

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ จังหวัดนครปฐม

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จึงใคร่ขอความร่วมมือจากทุกท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความจริง เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป ข้อมูลที่ท่านตอบจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ จะนำเสนอผลงานวิจัยในภาพรวม

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงใน หรือช่องว่างตามความเป็นจริงของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับผู้วิจัย

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) ต่ำกว่า 30 ปี

2) 30 ปี – 40 ปี

3) 41 ปี – 50 ปี

4) 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

2) ปริญญาตรี

3) สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประเภทของธุรกิจ

1) ธุรกิจบริการ

2) ธุรกิจอุตสาหกรรม

3) ธุรกิจค้าปลีก/ซื้อมาขายไปสินค้า

4) ธุรกิจผลิตและจำหน่าย

5) ธุรกิจค้าส่ง/ซื้อมาขายไปสินค้า

5. รูปแบบของธุรกิจ

1) บริษัทจำกัด

2) ห้างหุ้นส่วน

สำหรับผู้วิจัย

6. ระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจ

- 1) ต่ำกว่า 5 ปี 2) 5 – 10 ปี
 3) 11 – 15 ปี 4) 15 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการสำนักงานบัญชี

รายการ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านความเชื่อถือ						<input type="checkbox"/>
1. ชื่อเสียงของผู้ประกอบการ						<input type="checkbox"/>
2. ความชำนาญในการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
3. ความไว้วางใจ บริการต้องมีความถูกต้องแม่นยำและสม่ำเสมอ						<input type="checkbox"/>
4. การให้บริการพื้นฐานเป็นชุด เช่น บริการจดทะเบียน รับจัดทำบัญชี เพื่อยื่นต่อกรมทะเบียนพาณิชย์ และกรมสรรพากร						<input type="checkbox"/>
5. ลักษณะการให้บริการเสริม เช่น การให้คำปรึกษาด้านภาษี การวางแผนภาษี และการวิเคราะห์งบการเงิน						<input type="checkbox"/>
6. การสร้างความเชื่อมั่นและให้ความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอสิ่งที่ดีที่สุดให้ลูกค้า						<input type="checkbox"/>
ด้านการตอบสนอง						
7. ความเต็มใจที่จะให้บริการ ต้องให้บริการและแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว						<input type="checkbox"/>
8. ความพร้อมที่ให้บริการและการอุทิศเวลา						<input type="checkbox"/>
9. มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง						<input type="checkbox"/>
10. ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการอย่างดีและมีมาตรฐาน						<input type="checkbox"/>
11. พนักงานมีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า						<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านความสามารถ						
12. ความสามารถในการให้บริการของพนักงาน						<input type="checkbox"/>
13. ความสามารถในการสื่อสารของพนักงาน						<input type="checkbox"/>
14. ความสามารถในการรู้วิชาการที่ให้บริการ						<input type="checkbox"/>
15. ความรวดเร็วในการทำงาน และถูกต้อง						<input type="checkbox"/>
ด้านการเข้าถึงบริการ						
16. ผู้ใช้บริการสามารถรับบริการได้สะดวก ไม่ ซ้ำซ้อน						<input type="checkbox"/>
17. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย						<input type="checkbox"/>
18. เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับ ผู้ให้บริการ						<input type="checkbox"/>
19. อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก						<input type="checkbox"/>
ด้านความสุภาพอ่อนโยน						
20. การแสดงความสุภาพต่อผู้บริการ						<input type="checkbox"/>
21. ให้การต้อนรับที่เหมาะสม						<input type="checkbox"/>
22. ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี						<input type="checkbox"/>
23. บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความ เป็นกันเอง มีวิจรรย์ญาณ						<input type="checkbox"/>
ด้านการสื่อสาร						
24. มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงาน บริการ						<input type="checkbox"/>
25. มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ						<input type="checkbox"/>
26. มีการเข้าถึงลูกค้า ลูกค้าได้รับคำปรึกษา คำแนะนำทันทีเมื่อต้องการ						<input type="checkbox"/>
27. มีการติดต่อสั่งการ โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย						<input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านความซื่อสัตย์						
28. การให้บริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ						<input type="checkbox"/>
29. เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับ						<input type="checkbox"/>
ด้านความมั่นคง						
30. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการจัดทำบัญชีที่มีมาตรฐาน						<input type="checkbox"/>
31. ออกแบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น						<input type="checkbox"/>
32. นำเครื่องมือหรือเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการนำเสนอบริการ						<input type="checkbox"/>
ด้านความเข้าใจ						
33. การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ						<input type="checkbox"/>
34. การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการ						<input type="checkbox"/>
35. การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ						<input type="checkbox"/>
36. สร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก						<input type="checkbox"/>
ด้านการสร้างสิ่งจูงใจ						
37. การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับบริการ						<input type="checkbox"/>
38. การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และห้องน้ำ						<input type="checkbox"/>
39. มีการใช้เครื่องมือโฆษณาและประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารการตลาด						<input type="checkbox"/>
40. มีสถานที่จอดรถให้แก่ลูกค้าสะดวก และเพียงพอ						<input type="checkbox"/>

ขอขอบคุณในการเสียสละเวลาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - ชื่อสกุล คาบตำรวจมาลี สุขตำรวจ
วัน เดือน ปี เกิด 25 กันยายน 2505
ที่อยู่ปัจจุบัน 46/4 หมู่ 10 ตำบลท่าตลาด อำเภอสามพราม จังหวัดนครปฐม 73110

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2536 ปริญญาตรีบัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2536 - ปัจจุบัน โรงเรียนนายร้อยตำรวจ
ตำแหน่ง ผู้บังคับหมู่ฝ่ายอำนวยการ กองบังคับการปกครอง
โรงเรียนนายร้อยตำรวจ