

การรับรู้คุณค่าและจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อความจงรักภักดี
ของผู้ประกอบธุรกิจในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
พ.ศ. 2558

RECOGNITION ON VALUE AND ETHICS OF ACCOUNTING OFFICE THAT
AFFECTING THE LOYALTY TOWARDS THE ENTREPRENEURS IN
KOH SAMUI DISTRICT, SURAT THANI PROVINCE



WARUNEE WATCHARASAWAS

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of
the Requirements for the Degree of Master of Business Administration
Filed in Business Administration
Graduate School
Suratthani Rajabhat University
2015

การรับรู้คุณค่าและจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อความจงรักภักดีของผู้ประกอบธุรกิจ
ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

วารุณี วัชรสวัสดิ์

วิทยานิพนธ์นี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2558

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

คณะกรรมการสอบ

.....ประธานกรรมการ
(ดร.พวงเพ็ญ ชูรินทร์)

.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิศาล ศรีมหาวโร)

.....กรรมการ
(ดร.สิญาธร ขุนอ่อน)

.....กรรมการ
(ดร.พวงเพ็ญ ชูรินทร์)

.....กรรมการ
(ดร.สิญาธร ขุนอ่อน)

.....กรรมการ
(ดร.จิราภา ขาลธรรวัฒน์)

.....กรรมการและเลขานุการ
(ดร.ธนาญ ภูวิทย์)

.....

(ดร.พวงเพ็ญ ชูรินทร์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ การรับรู้คุณค่าและจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อความจงรักภักดี
ของผู้ประกอบธุรกิจในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ชื่อผู้วิจัย นางสาววารุณี วัชรสวัสดิ์

ชื่อปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

ปีการศึกษา 2557

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

1. ดร.พวงเพ็ญ ชูรินทร์

ประธานกรรมการ

2. ดร.สิญจารุ ขุนอ่อน

กรรมการ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาการรับรู้คุณค่าของสำนักงานบัญชีที่ส่งมอบให้
ผู้ประกอบการ ระดับจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีตามความคิดเห็นของผู้ประกอบการ ระดับ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ ระดับความจงรักภักดีต่อ
สำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และความสัมพันธ์ระหว่าง
การรับรู้คุณค่าที่ส่งมอบให้ผู้ประกอบการ จรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีและความพึงพอใจในการ
ให้บริการ ต่อความจงรักภักดีของผู้ประกอบการในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เก็บข้อมูล
โดยใช้แบบสอบถามกับผู้ประกอบการที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
จำนวน 120 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.99 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบ ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า ระดับการรับรู้คุณค่าที่ส่งมอบให้ผู้ประกอบธุรกิจของสำนักงานบัญชีในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากร ด้านบริการ ด้านภาพลักษณ์ ต้นทุนด้านจิตวิทยา และต้นทุนด้านพลังงาน ตามลำดับ 2) ระดับจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ความโปร่งใส ความเที่ยงธรรม มาตรฐานในการปฏิบัติงาน ความซื่อสัตย์ การรักษาความลับ ความรู้ความสามารถในงาน และความอิสระตามลำดับ 3) ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานบัญชีในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 5 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างสุภาพ การให้บริการอย่างรวดเร็ว การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

และการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ อยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างสะดวก 4) ระดับความจงรักภักดีต่อสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบธุรกิจ ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ความจงรักภักดีในองค์ความรู้ของตัวสินค้า ความซื่อสัตย์ในความจงรักภักดี และความรู้สึกต่อความจงรักภักดีตามลำดับ 5) ความสัมพันธ์ของการรับรู้คุณค่าที่ส่งมอบให้ผู้ประกอบธุรกิจ จรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีและความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อความจงรักภักดี ของผู้ประกอบธุรกิจมีค่าประสิทธิภาพในการทำนาย (R2) เท่ากับ 0.73 โดยการรับรู้คุณค่าในสายตา ผู้ประกอบธุรกิจ มีค่า Beta เท่ากับ 0.81 จรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี มีค่า Beta เท่ากับ 0.32 และความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชี มีค่า Beta เท่ากับ 0.15



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved

ABSTRACT

Thesis Title	Recognition on Value and Ethics of Accounting Office that Affecting the Loyalty towards the Entrepreneurs in Koh Samui District, Surat Thani Province	
Student's Name	Miss Warunee Watcharasawas	
Degree Sought	Master of Business Administration	
Major	Business Administration	
Academic Year	2014	
Thesis Advisors	1. Dr. Puangpen Churin	Chairperson
	2. Dr. Siyathorn Khun-on	Committee

