สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	**(1)**
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	**(3)**
กิตติกรรมประกาศ	**(5)**
สารบัญ	**(7)**
สารบัญตาราง	**(9)**
สารบัญภาพ	**(11)**
บทที่ 1 บทนำ	**1**
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมติฐานของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	**7**
แนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและทฤษฎีของการบริการ	8
ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจการบริการรับทำบัญชี	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	**31**
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	31
วิธีการรวบรวมข้อมูล	32
การวิเคราะห์ข้อมูล	32
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	33
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	**35**
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลประเภทของธุรกิจ	37
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบริการบัญชีของผู้ใช้บริการจำแนกตามประเภทของธุรกิจ	41
ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ใช้บริการจำแนกตามประเภทของธุรกิจ	86
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	**129**
วิธีดำเนินการวิจัย	129
สรุปผลการวิจัย	131
การอภิปรายผล	138
ข้อเสนอแนะ	143
ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป	144
บรรณานุกรม	**145**
ภาคผนวก	**147**
แบบสอบถาม	149
ประวัติผู้วิจัย	**153**

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	ผู้ทำบัญชีได้แก่บุคคลดังต่อไปนี้	15
2.2	วันเริ่มทำบัญชี	18
2.3	ระยะเวลาในการยื่นงบการเงิน	19
2.4	รายการเพิ่มเติมของบัญชีแต่ละชนิด	23
2.5	ความสัมพันธ์ระหว่างงบดุลและบัญชีต่าง ๆ	25
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของธุรกิจ	37
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ใช้บริการจำแนกตามประเภทของกิจการธุรกิจ	41
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ใช้บริการจำแนกตามประเภทของการประกอบกิจการ	47
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ใช้บริการจำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน	52
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ใช้บริการจำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ	59
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ใช้บริการจำแนกตามจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ	68
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ใช้บริการจำแนกตามจำนวนพนักงานบัญชี	77

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.8	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ใช้บริการจำแนกตามประเภทของกิจการธุรกิจ	86
4.9	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ใช้บริการจำแนกตามประเภทของการประกอบกิจการ	91
4.10	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ใช้บริการจำแนกตามประเภทเงินทุนจดทะเบียน	96
4.11	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ใช้บริการจำแนกตามประเภทระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ	103
4.12	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ใช้บริการจำแนกตามประเภทจำนวนพนักงานทั้งหมดของธุรกิจ	112
4.13	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ใช้บริการจำแนกตามประเภทจำนวนพนักงานบัญชี	120

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
2.1	โครงสร้างของระบบการบริการ	11

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี