

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมาย จึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ ดังนี้

สัญลักษณ์ และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	หมายถึง	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
F	หมายถึง	การวิเคราะห์ความแปรปรวน
*	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = .05$
**	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = .01$
MS	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนมาตรฐานยกกำลังสอง
SS	หมายถึง	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนมาตรฐานยกกำลังสอง
df	หมายถึง	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ
Sig	หมายถึง	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและ
วีซ่า จำกัด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชี
และวีซ่า จำกัด

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชี
และวีซ่า จำกัด จำแนกตามปัจจัยเบื้องต้น

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการ
ของบริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวีซ่า จำกัด ในเรื่องเกี่ยวกับรูปแบบธุรกิจ ประเภทธุรกิจ ทุน
จดทะเบียน และระยะเวลาในการดำเนินกิจการ โดยนำเสนอในรูปจำนวน และร้อยละ ดังแสดงใน
ตารางที่ 4.1 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
รูปแบบธุรกิจ		
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	26	28.26
บริษัทจำกัด	47	51.09
กิจการเจ้าของคนเดียว	19	20.65
ประเภทธุรกิจ		
ธุรกิจค้าปลีก	6	6.52
ธุรกิจซื้อมาขายไป	33	35.87
ธุรกิจผลิตและจำหน่าย	41	44.57
ธุรกิจบริการ	12	13.04
ทุนจดทะเบียน		
ไม่เกิน 1,000,000 บาท	19	20.65
1,000,000-3,000,000 บาท	23	25.00
3,000,001-5,000,000 บาท	24	26.09
มากกว่า 5,000,000 บาทขึ้นไป	26	28.26
ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ		
น้อยกว่า 5 ปี	4	4.35
5-10 ปี	26	28.26
11-15 ปี	28	30.43
มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	34	36.96
รวม	92	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ลูกค้านำมาใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นบริษัทจำกัด จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.09 รองลงมาเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.26 และกิจการเจ้าของคนเดียว จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.65

ลูกค้านำมาใช้บริการประกอบธุรกิจผลิตและจำหน่าย จำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.57 ธุรกิจซื้อมาขายไป จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.87 ธุรกิจบริการ จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.04 และธุรกิจค้าปลีก จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.52

ลูกค้านำมาใช้บริการมีทุนจดทะเบียนมากกว่า 5,000,000 บาทขึ้นไป จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.26 ทุน 3,000,001-5,000,000 บาท จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.09 ทุน 1,000,000-3,000,000 บาท จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 และทุนไม่เกิน 1,000,000 บาท จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.65

ลูกค้านำมาใช้บริการมีระยะเวลาในการดำเนินกิจการมากกว่า 15 ปีขึ้นไป จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.96 ระยะเวลา 11-15 ปี จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.43 ระยะเวลา 5-10 ปี

จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.26 และระยะเวลาไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.35

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด

การวิเคราะห์ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด มานำเสนอเป็นค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของระดับคุณภาพการบริการ ดังแสดงในตารางที่ 4.2-4.7

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี โดยภาพรวม

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพการให้บริการ
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.38	0.26	ดี
2. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	4.30	0.22	ดี
3. ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	4.29	0.28	ดี
4. ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า	4.00	0.33	ดี
5. ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	4.28	0.25	ดี
ภาพรวม	4.25	0.27	ดี

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด โดยภาพรวม อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.27) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการ มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดีทุกด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.26) รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.22) ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.28) ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.25) และด้านการเอาใจใส่ลูกค้า ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.25) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี ด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพการให้บริการ
1. สำนักงานมีชื่อเสียงและภาพพจน์ดี	4.41	0.58	ดี
2. เก็บรักษาข้อมูลความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี	4.28	0.56	ดี
3. ผู้ทำบัญชีมีคุณสมบัติเป็นไปตามพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง	4.47	0.54	ดี
4. ผู้ทำบัญชีมีความรู้ความสามารถตามที่กฎหมายกำหนด	4.39	0.81	ดี
5. สำนักงานถือประโยชน์ลูกค้าเป็นสำคัญ	4.34	0.62	ดี
6. มีคู่มือและขั้นตอนการทำงาน และมีระบบติดตามงานลูกค้า	4.37	0.66	ดี
รวม	4.38	0.63	ดี

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ในภาพรวม อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับดีทุกข้อ และพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้ทำบัญชีมีคุณสมบัติเป็นไปตามพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.54) รองลงมา สำนักงานมีชื่อเสียงและภาพพจน์ดี ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.58) ผู้ทำบัญชีมีความรู้ความสามารถตามที่กฎหมายกำหนด ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.81) มีคู่มือและขั้นตอนการทำงาน และมีระบบติดตามงานลูกค้า ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.66) สำนักงานถือประโยชน์ลูกค้าเป็นสำคัญ ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.62) และเก็บรักษาข้อมูลความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.56) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพการให้บริการ
7. พนักงานมีความรู้ความสามารถและมีความรอบรู้ในงานด้านบัญชี	4.22	0.55	ดี
8. การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างดีและมีมาตรฐาน	4.37	0.55	ดี
9. พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวลมีกิริยามารยาทที่ดี	4.34	0.70	ดี
10. มีพนักงานเพียงพอในการให้บริการ	4.29	0.57	ดี
11. พนักงานให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน	4.26	0.69	ดี
12. พนักงานมีทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ	4.33	0.65	ดี
รวม	4.30	0.62	ดี

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ในภาพรวม

อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับดีทุกข้อ และพบว่ารายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างดีและมีมาตรฐาน ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.55) รองลงมา พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวลมีกิริยามารยาทที่ดี ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.70) พนักงานมีทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.65) มีพนักงานเพียงพอในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.57) พนักงานให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.69) และพนักงานมีความรู้ความสามารถและมีความรอบรู้ในงานด้านบัญชี ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.55) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพการให้บริการ
13. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัย และเพียงพอต่อการให้บริการ	4.33	0.63	ดี
14. สถานที่ตั้งของสำนักงานมีความสะดวกในการติดต่อ	4.30	0.61	ดี
15. มีการจัดพื้นที่ปฏิบัติงานเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.21	0.60	ดี
16. ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้บริการไม่ซับซ้อนและมีมาตรฐาน	4.30	0.61	ดี
17. มีสถานที่จอดรถพอเพียงให้กับผู้รับบริการ	4.28	0.77	ดี
18. การรักษาภาพลักษณ์ในการให้บริการ	4.29	0.55	ดี
รวม	4.29	0.63	ดี

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชี และวิซ่า จำกัด มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ในภาพรวม อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับดีทุกข้อ และพบว่ารายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.63) รองลงมา สถานที่ตั้งของสำนักงานมีความสะดวกในการติดต่อ ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.61) ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้บริการไม่ซับซ้อนและมีมาตรฐาน ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.61) การรักษาภาพลักษณ์ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.55) มีสถานที่จอดรถพอเพียงให้กับผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.77) และมีการจัดพื้นที่ปฏิบัติงานเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.60) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า

ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพการให้บริการ
19. พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ	4.24	0.64	ดี
20. มีการแจ้งยกเลิกการปฏิบัติงาน ให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในเวลาที่เหมาะสม	4.08	0.62	ดี
21. การให้บริการรวดเร็วถูกต้อง แม่นยำ	3.79	0.79	ดี
22. มีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี	3.72	0.76	ดี
23. มีการทบทวนผลงานและปรับปรุงแก้ไขงานก่อนส่งมอบให้ลูกค้า	4.04	0.90	ดี
24. ให้บริการได้ตรงตามกำหนดเวลาที่กฎหมายกำหนด	4.14	0.64	ดี
รวม	4.00	0.72	ดี

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชี และ วีซ่า จำกัด มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า ในภาพรวม อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับดีทุกข้อ และพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.64) รองลงมา ให้บริการได้ตรงตามกำหนดเวลาที่กฎหมายกำหนด ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.64) มีการแจ้งยกเลิกการปฏิบัติงาน ให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าในเวลาที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.62) มีการทบทวนผลงานและปรับปรุงแก้ไขงานก่อนส่งมอบให้ลูกค้า ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.90) การให้บริการรวดเร็วถูกต้อง แม่นยำ ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.79) และมีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.76) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพการให้บริการ
25. สามารถติดต่อสำนักงานได้สะดวก	4.14	0.64	ดี
26. สามารถปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนด	4.27	0.56	ดี
27. มีการติดต่อกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	4.32	0.57	ดี
28. พนักงานให้บริการอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว	4.25	0.87	ดี
29. มีการดำเนินการตามข้อร้องเรียนของลูกค้า	4.34	0.56	ดี
30. พนักงานเต็มใจให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ	4.39	0.65	ดี
31. พนักงานสามารถช่วยแก้ปัญหากับผู้รับบริการได้	4.28	0.54	ดี
รวม	4.28	0.73	ดี

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ในภาพรวม อยู่ในระดับดี ($\bar{x} = 4.28$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับดีทุกข้อ และพบว่ารายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พนักงานเต็มใจให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.39$, S.D. = 0.65) รองลงมา มีการดำเนินการตามข้อร้องเรียนของลูกค้า ($\bar{x} = 4.34$, S.D. = 0.56) มีการติดต่อกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.32$, S.D. = 0.57) พนักงานสามารถช่วยแก้ปัญหากับผู้รับบริการได้ ($\bar{x} = 4.28$, S.D. = 0.25) สามารถปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนด ($\bar{x} = 4.27$, S.D. = 0.56) พนักงานให้บริการอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.25$, S.D. = 0.87) และสามารถติดต่อสำนักงานได้สะดวก ($\bar{x} = 4.14$, S.D. = 0.64) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด จำแนกตามปัจจัยเบื้องต้น

ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด จากลูกค้าที่มาใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ รูปแบบธุรกิจ ประเภทธุรกิจ หุนจตทะเบียน และระยะเวลาในการดำเนินกิจการ ดังแสดงในตารางที่ 4.8-4.13 ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.8 แสดงการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี จำกัดตามรูปแบบธุรกิจ

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	0.06	2	0.03	0.43	0.65
	ภายในกลุ่ม	6.01	89	0.07		
	รวม	6.06	91			
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.03	2	0.02	0.34	0.71
	ภายในกลุ่ม	4.42	89	0.05		
	รวม	4.45	91			
ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	ระหว่างกลุ่ม	0.04	2	0.02	0.23	0.80
	ภายในกลุ่ม	6.93	89	0.08		
	รวม	6.97	91			

ตารางที่ 4.8 แสดงการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี จำแนกตามรูปแบบธุรกิจ (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.04	2	0.02	0.18	0.83
	ภายในกลุ่ม	9.97	89	0.11		
	รวม	10.01	91			
ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.04	2	0.02	0.29	0.75
	ภายในกลุ่ม	5.50	89	0.06		
	รวม	5.54	91			
รวมทั้งหมด	ระหว่างกลุ่ม	0.01	2	0.00	0.36	0.70
	ภายในกลุ่ม	1.21	89	0.01		
	รวม	1.22	91			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี ของบริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด จำแนกตามรูปแบบธุรกิจ โดยภาพรวม พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการที่มีรูปแบบธุรกิจที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ .450 ซึ่งมีค่ามากกว่า .055 สรุปได้ว่ารูปแบบธุรกิจที่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไม่แตกต่างกัน

ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ .710 ซึ่งมีค่ามากกว่า .055 สรุปได้ว่ารูปแบบธุรกิจที่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าไม่แตกต่างกัน

ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ .800 ซึ่งมีค่ามากกว่า .055 สรุปได้ว่ารูปแบบธุรกิจที่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ไม่แตกต่างกัน

ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ .838 ซึ่งมีค่ามากกว่า .055 สรุปได้ว่ารูปแบบธุรกิจที่

แตกต่างกัน ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ไม่แตกต่างกัน

ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ .750 ซึ่งมีค่ามากกว่า .055 สรุปได้ว่ารูปแบบธุรกิจที่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 แสดงการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี จำแนกตามประเภทธุรกิจ

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	0.20	3	0.07	1.01	0.39
	ภายในกลุ่ม	5.86	88	0.07		
	รวม	6.06	91			
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.03	3	0.01	0.20	0.89
	ภายในกลุ่ม	4.42	88	0.05		
	รวม	4.45	91			
ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	ระหว่างกลุ่ม	0.10	3	0.03	0.42	0.74
	ภายในกลุ่ม	6.87	88	0.08		
	รวม	6.97	91			
ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.15	3	0.05	0.45	0.72
	ภายในกลุ่ม	9.86	88	0.11		
	รวม	10.01	91			
ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.15	3	0.05	0.80	0.50
	ภายในกลุ่ม	5.39	88	0.06		
	รวม	5.54	91			
รวมทั้งหมด	ระหว่างกลุ่ม	0.00	3	0.00	0.03	0.99
	ภายในกลุ่ม	1.22	88	0.01		
	รวม	1.22	91			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี ของบริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด จำแนกตามประเภทธุรกิจ โดยภาพรวม พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการที่มีประเภทธุรกิจที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ .390 ซึ่งมีค่ามากกว่า .055 สรุปได้ว่าประเภทธุรกิจที่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไม่แตกต่างกัน

ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ .890 ซึ่งมีค่ามากกว่า .055 สรุปได้ว่าประเภทธุรกิจที่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าไม่แตกต่างกัน

ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ .740 ซึ่งมีค่ามากกว่า .055 สรุปได้ว่าประเภทธุรกิจที่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ไม่แตกต่างกัน

ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ .728 ซึ่งมีค่ามากกว่า .055 สรุปได้ว่าประเภทธุรกิจที่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ไม่แตกต่างกัน

ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ .500 ซึ่งมีค่ามากกว่า .055 สรุปได้ว่าประเภทธุรกิจที่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 แสดงการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี จำแนกตาม
ทุนจดทะเบียน

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	0.17	3	0.06	0.83	0.48
	ภายในกลุ่ม	5.90	88	0.07		
	รวม	6.06	91			
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.01	3	0.00	0.07	0.98
	ภายในกลุ่ม	4.44	88	0.05		
	รวม	4.45	91			

ตารางที่ 4.10 แสดงการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี จำแนกตาม
 ทุนจดทะเบียน (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	ระหว่างกลุ่ม	0.17	3	0.06	0.73	0.54
	ภายในกลุ่ม	6.80	88	0.08		
	รวม	6.97	91			
ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.27	3	0.09	0.80	0.50
	ภายในกลุ่ม	9.75	88	0.11		
	รวม	10.01	91			
ด้านการตอบสนองความต้องการ ของลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.39	3	0.13	2.21	0.05*
	ภายในกลุ่ม	5.15	88	0.06		
	รวม	5.54	91			
รวมทั้งหมด	ระหว่างกลุ่ม	0.06	3	0.02	1.46	0.23
	ภายในกลุ่ม	1.16	88	0.01		
	รวม	1.22	91			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี ของบริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด จำแนกตามทุนจดทะเบียน โดยภาพรวม พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการที่มีทุนจดทะเบียนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ .480 ซึ่งมีค่ามากกว่า .055 สรุปได้ว่าทุนจดทะเบียนที่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไม่แตกต่างกัน

ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ .980 ซึ่งมีค่ามากกว่า .055 สรุปได้ว่าทุนจดทะเบียนที่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าไม่แตกต่างกัน

ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ .540 ซึ่งมีค่ามากกว่า .055 สรุปได้ว่าทุน

จุดทะเบียนที่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ไม่แตกต่างกัน

ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ .508 ซึ่งมีค่ามากกว่า .055 สรุปได้ว่าทุนจดทะเบียนที่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ไม่แตกต่างกัน

ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ .050 ซึ่งมีค่าเท่ากับ .055 สรุปได้ว่าทุนจดทะเบียนที่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า เป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) จำแนกตามทุนจดทะเบียน

ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	ค่าเฉลี่ย	ทุนจดทะเบียน			
		ไม่เกิน 1,000,000 บาท	1,000,000-3,000,000 บาท	3,000,001-5,000,000 บาท	มากกว่า 5,000,000 บาทขึ้นไป
		4.17	4.30	4.35	4.29
ไม่เกิน 1,000,000 บาท	4.17	-	0.07	0.01**	0.09
1,000,000-3,000,000 บาท	4.30	-	-	0.50	0.85
3,000,001-5,000,000 บาท	4.35	-	-	-	0.38
มากกว่า 5,000,000 บาทขึ้นไป	4.29	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า จำแนกตามทุนจดทะเบียน ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่ากลุ่มลูกค้าที่มีทุนจดทะเบียนแตกต่างกันที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี ได้แก่ ลูกค้ากลุ่มที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000 บาท มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการบริการแตกต่างกับกลุ่มที่มีทุนจดทะเบียน 3,000,001-5,000,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่าลูกค้าที่มีทุนจดทะเบียน 3,000,001-5,000,000 บาท มีความต้องการด้านการตอบสนองมากกว่าลูกค้าที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1,000,000 บาท นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินกิจการ

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	0.11	3	0.04	0.53	0.66
	ภายในกลุ่ม	5.95	88	0.07		
	รวม	6.06	91			
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.28	3	0.09	1.96	0.13
	ภายในกลุ่ม	4.18	88	0.05		
	รวม	4.45	91			
ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	ระหว่างกลุ่ม	0.03	3	0.01	0.15	0.93
	ภายในกลุ่ม	6.93	88	0.08		
	รวม	6.97	91			
ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.47	3	0.16	1.45	0.23
	ภายในกลุ่ม	9.54	88	0.11		
	รวม	10.01	91			
ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.49	3	0.16	2.84	0.04*
	ภายในกลุ่ม	5.05	88	0.06		
	รวม	5.54	91			
รวมทั้งหมด	ระหว่างกลุ่ม	0.04	3	0.01	0.87	0.46
	ภายในกลุ่ม	1.18	88	0.01		
	รวม	1.12	91			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี ของบริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวีซ่า จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินกิจการ โดยภาพรวมพบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการที่มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ .660 ซึ่งมีค่า

มากกว่า .055 สรุปได้ว่าระยะเวลาในการดำเนินกิจการที่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไม่แตกต่างกัน

ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ .130 ซึ่งมีค่ามากกว่า .055 สรุปได้ว่าระยะเวลาในการดำเนินกิจการที่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าไม่แตกต่างกัน

ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ .930 ซึ่งมีค่ามากกว่า .055 สรุปได้ว่าระยะเวลาในการดำเนินกิจการที่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ไม่แตกต่างกัน

ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ .238 ซึ่งมีค่ามากกว่า .055 สรุปได้ว่าระยะเวลาในการดำเนินกิจการที่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ไม่แตกต่างกัน

ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบเท่ากับ .044 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .055 สรุปได้ว่าระยะเวลาในการดำเนินกิจการที่แตกต่างกัน ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า เป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินกิจการ

ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	ค่าเฉลี่ย	ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ			
		น้อยกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11-15 ปี	มากกว่า 15 ปีขึ้นไป
		4.22	4.36	4.18	4.32
น้อยกว่า 5 ปี	4.22	-	0.27	0.81	0.41
5-10 ปี	4.36	-	-	0.01**	0.55
11-15 ปี	4.18	-	-	-	0.03*
มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	4.32	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า จำแนกตาม

ระยะเวลาในการดำเนินงาน ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า กลุ่มลูกค้าที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกันที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี ได้แก่ ลูกค้ากลุ่มที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน 5-10 ปี มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการบริการดีกว่ากลุ่มที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน 11-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน 11-15 ปี มีความต้องการด้านการตอบสนองมากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน 5-10 ปี

ส่วนลูกค้ากลุ่มที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน 11- 15 ปี มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพการบริการดีกว่ากลุ่มที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน มากกว่า 15 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป มีความต้องการด้านการตอบสนองมากกว่าลูกค้าที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน 11-15 ปี นอกนั้นไม่แตกต่างกัน