

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
นิยามศัพท์	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	3
บทที่ 2 ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
ทฤษฎีความคาดหวัง	4
ความแตกต่างของความคาดหวังในการสอบบัญชี	7
ความหมายแตกต่างของความคาดหวังในการสอบบัญชี	8
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	10
มาตรการในการควบคุมคุณภาพงานสอบบัญชีในปัจจุบัน	16
วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบงบการเงิน	17
หลักการพื้นฐานของการตรวจสอบงบการเงิน	19
จรรยาบรรณของวิชาชีพสอบบัญชี	20
มาตรฐานการสอบบัญชีที่รับรองทั่วไป	22
การควบคุมคุณภาพงานสอบบัญชี	24
บริการของสำนักงานสอบบัญชี	28

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
คุณภาพงานสอบบัญชีกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	29
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	30
บทที่ 3 วิธีการดำเนินงานวิจัย	33
ขอบเขตการศึกษา	33
วิธีการศึกษา	33
บทที่ 4 การวิเคราะห์ผลข้อมูล	36
จำนวนแบบสอบถามที่นำมาวิเคราะห์	36
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	37
ความคาดหวังของผู้สอบบัญชีที่ต้องการจะให้แก่ผู้ให้บริการ	
และความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่ต้องการที่จะได้รับจากผู้สอบบัญชี	43
ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากแบบสอบถาม	56
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	58
สรุปผลจากการศึกษา	58
ข้อค้นพบ	61
อภิปรายผล	61
ข้อเสนอแนะในการลดความแตกต่างของความคาดหวัง	62
ข้อจำกัดในการศึกษาครั้งนี้	66
ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป	66
บรรณานุกรม	67
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	73
ภาคผนวก ข ค่าสถิติ	78
ประวัติผู้เขียน	91

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 รายละเอียดจำนวนแบบสอบถามที่ส่งและได้รับกลับคืน	36
2 แสดงลักษณะการดำเนินงานของผู้สอบบัญชี	37
3 แสดงจำนวนลูกค้าของผู้สอบบัญชีที่ทำการตรวจสอบในปี 2545	38
4 แสดงจำนวนพนักงานผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานของผู้สอบบัญชี	38
5 แสดงระดับการศึกษาของพนักงานผู้ช่วยสอบบัญชีในสำนักงานของผู้สอบบัญชี	39
6 แสดงบริการอื่นนอกเหนือจากการสอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชี	39
7 แสดงรายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการ	40
8 แสดงประเภทธุรกิจของผู้ใช้บริการ	40
9 แสดงระยะเวลาในการดำเนินงานของผู้ใช้บริการ	41
10 แสดงจำนวนเงินทุนจดทะเบียนของผู้ใช้บริการ	41
11 แสดงปัจจัยหลักในการเลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีของผู้ใช้บริการ	42
12 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้สอบบัญชีกับผู้ใช้บริการ	43
13 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้สอบบัญชีกับผู้ใช้บริการต่อจรรยาบรรณวิชาชีพ	44
14 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้สอบบัญชีกับผู้ใช้บริการต่อคุณภาพงานสอบบัญชี	45
15 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้สอบบัญชีกับผู้ใช้บริการในบริการเสริมด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมาย	49
16 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้สอบบัญชีตามรูปแบบการดำเนินงานระหว่างบริษัทกับกิจการเจ้าของคนเดียว	50
17 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้สอบบัญชีตามรูปแบบการดำเนินงานระหว่างบริษัทกับรูปแบบคณะบุคคล	51

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
18	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้สอบบัญชีตามรูปแบบการดำเนินงานระหว่างกิจการเจ้าของคนเดียวกับรูปแบบคณะบุคคล	52
19	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการตามลักษณะของธุรกิจระหว่างอุตสาหกรรมกับบริการ	53
20	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการตามลักษณะของธุรกิจระหว่างอุตสาหกรรมกับพาณิชย์กรรม	54
21	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ใช้บริการตามลักษณะของธุรกิจระหว่างพาณิชย์กรรมกับบริการ	55

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ทฤษฎีความคาดหวังของ Coutland L. Bovee	5
2	ทฤษฎีความคาดหวัง V.I.E. Theory	7
3	ระดับการคาดหวังตามทฤษฎีของ Parasuraman	11
4	ช่องว่างของคุณภาพการบริการตามทฤษฎีของ Parasuraman	15