

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ท
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 ทฤษฎีและการค้นคว้าแบบอิสระที่เกี่ยวข้อง	4
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
การค้นคว้าแบบอิสระที่เกี่ยวข้อง	13
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา	17
ขอบเขตของการศึกษา	17
วิธีการศึกษา	17
การเลือกตัวอย่าง	18
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	19
การวิเคราะห์ข้อมูล	22
บทที่ 4 ผลการศึกษา	23
ข้อมูลของธุรกิจที่ตอบแบบสอบถาม	23
ความคาดหวังและความพึงพอใจของ ธุรกิจต่อการใช้บริการการสอบบัญชี	27
ความคาดหวังและความพึงพอใจของ ธุรกิจต่อการใช้บริการการสอบบัญชี โดยแยกตามกลุ่มสำนักงานสอบบัญชีที่ธุรกิจใช้บริการ	50

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	102
การสรุปผลการศึกษา	102
ข้อค้นพบจากการศึกษา	104
ข้อเสนอแนะจากการศึกษา	106
ข้อจำกัดของการศึกษา	107
การศึกษาต่อเนื่อง	107
บรรณานุกรม	108
ภาคผนวก	110
ประวัติผู้เขียน	115

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1. ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan	18
2. แสดงรายละเอียดจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับแยกตามประเภทธุรกิจ	23
3. แสดงตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามในธุรกิจ	24
4. แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามอำนาจการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานสอบบัญชี	25
5. แสดงจำนวนธุรกิจแยกตามทุนจดทะเบียน	25
6. แสดงจำนวนธุรกิจแยกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี	26
7. แสดงจำนวนธุรกิจแยกตามจำนวนพนักงาน	26
8. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับในการสอบบัญชี - ด้านความน่าเชื่อถือ	28
9. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับในการสอบบัญชี - ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	30
10. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับในการสอบบัญชี - ด้านความปลอดภัย	32
11. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับในการสอบบัญชี - ด้านการดูแลเอาใจใส่	34
12. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับในการสอบบัญชี - ด้านรูปลักษณ์	36
13. แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจโดยภาพรวม	37
14. แสดงการเปรียบเทียบผลแตกต่างของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ ที่ได้รับในการสอบบัญชี - ด้านความน่าเชื่อถือ	39
15. แสดงการเปรียบเทียบผลแตกต่างของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ ที่ได้รับในการสอบบัญชี - ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	41
16. แสดงการเปรียบเทียบผลแตกต่างของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ ที่ได้รับในการสอบบัญชี - ด้านความปลอดภัย	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17. แสดงการเปรียบเทียบผลแตกต่างของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับในการสอบบัญชี - ด้านการดูแลเอาใจใส่	45
18. แสดงการเปรียบเทียบผลแตกต่างของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับในการสอบบัญชี - ด้านรูปลักษณ์	47
19. แสดงการเลือกใช้สำนักงานสอบบัญชีของธุรกิจ	50
20. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับในการสอบบัญชีของกลุ่มผู้ใช้สำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ - ด้านความน่าเชื่อถือ	51
21. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับในการสอบบัญชีของกลุ่มผู้ใช้สำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ - ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	53
22. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับในการสอบบัญชีของกลุ่มผู้ใช้สำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ - ด้านความปลอดภัย	55
23. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับในการสอบบัญชีของกลุ่มผู้ใช้สำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ - ด้านการดูแลเอาใจใส่	57
24. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับในการสอบบัญชีของกลุ่มผู้ใช้สำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ - ด้านรูปลักษณ์	59
25. แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจโดยภาพรวมของกลุ่มผู้ใช้สำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่	60
26. แสดงการเปรียบเทียบผลแตกต่างของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการสอบบัญชีของกลุ่มผู้ใช้สำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ - ด้านความน่าเชื่อถือ	62
27. แสดงการเปรียบเทียบผลแตกต่างของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการสอบบัญชีของกลุ่มผู้ใช้สำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ - ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	64
28. แสดงการเปรียบเทียบผลแตกต่างของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการสอบบัญชีของกลุ่มผู้ใช้สำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ - ด้านความปลอดภัย	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
29. แสดงการเปรียบเทียบผลแตกต่างของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการสอบบัญชีของกลุ่มผู้ใช้งานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ - ด้านการดูแลเอาใจใส่	68
30. แสดงการเปรียบเทียบผลแตกต่างของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการสอบบัญชีของกลุ่มผู้ใช้งานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ - ด้านรูปลักษณ์	70
31. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการสอบบัญชีของกลุ่มผู้ใช้งานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานคร- ด้านความน่าเชื่อถือ	72
32. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการสอบบัญชีของกลุ่มผู้ใช้งานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานคร- ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	74
33. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการสอบบัญชีของกลุ่มผู้ใช้งานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานคร - ด้านความปลอดภัย	76
34. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการสอบบัญชีของกลุ่มผู้ใช้งานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานคร – ด้านการดูแลเอาใจใส่	78
35. แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการสอบบัญชีของกลุ่มผู้ใช้งานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานคร – ด้านรูปลักษณ์	80
36. แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจโดยภาพรวมของกลุ่มผู้ใช้งานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานคร	81
37. แสดงการเปรียบเทียบผลแตกต่างของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการสอบบัญชีของกลุ่มผู้ใช้งานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานคร - ด้านความน่าเชื่อถือ	83
38. แสดงการเปรียบเทียบผลแตกต่างของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการสอบบัญชีของกลุ่มผู้ใช้งานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานคร - ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	85

