

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	14
ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชี	25
ข้อมูลบริษัท ริชไลน์ การบัญชี และวีซ่า จำกัด	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
การวิเคราะห์ข้อมูล	40
เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย	41
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	41

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	43
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชี และวิซ่า จำกัด	45
ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน บัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชี และวิซ่า จำกัด จำแนกตาม ปัจจัยเบื้องต้น	49
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	59
สรุปผลการวิจัย	59
อภิปรายผล	61
ข้อเสนอแนะ	66
บรรณานุกรม	67
ภาคผนวก	71
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	75
ภาคผนวก ข รายชื่อบริษัทผู้ให้ข้อมูล	81
ประวัติผู้วิจัย	89

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
4.2	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานบัญชี โดยภาพรวม	45
4.3	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานบัญชี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	46
4.4	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานบัญชี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	46
4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานบัญชี ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้	47
4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานบัญชี ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า	48
4.7	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับคุณภาพ การให้บริการของสำนักงานบัญชี ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	48
4.8	แสดงการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี จำแนกตามรูปแบบธุรกิจ	49
4.9	แสดงการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี จำแนกตามประเภทธุรกิจ	51
4.10	แสดงการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี จำแนกตามทุนจดทะเบียน	52
4.11	ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า เป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) จำแนกตามทุนจดทะเบียน	54
4.12	แสดงการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินกิจการ	55
4.13	ผลการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชี บริษัท ริชไลน์ การบัญชีและวิซ่า จำกัด ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า เป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินกิจการ	56

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
2.1	แสดงการปรับเปลี่ยนตัวแบบคุณภาพการให้บริการ	24

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี