

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	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	22
ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานบัญชีบริษัท ทู เอ ที จำกัด	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	37
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	37
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	37

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
การวิเคราะห์ข้อมูล	38
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	39
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	41
ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	43
ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชี ของลูกค้า จำแนกตามสภาพธุรกิจ	45
ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการของสำนักงานบัญชีของลูกค้า จำแนกตามสภาพธุรกิจ	72
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	97
สรุปผลการวิจัย	98
อภิปรายผล	104
ข้อเสนอแนะ	105
บรรณานุกรม	107
ภาคผนวก	109
แบบสอบถาม	111
ประวัติผู้วิจัย	115

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสภาพธุรกิจ	43
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีของลูกค้า จำแนกตามประเภทธุรกิจ	45
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีของลูกค้า จำแนกตามลักษณะธุรกิจ	51
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีของลูกค้า จำแนกตามทุนจดทะเบียน หรือเงินทุนในกิจการ	58
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีของลูกค้า จำแนกตามรายรับต่อปีของกิจการ	65
4.6	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีของลูกค้า จำแนกตามประเภทธุรกิจ	72
4.7	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีของลูกค้า จำแนกตามลักษณะธุรกิจ	78
4.8	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีของลูกค้า จำแนกตามทุนจดทะเบียน หรือเงินทุนในกิจการ	84
4.9	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีของลูกค้า จำแนกตามรายรับต่อปีของกิจการ	90

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
2.1	โมเดลความพอใจ	23