

แบบสอบถาม

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชี
บริษัท ทุ เอ ที จำกัด

การวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ทุ เอ ที จำกัด เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทาง ในการพัฒนาและการปรับปรุงการให้บริการของบริษัท ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากท่าน ตอบแบบสอบถามทุกข้อ ข้อมูลของท่านจะเก็บไว้เป็นความลับ จะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวม

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วยคำถามแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการสำนักงานบัญชี

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องว่าง หน้าข้อความที่ท่านเลือก สำหรับผู้วิจัย

1. ประเภทธุรกิจ
 - ประเภทธุรกิจ
 - บริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด
 - ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล บุคคลธรรมดา
2. ลักษณะธุรกิจ
 - ธุรกิจขายปลีก หรือ ธุรกิจขายส่ง ธุรกิจผลิตสินค้า
 - ธุรกิจอุตสาหกรรม ธุรกิจให้บริการ
3. ทุนจดทะเบียน หรือเงินลงทุนในกิจการ
 - น้อยกว่า 1 ล้านบาท 1-5 ล้านบาท
 - มากกว่า 5 ล้านบาท
4. รายรับต่อปีของกิจการ
 - น้อยกว่า 1 ล้านบาท 1-5 ล้านบาท
 - มากกว่า 5 ล้านบาท

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชี

| การให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1.ด้านงานบริการ | | | | | |
| 1.1 ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท | | | | | |
| 1.2 การบริการเป็นไปตามกฎหมาย มาตรฐานการบัญชี ด้านภาษี อากร ด้านแรงงาน และข้อบังคับต่างๆ | | | | | |
| 1.3 การบริการมีความไว้วางใจได้ รักษาความลับลูกค้า | | | | | |
| 1.4 การบริการมีความยุติธรรม ไม่เอาเปรียบลูกค้า | | | | | |
| 1.5 การบริการมีความชำนาญ แม่นยำ ถูกต้อง ครบถ้วน | | | | | |
| 1.6 การบริการเป็นไปตามคำสัญญา | | | | | |
| 2. ด้านราคา | | | | | |
| 2.1 ราคาจัดทำบัญชีมีความเหมาะสม | | | | | |
| 2.2 ราคาที่ปรึกษาด้านบัญชี และอื่นๆ มีความเหมาะสม | | | | | |
| 2.3 ราคาตรวจสอบบัญชีมีความเหมาะสม | | | | | |
| 2.4 ราคาบริการจดทะเบียนต่างๆ มีความเหมาะสม | | | | | |
| 2.5 ราคาบริการวางระบบภายใน และปรับปรุงระบบมีความเหมาะสม | | | | | |
| 3. ด้านสถานที่ประกอบการ และอุปกรณ์ต่างๆ | | | | | |
| 3.1 ที่ตั้งสำนักงานบัญชี อยู่ในพื้นที่ไปมาสะดวก | | | | | |
| 3.2 สถานที่จอดรถเพียงพอ | | | | | |
| 3.3 สถานที่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน | | | | | |
| 3.4 สิ่งอำนวยความสะดวกมีให้บริการครบถ้วนและเพียงพอ | | | | | |
| 3.5 สามารถติดต่อใช้บริการนอกสำนักงานได้ | | | | | |

สำหรับ
ผู้วิจัย

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชี (ต่อ)

| การให้บริการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4. ด้านผู้ให้บริการ / พนักงาน | | | | | |
| 4.1 การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย | | | | | |
| 4.2 กริยาและคำพูดสุภาพ | | | | | |
| 4.3 มีน้ำใจและเต็มใจให้บริการ | | | | | |
| 4.4 มีอธยาศัยดี | | | | | |
| 4.5 มีความรู้ในการให้บริการ | | | | | |
| 4.6 มีทักษะสื่อสารเข้าใจง่าย | | | | | |
| 5. ด้านกระบวนการให้บริการ | | | | | |
| 5.1 การให้บริการเป็นระบบไม่ซับซ้อน | | | | | |
| 5.2 มีจุดติดต่อที่สะดวก และครบวงจร | | | | | |
| 5.3 ให้บริการรวดเร็ว | | | | | |
| 5.4 ส่งงานตรงต่อเวลา | | | | | |
| 5.5 ระบบบริการมีความยืดหยุ่นแก่ลูกค้า | | | | | |
| 6. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ | | | | | |
| 6.1 อาคารสำนักงานทันสมัย | | | | | |
| 6.2 สิ่งอำนวยความสะดวกทันสมัย | | | | | |
| 6.3 สถานที่ตกแต่งสวยงาม | | | | | |
| 6.4 สำนักงานมีบรรยากาศดี | | | | | |
| 6.5 จัดวางเอกสาร และวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ เป็นระเบียบเรียบร้อย | | | | | |
| 7. ด้านการสื่อสารทางการตลาด | | | | | |
| 7.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า | | | | | |
| 7.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้ลูกค้าทราบอย่างต่อเนื่อง | | | | | |
| 7.3 มีป้ายแสดงจุดให้บริการชัดเจน อ่านง่าย | | | | | |
| 7.4 มีเอกสารให้คำแนะนำขั้นตอนการให้บริการและอื่นๆ | | | | | |
| 7.5 มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง | | | | | |

สำหรับ
ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

| | |
|-----------------|---|
| ชื่อ-สกุล | นายธีระ สกานพงษ์ |
| วันเดือนปีเกิด | 17 พฤษภาคม 2509 |
| ภูมิลำเนา | กรุงเทพมหานคร |
| ที่อยู่ปัจจุบัน | 55/5.ม.13 แขวงศาลาธรรมสพน์ เขตทวีวัฒนา กรุงเทพฯ 10170 |
| ประวัติการศึกษา | |
| พ.ศ. 2525 | บริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ(การบัญชี) โรงเรียนอาชีวศึกษาธนบุรี |
| พ.ศ. 2528 | บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ(การบัญชี) มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จ |
| พ.ศ. 2534 | บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ(การบัญชี) มหาวิทยาลัยทองสุข |
| พ.ศ. 2550 | บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี |

ประวัติการทำงาน

ผู้จัดการฝ่ายบัญชี บริษัท อินเดอร์ เนชั่นแนล โปรดักท์ จำกัด

ผู้ช่วยผู้จัดการสำนักงานปราโมทย์

ผู้จัดการฝ่ายบัญชี บริษัท แอลแอนด์เอ็ม ซีเอสเอ็ม (ประเทศไทย) จำกัด

กรรมการผู้จัดการบริษัท ซีร์ แทคซ์ แอนด์ แอคเคานท์ จำกัด

ที่ปรึกษาเกิตติมาศักดิ์ สมาคมผู้ค้าอัญมณีแห่งประเทศไทย

กรรมการผู้จัดการบริษัท ร่มเกล้าการเกษตร จำกัด

วิทยากรพิเศษกรมการปกครองส่วนภูมิภาค.