

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
ABSTRACT	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.4 นิยามศัพท์	2
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	3
2.1 แนวคิดและทฤษฎี	3
2.2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
3.1 ขอบเขตการศึกษา	10
3.2 วิธีการศึกษา	11
3.3 สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	12
3.4 ระยะเวลาในการศึกษา	12
บทที่ 4 ผลการศึกษา	13
4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	14
4.2 ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของสำนักงานบัญชี	16
4.3 ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อ ผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี	20

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อผู้ประกอบการ ในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี จำแนกตาม ประเภทธุรกิจ และ จำแนกตามสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการ แบ่งเป็น นอกกรุงเทพมหานคร กับ ในกรุงเทพมหานคร	31
ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ	59
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	60
5.1 สรุปผลการศึกษา	60
5.2 อภิปรายผล	80
5.3 ข้อค้นพบ	86
5.4 ข้อเสนอแนะ	87
5.5 ข้อจำกัด	89
บรรณานุกรม	90
ภาคผนวก	92
แบบสอบถาม	93
ประวัติผู้เขียน	101

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทธุรกิจ	14
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการจดทะเบียนของสถานประกอบการ	14
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงานประจำทั้งหมดของธุรกิจ	15
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามทุนจดทะเบียนของธุรกิจ	15
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาดำเนินธุรกิจ	16
ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่ใช้จากสำนักงานบัญชี	16
ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าธรรมเนียมแก่สำนักงานบัญชีเฉลี่ยเดือน	17
ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการ	17
ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี	18
ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่ใช้บริการสำนักงานบัญชี	19
ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี	20
ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี	23

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี	24
ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี	25
ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของปัจจัยด้านคุณภาพของพนักงานสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี	26
ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี	27
ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของสำนักงานบัญชี ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี	28
ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของส่วนประสมการบริการของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี	30
ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี จำแนกตามระยะเวลาดำเนินธุรกิจ	31
ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของปัจจัยด้านราคาต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี จำแนกตามระยะเวลาดำเนินธุรกิจ	35

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า	
ตารางที่ 4.21	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี จำแนกตามระยะเวลาดำเนินธุรกิจ	37
ตารางที่ 4.22	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี จำแนกตามระยะเวลาดำเนินธุรกิจ	38
ตารางที่ 4.23	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของปัจจัยด้านคุณภาพของพนักงานสำนักงานบัญชีต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี จำแนกตามระยะเวลาดำเนินธุรกิจ	40
ตารางที่ 4.24	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของสำนักงานบัญชีต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี จำแนกตามระยะเวลาดำเนินธุรกิจ	42
ตารางที่ 4.25	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของสำนักงานบัญชีต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี จำแนกตามระยะเวลาดำเนินธุรกิจ	44
ตารางที่ 4.26	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี จำแนกตามสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการ แบ่งเป็น นอกกรุงเทพมหานคร กับ ในกรุงเทพมหานคร	47
ตารางที่ 4.27	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของปัจจัยด้านราคาต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี จำแนกตามสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการ แบ่งเป็น นอกกรุงเทพมหานคร กับ ในกรุงเทพมหานคร	50
ตารางที่ 4.28	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี จำแนกตามสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการ แบ่งเป็น นอกกรุงเทพมหานคร กับ ในกรุงเทพมหานคร	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.29	ค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี จำแนกตามสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการ แบ่งเป็น นอกกรุงเทพมหานคร กับ ในกรุงเทพมหานคร	53
ตารางที่ 4.30	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของปัจจัยด้านคุณภาพของพนักงานสำนักงานบัญชี ต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี จำแนกตามสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการ แบ่งเป็น นอกกรุงเทพมหานคร กับ ในกรุงเทพมหานคร	54
ตารางที่ 4.31	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของสำนักงานบัญชีต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี จำแนกตามสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการ แบ่งเป็น นอกกรุงเทพมหานคร กับ ในกรุงเทพมหานคร	56
ตารางที่ 4.32	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของสำนักงานบัญชีต่อการตัดสินใจของผู้ประกอบการในจังหวัดสมุทรสาครต่อการเลือกสำนักงานบัญชี จำแนกตามสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการ แบ่งเป็น นอกกรุงเทพมหานคร กับ ในกรุงเทพมหานคร	57
ตารางที่ 5.1	สรุปปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาดำเนินธุรกิจ	71
ตารางที่ 5.2	สรุปปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสำนักงานบัญชีที่ใช้บริการ แบ่งเป็น นอกกรุงเทพมหานคร กับ ในกรุงเทพมหานคร	78