []2. กรรมการผู้จัดการ |
| []3. หัวหน้าผู้จัดการ | []4. ผู้จัดการทั่วไป |
| []5. ผู้จัดการฝ่ายบัญชี | []6. สมุหบัญชี |
| []7. หัวหน้าฝ่ายบัญชี | []8. พนักงานบัญชี |
| []9. อื่นๆ(โปรดระบุ)..... | |

7. รูปแบบการประกอบธุรกิจของท่าน

- | | | |
|---|-------------------------|----------------------------------|
| []1. บริษัทจำกัด | []2. ห้างหุ้นส่วนจำกัด | []3. ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล |
| []4. ห้างหุ้นส่วนสามัญที่ไม่ใช่นิติบุคคล | []5. บุคคลธรรมดา | |

8. ประเภทธุรกิจหลักของกิจการของท่าน(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| []1. จำหน่ายสินค้าทั่วไป(ซื้อมา/ขายไป) | []2. โรงงานผลิตสินค้า |
| []3. ร้านอาหาร/ภัตตาคาร | []4. โรงแรม/ห้องเช่า ให้เช่าอสังหาริมทรัพย์ |
| []5. รับเหมาก่อสร้าง | []6. ให้เช่าซื้อ/リースซิ่ง |
| []7. เกษตรกรรม | []8. หมู่บ้านจัดสรร/ซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ |
| []9. สถานบริการน้ำมันเชื้อเพลิง | []10. อู่ซ่อมรถ |
| []11. โรงเรียน/สถานศึกษา | []12. อื่นๆ(โปรดระบุ)..... |

9. ระยะเวลาในการดำเนินงานของธุรกิจของท่าน

- | | |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| []1. น้อยกว่า 3 ปี | []2. ตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่ถึง 5 ปี |
| []3. ตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่ถึง 10 ปี | []4. มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป |

10. เงินทุนจดทะเบียน

- | | |
|----------------------------------|---------------------------------|
| []1. ไม่เกิน 1,000,000 บาท | []2. 1,000,001 – 5,000,000 บาท |
| []3. 5,000,001 – 10,000,000 บาท | []4. มากกว่า 10,000,000 บาท |

11. จำนวนพนักงานในกิจการของท่านมีกี่คน

- | | | |
|---------------------|------------------|---------------------------|
| []1. ต่ำกว่า 10 คน | []2. 11 – 20 คน | |
| []3. 21 – 30 คน | []4. 31 – 40 คน | []5. ตั้งแต่ 41 คนขึ้นไป |

12. ท่านเคยใช้บริการของสำนักงานบัญชีที่อื่นมาก่อนหรือไม่

- []1. เคย ที่แห่ง(โปรดระบุ).....
 []2. ไม่เคย

13. เหตุผลที่เลือกใช้บริการของบริษัทที่-แอกเคานท์ จำกัด

- []1. มีความรับผิดชอบ []2. มีบริการครบวงจร
 []3. รักษาความลับลูกค้าได้ดี []4. มีบริการเสริมที่น่าสนใจ
 []5. คุณภาพการให้บริการ []6. บริการที่แตกต่างจากคู่แข่ง
 []7. อัตราค่าบริการเหมาะสม []8. ตั้งอยู่ใกล้สถานประกอบการของท่าน
 []9. ชื่อเสียงของสำนักงาน []10. บริษัทตั้งมานาน
 []11. อื่นๆ โปรดระบุ.....

14. ท่านทราบข้อมูลของบริษัท ที่-แอกเคานท์ จำกัด จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- []1. จากการแนะนำตัวเองของบริษัท ที่-แอกเคานท์ จำกัด
 []2. จากการแนะนำของผู้อื่น
 []3. จากสมุดโทรศัพท์หน้าเหลือง
 []4. จากวารสารและหนังสือพิมพ์
 []5. จากอินเทอร์เน็ต
 []6. จากกิจการในเครือข่ายกันหรือเจ้าของเดียวกันที่ใช้บริการอยู่ก่อนแล้ว
 []7. จากหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องเช่น สรรพากร, สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า
 []8. อื่นๆ(ระบุ)

