

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญตาราง.....	(6)
สารบัญภาพประกอบ.....	(7)
บทที่	
1. บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ในการทำวิจัย.....	3
ขอบเขตการศึกษา.....	3
วิธีการศึกษา.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย.....	4
2. ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดของ Outsourcing.....	5
• สาเหตุที่การจ้างงานจากภายนอกได้รับความนิยม.....	5
• แนวความคิดการบริหารการจ้างงานจากภายนอก.....	6
• ข้อดีและข้อเสียของการจ้างงานจากภายนอก.....	7
แนวคิดของ Shared Services.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับกลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ.....	15
กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางการบัญชี.....	18
บริการทางบัญชีของบริษัทในเครือซิเมนต์ไทย.....	20
คุณภาพงานสอบบัญชีกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ.....	22
ปัจจัยในการเลือกใช้สำนักงานบัญชี.....	23
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	24
3. วิธีการดำเนินวิจัย	
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	25
วิธีการศึกษา.....	25
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	26
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	26
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	34

#### 4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

● สรุปลักษณะของธุรกิจ.....	36
● สรุปประเภทของธุรกิจ.....	37
● จำนวนพนักงานของบริษัท.....	38
● มูลค่าสินทรัพย์รวมของบริษัท.....	39
● รายได้เฉลี่ยต่อปีของบริษัท.....	40
● ทุนจดทะเบียนของบริษัท.....	42

##### ส่วนที่ 2 ผลวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

###### ทางด้านบัญชี

● ข้อมูลเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน.....	43
● ผลการทดสอบสถิติ.....	49

##### ส่วนที่ 3 ผลวิจัยเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อ

กิจการให้บริการด้านบัญชีในรูปแบบ Shared Services.....	52
ผลจากการสัมภาษณ์.....	55

#### 5. สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา.....	59
อภิปรายผลการศึกษา.....	61
ข้อเสนอแนะจากผลวิจัย.....	64
ข้อจำกัดในการวิจัย.....	65
การศึกษาต่อเนื่อง.....	66

บรรณานุกรม.....	67
-----------------	----

ภาคผนวก.....	70
--------------	----

ภาคผนวก 1.....	71
ภาคผนวก 2.....	81
ภาคผนวก 3.....	102
ภาคผนวก 4.....	105
ภาคผนวก 5.....	106
ภาคผนวก 6.....	110
ภาคผนวก 7.....	113
ภาคผนวก 8.....	129
ภาคผนวก 9.....	130
ภาคผนวก 10.....	136