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
39. แสดงการเปรียบเทียบผลแตกต่างของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ ในการสอบบัญชีของกลุ่มผู้ใช้สำนักงานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานคร - ด้านความปลอดภัย	87
40. แสดงการเปรียบเทียบผลแตกต่างของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ ในการสอบบัญชีของกลุ่มผู้ใช้สำนักงานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานคร - ด้านการดูแลเอาใจใส่	89
41. แสดงการเปรียบเทียบผลแตกต่างของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ ในการสอบบัญชีของกลุ่มผู้ใช้สำนักงานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานคร - ด้านรูปลักษณ์	91
42. แสดงสาเหตุที่ธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่ไม่ได้เลือกใช้บริการของสำนักงานสอบบัญชี ในจังหวัดเชียงใหม่	93
43. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการสอบบัญชีระหว่างการเลือกใช้ สำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่และการเลือกใช้สำนักงานสอบบัญชีใน กรุงเทพมหานคร	94
44. แสดงจำนวนธุรกิจที่ต้องการเปลี่ยนผู้สอบบัญชีและไม่ต้องการเปลี่ยนผู้สอบบัญชี แยกตามสำนักงานสอบบัญชีที่ธุรกิจเลือกใช้	99

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1. แสดงภาพตามแนวคิดลูกค้ำคือศูนย์รวม	8
2. แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจโดยภาพรวม	38
3. แสดงการเปรียบเทียบผลแตกต่างของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับในการสอบบัญชี - ด้านความน่าเชื่อถือ	40
4. แสดงการเปรียบเทียบผลแตกต่างของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับในการสอบบัญชี - ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	42
5. แสดงการเปรียบเทียบผลแตกต่างของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับในการสอบบัญชี - ด้านความปลอดภัย	44
6. แสดงการเปรียบเทียบผลแตกต่างของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับในการสอบบัญชี - ด้านการดูแลเอาใจใส่	46
7. แสดงการเปรียบเทียบผลแตกต่างของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับในการสอบบัญชี - ด้านรูปลักษณ์	48
8. แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจโดยภาพรวมของธุรกิจที่ใช้บริการของสำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่	61
9. แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจโดยภาพรวมของธุรกิจที่ใช้บริการของสำนักงานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานคร	82