

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	๗
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์ในการศึกษา	3
บทที่ 2 แนวคิด และทฤษฎี	4
เอกสารและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา	11
ขอบเขตการศึกษา	11
วิธีการศึกษา	11
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	12
การวิเคราะห์ข้อมูล	12
บทที่ 4 ผลการศึกษา	14
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	14
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อบริการสอบบัญชีของสำนักงาน เจษฎาซีพีเอ	25
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อบริการสอบบัญชีของสำนักงาน เจษฎาซีพีเอ จำแนกตาม สถานภาพธุรกิจและรายได้เฉลี่ย 5 ปี ย้อนหลังของธุรกิจ	32
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของของลูกค้านในการปรับปรุงเกี่ยวกับการให้บริการ ของสำนักงานเจษฎาซีพีเอ	48

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปราย และข้อเสนอแนะ	52
สรุปผลการศึกษา	52
อภิปรายผลการศึกษา	56
ข้อค้นพบจากการศึกษา	58
ข้อเสนอแนะ	59
บรรณานุกรม	61
ภาคผนวก	62
แบบสอบถาม	63
ประวัติผู้เขียน	70

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	14
2 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	15
3 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	15
4 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะขององค์กรธุรกิจ	16
5 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของธุรกิจ	17
6 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง	18
7 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่ตั้งขององค์กรธุรกิจ	18
8 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามทุนการจดทะเบียน	19
9 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ	19
10 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยย้อนหลัง 5 ปี ขององค์กรธุรกิจ	20
11 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการที่เลือกใช้ของสำนักงานเจษฎา ซีพีเอ	20
12 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการสำนักงานเจษฎา ซีพีเอ	21
13 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามท่านคือผู้สามารถตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานสอบบัญชีขององค์กรธุรกิจ	21
14 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ที่สามารถตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานสอบบัญชีขององค์กรธุรกิจ	22
15 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดที่จะเปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชีที่เลือกใช้ในปัจจุบัน	22
16 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยหลักในการเลือกใช้บริการของสำนักงานสอบบัญชีขององค์กรธุรกิจ	23

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความเหมาะสมของอัตราค่าธรรมเนียมสอบบัญชีของสำนักงานเจษฎา ซีพีเอ เมื่อเทียบกับการให้บริการ	23
18 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักและเลือกใช้บริการสอบบัญชีของสำนักงานเจษฎา ซีพีเอ	24
19 ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อการบริการสอบบัญชีของสำนักงานเจษฎา ซีพีเอ จำแนกตามการให้บริการที่มีความแตกต่างจากสำนักงานสอบบัญชีอื่น	25
20 ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อการบริการสอบบัญชีของสำนักงานเจษฎา ซีพีเอ จำแนกตามคุณภาพการให้บริการ	27
21 ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อการบริการสอบบัญชีของสำนักงานเจษฎา ซีพีเอ จำแนกตามประสิทธิภาพในการให้บริการ	30
22 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อการบริการสอบบัญชีของสำนักงานเจษฎา ซีพีเอ	31
23 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อการบริการสอบบัญชีของสำนักงานเจษฎา ซีพีเอ ด้านการให้บริการที่มีความแตกต่างจากสำนักงานสอบบัญชีอื่นจำแนกตามสถานภาพขององค์กรธุรกิจ	32
24 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อการบริการสอบบัญชีของสำนักงานเจษฎา ซีพีเอ ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามสถานภาพขององค์กรธุรกิจ	34
25 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อการบริการสอบบัญชีของสำนักงานเจษฎา ซีพีเอ ด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ จำแนกตามสถานภาพขององค์กรธุรกิจ	38
26 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อการบริการสอบบัญชีของสำนักงานเจษฎา ซีพีเอ ด้านการให้บริการที่มีความแตกต่างจากสำนักงานสอบบัญชีอื่น จำแนกตามรายได้เฉลี่ยย้อนหลัง5ปี ขององค์กรธุรกิจ	40

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
27 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อบริการสอบบัญชีของสำนักงาน เจษฎา ซีพีเอ ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามรายได้ตัวเฉลี่ยย้อนหลัง 5 ปีของ องค์กรธุรกิจ	42
28 ตารางแสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อบริการสอบบัญชีของสำนักงาน เจษฎา ซีพีเอ ด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ จำแนกตามรายได้ตัวเฉลี่ยย้อนหลัง 5 ปี ขององค์กรธุรกิจ	46
29 ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งที่ควรปรับปรุงของ บริการสอบบัญชีของสำนักงานเจษฎา ซีพีเอ	48
30 ตารางแสดงระดับความพึงพอใจและค่าเฉลี่ยแปลผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อบริการ สอบบัญชีของสำนักงานเจษฎา ซีพีเอ เรียงลำดับจากอันดับแรกไปถึงอันดับสุดท้าย	49