15. ระยะเวลาที่ท่านได้ใช้บริการของบริษัท ที่-แอกเคานท์ จำกัด

- []1. ยังไม่ถึง 1 ปี []2. ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่ถึง 3 ปี
 []3. ตั้งแต่ 3 ปีแต่ไม่ถึง 5 ปี []4. มากกว่า 5 ปีขึ้นไป

16. ท่านเคยมาติดต่องานที่สำนักงานของบริษัท ที- แอคเคานท์ จำกัด ด้วยตนเองหรือไม่

[] 1. เคยมา

[] 1.1. เฉลี่ยปีละ 1-2 ครั้ง

[] 1.2. เฉลี่ยปีละ 3-5 ครั้ง

[] 1.3. เฉลี่ยปีละ 6-12 ครั้ง

[] 1.4. เฉลี่ยมากกว่าปีละ 12 ครั้งขึ้นไป

[] 2. ไม่เคยมา (มีพนักงานของบริษัทที – แอคเคานท์ จำกัด ไปบริการท่านถึงที่)

17. ท่านใช้บริการของบริษัท ที-แอคเคานท์ จำกัด ในด้านใดบ้าง (ตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ)

[] 1. บริการจัดทำบัญชี

[] 1.1. การจัดทำบัญชีรายเดือน/รายไตรมาส/รายปี

[] 1.2. การจัดทำและยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

(ภงด.90,91,94)

[] 2. บริการจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วนบริษัท

[] 2.1. การจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วน บริษัท

[] 2.2. การจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงห้างหุ้นส่วน บริษัท

[] 2.3. การจดทะเบียนเลิกห้างหุ้นส่วน บริษัท

[] 2.4. การจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการภาษีมูลค่าเพิ่ม

[] 3. บริการงานประกันสังคม

[] 3.1. บริการจดทะเบียนเป็นผู้ประกันตน

[] 3.2. บริการยื่นแบบประกันสังคมรายเดือน

[] 4. บริการวางระบบบัญชีและโปรแกรมคอมพิวเตอร์

[] 4.1. บริการวางระบบบัญชีและให้คำปรึกษาบัญชี

[] 4.2. บริการขายและฝึกอบรมการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในงานบัญชี

18. ท่านใช้บริการเสริมอื่นๆของบริษัท ที-แอคเคานท์ จำกัด ในด้านใดบ้าง (ตอบ ได้มากกว่า 1 ข้อ)

[] 1. ที่ปรึกษาทางการเงิน

[] 2. เขียนโครงการเสนอสถาบันการเงิน/วิเคราะห์โครงการ

[] 3. วางแผนภาษีอากร

[] 4. ตรวจสอบบัญชีภายใน (Internal Audit)

[] 5. ไปพบเจ้าหน้าที่กรมสรรพากร

[] 6. ติดต่อหน่วยงานราชการอื่นๆ

[] 7. ให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร

[]8. กฎหมายธุรกิจ

[]9. อื่นๆ(ระบุ)

19. บริการอื่นๆที่ท่านต้องการเพิ่มเติม

[]1. จัดหาพนักงานบัญชีให้กับสถานประกอบการของท่าน

[]2. มีพนักงานทำงานทดแทน ณ สถานประกอบการของท่าน ในกรณีพนักงานของท่าน
ลาออก

[]3. การวิเคราะห์งบการเงินเพื่อการบริหารภายใน

[]4. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทาง
การตลาดบริการของ บริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ต่อไปนี แล้วทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ท่าน
เห็นว่าตรงกับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อข้อความดังกล่าว

ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทาง การตลาด	เคยใช้ บริการ	ไม่เคยใช้ บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
			มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่พึง พอใจ
ด้านบริการ							
บริการจัดทำบัญชี							
การจัดทำบัญชี รายเดือน							
การจัดทำบัญชี รายปี							
การจัดทำและยื่นแบบแสดงรายการเสีย ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา(ภงด.90,91,94)							
บริการจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วนบริษัท							
การจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วน บริษัท							
การจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงห้างหุ้นส่วน บริษัท							
การจดทะเบียนเลิกห้างหุ้นส่วน บริษัท							
การจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการ ภาษีมูลค่าเพิ่ม							

ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทาง การตลาด	เคยใช้ บริการ	ไม่เคยใช้ บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
			มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่พึง พอใจ
บริการงานประกันสังคม							
บริการจดทะเบียนเป็นผู้ประกันตน							
บริการยื่นแบบประกันสังคมรายเดือน							
บริการวางระบบบัญชีและโปรแกรม คอมพิวเตอร์							
บริการวางระบบบัญชีและให้คำปรึกษา บัญชี							
บริการขายและฝึกอบรมการใช้โปรแกรม คอมพิวเตอร์ในงานบัญชี							
อื่นๆ.(โปรดระบุ).....							
ด้านราคา							
ค่าบริการทำบัญชี รายเดือน							
ค่าบริการทำบัญชี รายปี							
ค่าบริการจัดทำและยื่นแบบแสดงรายการ เสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (ภงด.90,91,94)							
ค่าบริการจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วน บริษัท							
ค่าบริการจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วน บริษัท							
ค่าบริการจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงห้าง หุ้นส่วน บริษัท							
ค่าบริการจดทะเบียนเลิกห้างหุ้นส่วน บริษัท							
ค่าบริการจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการ ภาษีมูลค่าเพิ่ม							

ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทาง การตลาด	เคยใช้ บริการ	ไม่เคยใช้ บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
			มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่พึง พอใจ
ค่าบริการงานประกันสังคม							
ค่าบริการจดทะเบียนเป็นผู้ประกันตน							
ค่าบริการยื่นแบบประกันสังคมรายเดือน							
ค่าบริการวางระบบบัญชีและโปรแกรม คอมพิวเตอร์							
ค่าบริการวางระบบบัญชีและให้คำปรึกษา บัญชี							
ค่าบริการขายและฝึกอบรมการใช้ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในงานบัญชี							
มีมาตรฐานการคิดค่าบริการที่ชัดเจนแน่นอน							
การคิดค่าบริการตามปริมาณงานที่ทำเอกสาร							
การให้ระยะเวลาเครดิตในการเก็บชำระ ค่าบริการ							
มีวิธีการชำระค่าบริการที่หลากหลายและ สะดวก							
การให้ส่วนลดค่าบริการเมื่อชำระก่อน กำหนด							
ประเมินราคาตามประเภทธุรกิจ							
คิดราคาตามระยะทางของสถานประกอบการ ตั้งอยู่							
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่							
สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน ติดต่อได้ สะดวก							
สถานที่หาง่าย							
มีระบบการติดต่อทางโทรศัพท์และแฟกซ์							
มีระบบการติดต่อทางอินเทอร์เน็ต							
มีเวลาเปิดและปิดทำการเหมาะสม							
การให้บริการนอกสถานที่หรือ ณ สถาน ประกอบการของลูกค้า							

ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทาง การตลาด	เคยใช้ บริการ	ไม่เคยใช้ บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
			มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่พึง พอใจ
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง กายภาพ							
การมีอุปกรณ์สำนักงานที่ดีและทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์							
บรรยากาศและการตกแต่งสำนักงาน							
ความสะอาดและมีระเบียบเรียบร้อยของ สำนักงาน							
ป้ายชื่อสำนักงานเห็นได้ชัดเจน							
มีที่นั่งสำหรับต้อนรับลูกค้าอย่างเพียงพอ							
สำนักงานมีความ โอ่โง่งกว้างขวาง							
มีสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอในห้อง รับรองลูกค้า เช่น หนังสือพิมพ์, น้ำดื่ม, ชา กาแฟ ฯลฯ							
มีที่จอดรถได้สะดวก							
อื่นๆ(โปรดระบุ).....							
ด้านการส่งเสริมการตลาด							
การโฆษณาประชาสัมพันธ์งานบริการของ บริษัท							
การนำเสนอบริการแถมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย							
อื่นๆ (โปรดระบุ).....							
ด้านบุคลากรหรือพนักงาน							
ความรู้ความสามารถของพนักงาน							
ความรับผิดชอบของพนักงาน							
การมีมนุษยสัมพันธ์ ความสุภาพ ของ พนักงาน							
การติดต่อสื่อสารของพนักงาน							
ความซื่อสัตย์ เก็บความลับของลูกค้า							
ความมีน้ำใจ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าของ พนักงาน							

ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทาง การตลาด	เคยใช้ บริการ	ไม่เคยใช้ บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
			มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่พึง พอใจ
ด้านบุคลากรหรือพนักงาน (ต่อ)							
สามารถอธิบายและจัดทำรายละเอียด ประกอบ งบประมาณ							
พนักงานมีเพียงพอ							
พนักงานให้บริการเสมอภาค							
บุคลิกภาพ การแต่งกายของพนักงาน							
อื่นๆ. (โปรดระบุ).....							
ด้านกระบวนการให้บริการ							
การให้บริการถูกต้องครบถ้วน							
การให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย							
พนักงานส่งมอบและรับมอบเอกสารได้ รวดเร็ว							
การตอบสนองและแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้ เร็ว							
ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน							
มีการติดตามการดำเนินงานภายหลัง ให้บริการแล้ว							
ความสะดวกในการติดต่อผู้ทำบัญชีโดยตรง							
อื่นๆ. (โปรดระบุ).....							

ส่วนที่ 3 ข้อมูลที่เกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม
คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ตรงกับปัญหาของท่าน

1. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

- ไม่มีปัญหา
- มีปัญหา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. การบันทึกรายการบัญชีไม่ถูกต้อง
2. การบันทึกรายการบัญชีไม่ถูกรับถ้วน
3. การจัดทำและยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีไม่ถูกต้อง
4. การจัดทำและยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีล่าช้า ไม่ตรงตามเวลา
5. จดทะเบียนจัดตั้งและเปลี่ยนแปลงห้างหุ้นส่วน,บริษัท ไม่ตรงกับความต้องการของ
ลูกค้า
6. จดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการภาษีมูลค่าเพิ่มล่าช้า
7. ลืมจดทะเบียนเป็นผู้ประกันตนให้ลูกค้า
8. ลืมยื่นแบบประกันสังคมรายเดือน
9. ไม่ทำตามที่ตกลงไว้
10. อื่นๆ(โปรดระบุ)

2. ปัญหาด้านราคา

- ไม่มีปัญหา
- มีปัญหา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. การคิดค่าธรรมเนียมบริการจัดทำบัญชีสูงกว่าที่อื่น
2. การคิดค่าธรรมเนียมบริการจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วนบริษัทสูงกว่าที่อื่น
3. การคิดค่าธรรมเนียมบริการงานประกันสังคมไม่เป็นไปตามจำนวนพนักงาน
4. การคิดค่าธรรมเนียมบริการวางระบบบัญชีและโปรแกรมคอมพิวเตอร์สูงเกินไป
5. การจ่ายชำระค่าธรรมเนียมบริการไม่สะดวก เช่น มีธนาคารที่ให้บริการน้อยเกินไป
6. ระยะเวลาชำระเงินสั้นเกินไป
7. อื่นๆ(โปรดระบุ)

3. ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย/สถานที่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ไม่มีปัญหา
- มีปัญหา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - 1. สถานที่ตั้งอยู่ในแหล่งที่ติดต่อไม่สะดวก
 - 2. สถานที่หายาก ไม่มีแหล่งอ้างอิงใกล้เคียงที่ชัดเจน
 - 3. เบอร์โทรศัพท์หรือแฟกซ์น้อยไป สายไม่ค่อยว่าง
 - 4. ติดต่อทางอินเทอร์เน็ต, Email ไม่สะดวก
 - 5. ไม่มี Website
 - 6. วันเวลาทำการไม่เหมาะสมเช่น ไม่เปิดทำการวันเสาร์
 - 7. ไม่สามารถติดต่อได้นอกเวลาทำการ
 - 8. ไม่สามารถให้บริการนอกสถานที่ได้ในบางพื้นที่
 - 9. อื่นๆ (โปรดระบุ)

4. ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด

- ไม่มีปัญหา
- มีปัญหา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - 1. ไม่มีการแจ้งข่าวสารให้รับทราบเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงใหม่เกี่ยวกับกฎหมายหรือภาษีอากร
 - 2. ไม่มีการนำเสนอบริการแถมอื่นๆ
 - 3. ไม่มีการให้ส่วนลดค่าธรรมเนียมบริการสำหรับลูกค้าที่ใช้บริการมานาน
 - 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ด้านบุคลากรหรือพนักงาน

- ไม่มีปัญหา
- มีปัญหา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - 1. พนักงานมีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอ
 - 2. พนักงานไม่มีความรับผิดชอบเท่าที่ควร
 - 3. พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ พูดไม่เพราะ
 - 4. พนักงานมีการสื่อสารที่ผิดพลาดบ่อย
 - 5. พนักงานไม่มีความซื่อสัตย์เช่น เก็บภาษีแล้วไม่ขึ้น
 - 6. พนักงานไม่เก็บความลับของลูกค้า
 - 7. พนักงานไม่มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเท่าที่ควร

[] 8. พนักงานแต่งกายไม่สุภาพ

[] 9. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

[] ไม่มีปัญหา

[] มีปัญหา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[] 1. การให้บริการไม่ถูกต้องตามข้อตกลง

[] 2. การให้บริการงานไม่เสร็จตรงตามเวลา

[] 3. พนักงานส่งมอบและรับเอกสารไม่ตรงตามเวลา

[] 4. พนักงานทำเอกสารหาย

[] 5. พนักงานตอบสนองและแก้ไขปัญหาของลูกค้าช้า ไม่ทันเหตุการณ์

[] 6. การติดต่อผู้ทำบัญชีโดยตรงทำได้ยาก ต้องผ่านหลายขั้นตอน

[] 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[] ไม่มีปัญหา

[] มีปัญหา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[] 1. อุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย

[] 2. บรรยากาศและการตกแต่งสำนักงานไม่สวยงาม

[] 3. สภาพของสำนักงานไม่มีระเบียบเรียบร้อย

[] 4. ป้ายชื่อสำนักงานเห็นได้ไม่ชัดเจน

[] 5. ไม่มีที่จอดรถที่สะดวกสบายอย่างเพียงพอ

[] 6. ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอในระหว่างรอในห้องรับรองลูกค้า

[] 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ข้อเสนอแนะ

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

ภาคผนวก ข หนังสืออนุญาต



ที่ TA4909009

วันที่ 9 กันยายน 2549

เรื่อง ขินยอมการใช้ข้อมูลเพื่อการศึกษาและเผยแพร่
เรียน คุณชงยุทธ พลอยทับทิม

ตามที่ท่านได้แสดงความประสงค์ขออนุญาตเอกสารข้อมูลต่างๆของบริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด เพื่อใช้ในการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วน ประสมทางการตลาดบริการของบริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด ในระดับบัณฑิตศึกษา คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ทางบริษัท ที-แอกเคานท์ จำกัด มีความยินดีและยินยอมให้ท่านได้ใช้ เอกสารและข้อมูลต่างๆของบริษัทฯ เพื่ออ้างอิงประกอบและเผยแพร่ในการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ตามที่ท่านได้แจ้งความจำนงมายังบริษัทฯ

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายอาร์ม นงกมลชัย)
กรรมการผู้จัดการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายขงยุทธ พลอยทับทิม	
วัน เดือน ปี เกิด	29 ธันวาคม 2508	
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสุวรรณค้อนันต์วิทยา จังหวัดสุโขทัย ปีการศึกษา 2527 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (บัญชีบัณฑิต) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2531	
ประวัติการทำงาน	ปี พ.ศ. 2531- 2533	โรงแรมริมปิงการ์เด็น จังหวัดเชียงใหม่
	ปี พ.ศ. 2534 – 2535	บริษัท ฮันนี่คอมพ์ เทคโนโลยี จำกัด
	ปี พ.ศ. 2536 – ปัจจุบัน	บริษัท ที- แอคเคานท์ จำกัด
	ปี พ.ศ. 2546 – ปัจจุบัน	ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต สำนักงานสอบ บัญชี ที-ออกติท