The purposes of the study were to examine the recognition on value of accounting office which delivers to entrepreneurs, the ethics level of accounting office view from the entrepreneur's comments, the satisfaction level on accounting office service of the entrepreneurs, loyalty level to accounting office of the entrepreneurs in Koh Samui district, Surat Thani province, and the relationship between value recognition which delivers to entrepreneurs, the ethics of accounting office and satisfy on services to the loyalty of the entrepreneurs in Koh Samui district, Surat Thani province. Data was collected by questionnaires with a reliability of 0.99 from 120 entrepreneurs in Koh Samui district, Surat Thani province. Data was analyzed using average, S.D., and statistic for test was Multiple Regression Analysis.

The results of the study were as follows; 1) the recognition level on value which delivers to the entrepreneurs of accounting office at Koh Samui district, Surat Thani province for overall was at high level, if considering in each sides found that there was at high level in every sides including in term of product, personal, service, brand image, psychological costs and energy costs. 2) the ethics level of accounting office for overall was at high level if considering in each sides found that there was at high level in every sides including in terms of transparency, equity, working standard, faithfulness, confidentiality, working ability and independent, 3) satisfaction level on

service performance of accounting office for overall was at high level if considering in each sides found that there was at high level for all five topics including politely service, quickly service, continued service, equally service providing, and adequately service providing, only the convenient service was at a moderate level, 4) the loyalty level to accounting office of the entrepreneurs for overall was at high level if considering in each sides found that there were at high level in every sides including in term of the loyalty to the knowledge of the product, trusted in loyalty, and the feeling to the loyalty, 5) the relationship of value recognition which delivers to the entrepreneurs, the ethics of accounting office and the satisfaction to the service performance of accounting office which affected to the loyalty of the entrepreneurs had the effectiveness in predicting (R^2) at 0.73. The value recognition of the entrepreneur eyes was with the Beta of 0.81. The ethics of accounting office was with the Beta of 0.32 and the satisfaction on service performance of accounting office was with Beta of 0.15.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ดร.พวงเพ็ญ ชูรินทร์ ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดร.สิญาธร ขุนอ่อน กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ได้อนุเคราะห์ในการให้คำปรึกษาข้อเสนอแนะตลอดจนตรวจสอบเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดีจนเป็นวิทยานิพนธ์ที่เสร็จสมบูรณ์ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานีทุกท่านที่กรุณาถ่ายทอดความรู้แนวคิดคำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาตลอดหลักสูตรและการทำวิทยานิพนธ์จนเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์สุณีย์ ล่องประเสริฐ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สาโรช เนติธรรมกุล และคุณกฤตภาส ยมสวัสดิ์ ผู้เชี่ยวชาญที่กรุณาตรวจสอบความถูกต้อง และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแบบสอบถามความถูกต้องด้านภาษาที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

ขอขอบพระคุณ ผู้ประกอบธุรกิจที่ใช้บริการสำนักงานบัญชีในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ลิขสิทธิมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี วารุณี วัชรสวัสดิ์

Copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญภาพ.....	ม
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
ความสำคัญของการวิจัย.....	7
ขอบเขตของการวิจัย.....	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
สมมติฐานของการวิจัย.....	10
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการคาดหวัง.....	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้.....	21
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณค่า.....	27
แนวคิดจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี.....	29
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพการบริการ.....	32
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ.....	37
แนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดีในตราสินค้า.....	41
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	48
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	58
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	58
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	59
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	63

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	64
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	65
สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	65
การนำเสนอและผลการวิเคราะห์ข้อมูล	66
5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	86
สรุปผล	86
อภิปรายผล	87
ข้อเสนอแนะ	89
บรรณานุกรม	91
ภาคผนวก	99
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย	100
ภาคผนวก ข สัญลักษณ์แทนข้อความ	102
ภาคผนวก ค ค่า RELIABILITY	108
ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	122
ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์	131

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 การรับรู้คุณค่าผลิตภัณฑ์รวมในสายตาผู้ประกอบการธุรกิจ	28
2.2 จรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี.....	31
2.3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ.....	40
2.4 ความจงรักภักดีที่มีต่อสำนักงานบัญชี.....	48
3.1 ค่าความเชื่อมั่นของแต่ละตัวแปร.....	63
4.1 ระดับการรับรู้คุณค่าที่ส่งมอบให้ผู้ประกอบการธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจในอำเภอ เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวม.....	66
4.2 ระดับการรับรู้คุณค่าที่ส่งมอบให้ผู้ประกอบการธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจในอำเภอ เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี การรับรู้คุณค่าผลิตภัณฑ์รวมในสายตา ผู้ประกอบการธุรกิจ ด้านผลิตภัณฑ์.....	67
4.3 ระดับการรับรู้คุณค่าที่ส่งมอบให้ผู้ประกอบการธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจในอำเภอ เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี การรับรู้คุณค่าผลิตภัณฑ์รวมในสายตา ผู้ประกอบการธุรกิจ ด้านบริการ.....	68
4.4 ระดับการรับรู้คุณค่าที่ส่งมอบให้ผู้ประกอบการธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจในอำเภอ เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี การรับรู้คุณค่าผลิตภัณฑ์รวมในสายตา ผู้ประกอบการธุรกิจ ด้านบุคลากร.....	69
4.5 ระดับการรับรู้คุณค่าที่ส่งมอบให้ผู้ประกอบการธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจในอำเภอ เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี การรับรู้คุณค่าผลิตภัณฑ์รวมในสายตา ผู้ประกอบการธุรกิจ ด้านภาพลักษณ์.....	69
4.6 ระดับการรับรู้คุณค่าที่ส่งมอบให้ผู้ประกอบการธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจในอำเภอ เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ต้นทุนรวมของผู้ประกอบการธุรกิจต้นทุน ด้านพลังงาน.....	70
4.7 ระดับการรับรู้คุณค่าที่ส่งมอบให้ผู้ประกอบการธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจในอำเภอ เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ต้นทุนรวมของผู้ประกอบการธุรกิจต้นทุน ด้านจิตวิทยา	70
4.8 ระดับจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีต่อผู้ประกอบการธุรกิจในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้วยค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในภาพรวม	71

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.9 ระดับจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีต่อผู้ประกอบการในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความโปร่งใส	72
4.10 ระดับจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีต่อผู้ประกอบการในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความอิสระ	72
4.11 ระดับจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีต่อผู้ประกอบการในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความเที่ยงธรรม.....	73
4.12 ระดับจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีต่อผู้ประกอบการในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านมาตรฐานในการปฏิบัติงาน.....	73
4.13 ระดับจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีต่อผู้ประกอบการในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความซื่อสัตย์.....	74
4.14 ระดับจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีต่อผู้ประกอบการในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความรู้ความสามารถในงาน.....	75
4.15 ระดับจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีต่อผู้ประกอบการในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการรักษาความลับ.....	75
4.16 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีต่อผู้ประกอบการ ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวม	76
4.17 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานบัญชีต่อผู้ประกอบการ ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว	77
4.18 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานบัญชีต่อผู้ประกอบการ ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ.....	77
4.19 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานบัญชีต่อผู้ประกอบการ ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน.....	78
4.20 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานบัญชีต่อผู้ประกอบการ ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการอย่างสุภาพ	78
4.21 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานบัญชีต่อผู้ประกอบการ ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง.....	79
4.22 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานบัญชีต่อผู้ประกอบการ ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการอย่างสะดวก.....	79

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.23 ระดับความจงรักภักดีต่อสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบธุรกิจในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวม.....	80
4.24 ระดับความจงรักภักดีต่อสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบธุรกิจในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความจงรักภักดีในองค์ความรู้ของตัวสินค้า.....	81
4.25 ระดับความจงรักภักดีต่อสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบธุรกิจในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความรู้สึกรักต่อความจงรักภักดี.....	81
4.26 ระดับความจงรักภักดีต่อสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบธุรกิจในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความซื่อสัตย์ในความจงรักภักดี.....	82
4.27 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรอิสระในแบบจำลองการรับรู้ คุณค่าที่ส่งมอบให้ผู้ประกอบธุรกิจจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชีและความ พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อความจงรักภักดี ของผู้ประกอบธุรกิจในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี.....	83
4.28 ระดับการรับรู้คุณค่าที่ส่งมอบให้ผู้ประกอบธุรกิจจรรยาบรรณของสำนักงานบัญชี และความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบัญชีที่มีผลต่อความจงรักภักดี ของผู้ประกอบธุรกิจในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี.....	85

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
2.1 คุณค่าที่ส่งมอบแก่ลูกค้า.....	16
2.2 ทางเลือกการประเมินคุณภาพ.....	20
2.3 ความสัมพันธ์ของกระบวนการ.....	26
4.1 กรอบแนวคิดหลังค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากกว่า 0.7.....	84



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved