ความคาดหวังและสภาพที่เป็นจริงจากการสอบบัญชีของธุรกิจ ในจังหวัดกำแพงเพชรและจังหวัดตาก

An Investigation of Business Persons' Expectation towards the Auditing and their Satisfactory towards Auditing in Kamphaeng Phet and Tak

วรภรณ์ โพธิ์เงิน*

บทคัดย่อ

ผลการวิจัยพบว่าความคาดหวังที่จะได้รับจากการสอบบัญชี ในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และด้านคุณภาพการบริการสำหรับสภาพที่ปฏิบัติจริงที่ธุรกิจได้รับจากการสอบบัญชี ในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และด้านการควบคุมงานและเอาใจใส่ของผู้สอบบัญชี เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังที่จะได้รับจากการสอบบัญชีกับสภาพที่ปฏิบัติจริงที่ธุรกิจได้รับจากการสอบบัญชี พบว่า ในภาพรวม และด้านที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และด้านการควบคุมงานและเอาใจใส่ของผู้สอบบัญชี

คำสำคัญ : ความคาดหวัง สภาพที่เป็นจริง การสอบบัญชี

Abstract

The analysis of the data reveal that the expectation of business persons towards the auditing, as a whole, was found at a high level . Three aspect which processed the highest mean were 1) the service safety 2) the customers' needs response and 3) the service quality. The satisfactory the business person actually gain from the auditing was found that a high level. Three aspects which possessed the highest mean were

* อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

1) the service safety 2) the examination which responded customers' needs and 3) the surprising and the care of the auditor. The comparison of the expectation and the actual satisfactory, as a whole , revealed that the items which were significantly different at the level of statistic significance of 0.5 were the service quality and the examination which responded customers' needs response and the supervising and the care of the auditor.

Keywords : **The Expectation Actually The Auditing**

บทนำ

การสอบบัญชีเป็นวิชาชีพหนึ่งที่มีบทบาทและความสำคัญในระบบเศรษฐกิจ ในปัจจุบันธุรกิจต่าง ๆ ต้องให้ความสำคัญกับการตรวจสอบบัญชีมากยิ่งขึ้น เนื่องจากตามพระราชบัญญัติการบัญชีพุทธศักราช 2543 ซึ่งเป็นกฎหมายว่าด้วยการบัญชีได้กำหนดให้กิจการ (ผู้จัดทำบัญชี) มีหน้าที่จัดทำบัญชีโดยให้มีผู้ทำบัญชีและทำบัญชีให้ตรงต่อความเป็นจริงและถูกต้องตามพระราชบัญญัติการบัญชี และผู้ทำบัญชีต้องทำบัญชีเพื่อให้มีการแสดงฐานะการเงิน การแสดงผลการดำเนินงาน กระแสเงินสด และการเปลี่ยนแปลงฐานะการเงินของกิจการที่เป็นอยู่ตามความเป็นจริงและตามมาตรฐานการบัญชีโดยมีเอกสารที่ใช้ประกอบในการลงบัญชีที่ถูกต้องครบถ้วน ซึ่งผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีก็คือนิติบุคคลต่าง ๆ ตามพระราชบัญญัติการบัญชี นอกจากนั้นผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีต้องยื่นงบการเงินต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้าซึ่งจะต้องเป็นงบการเงินที่ได้รับการตรวจสอบและแสดงความเห็นโดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เว้นแต่งบการเงินของห้างหุ้นส่วนขนาดเล็ก (มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 5 ล้านบาท หรือรายได้รวมต่อปีไม่เกิน 30 ล้านบาท หรือสินทรัพย์ไม่เกิน 30 ล้านบาท) ที่สามารถให้ผู้สอบบัญชีภาษีอากรตรวจสอบงบการเงินได้ เช่นเดียวกับการยื่นงบการเงินต่อกรมสรรพากรเพื่อเสียภาษีเงินได้ นิติบุคคลประจำปีของธุรกิจต่าง ๆ งบการเงินดังกล่าวก็ต้องได้รับการตรวจสอบและแสดงความเห็นโดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาตหรือผู้สอบบัญชีภาษีอากร

ดังนั้น เมื่อกฎหมายกำหนดให้ธุรกิจต้องถูกตรวจสอบบัญชี ธุรกิจในจังหวัดกำแพงเพชร ซึ่งปัจจุบันมีจำนวนธุรกิจจดทะเบียนนิติบุคคลจำนวนรวมทั้งสิ้นประมาณ 212 ราย และในจังหวัดตาก จำนวน 282 ราย จึงเป็นธุรกิจที่ต้องใช้บริการตรวจสอบบัญชีโดยผู้สอบบัญชี ในขณะที่ปัจจุบันผู้สอบบัญชีที่ปฏิบัติงานในจังหวัดกำแพงเพชรและตากมีจำนวนรวมประมาณ 15 ราย ทำให้ธุรกิจหลายแห่งเลือกใช้บริการจากผู้สอบบัญชีในจังหวัดอื่น ๆ จะเห็นได้ว่าธุรกิจการสอบบัญชีในจังหวัดกำแพงเพชร และจังหวัดตาก ปัจจุบัน มีการพัฒนาธุรกิจการตรวจสอบบัญชีและการเติบโตของผู้สอบบัญชีหรือสำนักงานสอบบัญชีเป็นไปอย่างเชื่องช้า เนื่องจากส่วน

ใหญ่เป็นสำนักงานขนาดเล็กถึงขนาดกลาง งานบริการของสำนักงานสอบบัญชีส่วนใหญ่จึงเน้นหนักการให้บริการด้านการตรวจสอบบัญชี การวางรูประบบบัญชี งานด้านที่ปรึกษาด้านบัญชีและภาษีอากร ซึ่งเป็นบริการที่เป็นลักษณะเฉพาะของวิชาชีพบัญชี

สิ่งที่จูงใจให้ธุรกิจต่าง ๆ เลือกใช้บริการของสำนักงานสอบบัญชีนั้น ปัจจัยแรกในการเลือกใช้บริการของผู้สอบบัญชี คือ คุณภาพการให้บริการ ประสิทธิภาพในการให้บริการ การให้บริการพิเศษอื่น ๆ ที่แตกต่างจากสำนักงานสอบบัญชีอื่น (พรหมินทร์ รธนิธย์, 2538 : 27) ดังนั้น ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาว่าเมื่อธุรกิจได้ใช้บริการการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีแล้ว ธุรกิจได้รับความ พึงพอใจในบริการสอบบัญชีรวมทั้งประโยชน์จากการทำงานของผู้สอบบัญชีตามที่ธุรกิจได้คาดหวังไว้หรือไม่ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของวิชาชีพสอบบัญชีต่อไปในอนาคต ซึ่งการศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพงานบริการสอบบัญชีในอดีตที่ผ่านมาได้เคยมีผู้ทำการค้นคว้าแบบอิสระเรื่องการศึกษาระดับคุณภาพของงานสอบบัญชีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในกลุ่มของธุรกิจที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งเป็นธุรกิจขนาดใหญ่และส่วนมากใช้บริการการตรวจสอบบัญชีของสำนักงานตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า โดยส่วนใหญ่ได้รับคุณภาพการบริการแตกต่างจากที่ธุรกิจได้คาดหวังได้ (ธเนศศิริ ฝากมิตร, สาโรชา พยุงพงษ์สานนท์ และนริศรา ศรีศุภชัย, 2544 : 54)

ผู้ศึกษาจึงได้สนใจที่จะศึกษาความคาดหวังและสภาพที่ปฏิบัติจริงต่อการสอบบัญชีของธุรกิจในจังหวัดกำแพงเพชรและตาก เพื่อให้ผู้ประกอบวิชาชีพสอบบัญชีในท้องถิ่นสามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ไปพัฒนาการให้บริการด้านการสอบบัญชีตลอดจนวางแผนที่จะบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจที่ใช้บริการ อีกทั้งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการเรียนการสอนและพัฒนาคุณลักษณะของบัณฑิตที่จะประกอบวิชาชีพสอบบัญชี โดยเฉพาะคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ซึ่งเป็นผู้ผลิตนักศึกษาในทางวิชาชีพบัญชี ที่จะสามารถสอบเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต และเป็นศูนย์ศึกษาและพัฒนาการตรวจสอบบัญชี เป็นที่ปรึกษาด้านบัญชีให้กับองค์กรธุรกิจ หน่วยงานราชการและชุมชน โดยเฉพาะในเขตพื้นที่จังหวัดกำแพงเพชร และจังหวัดตาก ดังนั้นข้อมูลจากการวิจัยจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการเป็นแนวทางในการให้คำปรึกษา ในการจัดหลักสูตรการเรียนการสอน การผลิตบัณฑิตให้ตรงความต้องการของธุรกิจต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังที่จะได้รับจากการสอบบัญชีและสภาพที่ปฏิบัติจริงที่ธุรกิจได้รับจากการสอบบัญชี

2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังที่จะได้รับจากการสอบบัญชีกับสภาพที่ปฏิบัติจริงที่ธุรกิจได้รับจากการสอบบัญชี

สมมุติฐานของการวิจัย

ธุรกิจมีระดับความคาดหวังที่จะได้รับจากการสอบบัญชีแตกต่างจากระดับสภาพที่ปฏิบัติจริงที่ธุรกิจได้รับจากการสอบบัญชี

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความคาดหวังที่จะได้รับจากการสอบบัญชี สภาพที่ปฏิบัติจริงที่ธุรกิจได้รับจากการสอบบัญชี และเปรียบเทียบความคาดหวังที่จะได้รับจากการสอบบัญชีกับสภาพที่ปฏิบัติจริง โดยการสังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพการสอบบัญชีใช้เป็นกรอบในการวิจัย ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านคุณภาพการบริการ

1.2 ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

1.3 ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ

1.4 ด้านการควบคุมงานและเอาใจใส่ของผู้สอบบัญชี

1.5 ด้านรูปลักษณ์ของผู้สอบบัญชี

2. ขอบเขตด้านตัวแปร

2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ความคาดหวังที่จะได้รับจากการสอบบัญชีจากผู้สอบบัญชีหรือสำนักงานตรวจสอบบัญชีในจังหวัดกำแพงเพชรและจังหวัดตาก

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ สภาพที่ปฏิบัติจริงที่ธุรกิจได้รับจากการสอบบัญชีจากผู้สอบบัญชีหรือสำนักงานตรวจสอบบัญชีในจังหวัดกำแพงเพชรและจังหวัดตาก

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียน ตั้งแต่ 10 ล้านบาทขึ้นไป โดยเป็นธุรกิจที่ตั้งอยู่ในจังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 90 ราย และธุรกิจที่ตั้งอยู่ในจังหวัดตาก จำนวน 79 ราย รวมเป็น 169 ราย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียน ตั้งแต่ 10 ล้านบาทขึ้นไปโดยเป็นธุรกิจที่ตั้งอยู่ในจังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 73 ราย และธุรกิจที่ตั้งอยู่ในจังหวัดตาก จำนวน 66 ราย รวมเป็น 139 ราย กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของทั้งสองกลุ่มโดยใช้ตารางเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ทำการสุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม มี 2 ตอน โดยถามเกี่ยวกับเรื่องต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลพื้นฐานของบริษัทเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความคาดหวังที่จะได้รับจาการสอบบัญชีและสภาพที่ปฏิบัติจริงที่ธุรกิจได้รับจากการสอบบัญชี มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับโดยข้อคำถามแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ 1) ด้านคุณภาพการบริการ 2) ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า 3) ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ 4) ด้านการควบคุมงานและเอาใจใส่ของผู้สอบบัญชี และ 5) ด้านรูปลักษณ์ของผู้สอบบัญชี

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยเสนอต่อนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ เพื่อหาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมด้านเนื้อหา ภาษา และสำนวน ที่ใช้ โดยผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย 5 ท่าน วิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index of item-Objective Congruence : IOC) มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.6 – 1.0 และนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ จำนวน 25 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามโดยวิธีการสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค(Cronbach) ได้ค่าเท่ากับ 0.9698

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ โดยขอหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ถึงเจ้าของบริษัท จำกัด ที่ตั้งอยู่ในจังหวัดกำแพงเพชรและจังหวัดตาก เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล และจัดส่งแบบสอบถามไปยังเจ้าของบริษัท จำกัด ที่ตั้งอยู่ในจังหวัดกำแพงเพชรและจังหวัดตาก ด้วยตนเอง และทางไปรษณีย์ และดำเนินการติดตามและเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบตามเป้าหมายของการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลพื้นฐานของบริษัท ใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ความคาดหวังและสภาพที่ปฏิบัติจริงจากการสอบบัญชีของธุรกิจ โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การเปรียบเทียบความคาดหวังที่จะได้รับกับสภาพที่ปฏิบัติจริงจากการสอบบัญชีของธุรกิจ ว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่ ใช้ค่าสถิติ Paired-Sample t-test โดยได้กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งสมุห์บัญชีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.9 บริษัทประกอบธุรกิจที่มีลักษณะให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.4 บริษัทมีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 10,000,000 – 50,000,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 78.4 บริษัทมีรายได้เฉลี่ยต่อปี ต่ำกว่า 10,000,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.6 บริษัทมีจำนวนพนักงานในบริษัท ต่ำกว่า 50 คน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.2 บริษัทใช้บริการผู้สอบบัญชีจากสำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดตาก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.2 บริษัทมีสาเหตุที่มิได้ใช้ผู้สอบบัญชีในจังหวัดกำแพงเพชรหรือจังหวัดตาก คือ สำนักงานสอบบัญชีจัดหาผู้สอบบัญชีให้ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.6 รองลงมา คือบริษัทสามารถตัดสินใจเลือกผู้สอบบัญชีของบริษัทได้เอง คิดเป็นร้อยละ 59.7 ทั้งนี้บริษัทมีความคิดที่จะไม่เปลี่ยนผู้สอบบัญชีที่ใช้ในปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 87.8 บริษัทมีปัจจัยหลักในการเลือกใช้บริการของผู้สอบบัญชี คือ ความสามารถในการให้คำปรึกษาด้านบัญชี ภาษีอากรและอื่นๆ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.7 และบริษัทมีผู้สอบบัญชีคนปัจจุบันเป็นผู้สอบบัญชีเป็นเวลา 4 ปี ขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.4

2. ความคาดหวังที่จะได้รับจากการสอบบัญชีและสภาพที่ปฏิบัติจริงที่ธุรกิจได้รับจากการสอบบัญชี ในภาพรวมและรายด้าน พบว่า ความคาดหวังในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.12) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.30) รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ($\overline{X}$ =4.18) และด้านคุณภาพการบริการ ($\overline{X}$ =4.12) สำหรับสภาพที่ปฏิบัติจริง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.23) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ ($\overline{X}$ =4.36) รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ($\overline{X}$ =4.25) และด้านการควบคุมงานและเอาใจใส่ของผู้สอบบัญชี ($\overline{X}$ =4.21)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาความคาดหวังที่จะได้รับจากการสอบบัญชีและสภาพที่ปฏิบัติจริงที่ธุรกิจได้รับจากการสอบบัญชี ในรายด้าน พบว่า

3.1 ด้านคุณภาพการบริการ

ความคาดหวังที่จะได้รับจากการสอบบัญชีและสภาพที่ปฏิบัติจริงที่ธุรกิจได้รับจากการสอบบัญชี ในด้านคุณภาพการบริการ พบว่า ความคาดหวัง อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.12) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และสภาพที่ปฏิบัติจริง อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

3.2 ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ความคาดหวังที่จะได้รับจากการสอบบัญชีและสภาพที่ปฏิบัติจริงที่ธุรกิจได้รับจากการสอบบัญชี ในด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า พบว่า ความคาดหวัง อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.18) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และ สภาพที่ปฏิบัติจริง อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.25) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

3. 3 ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ

ความคาดหวังที่จะได้รับจากการสอบบัญชีและสภาพที่ปฏิบัติจริงที่ธุรกิจได้รับจากการสอบบัญชี ในด้านความปลอดภัยในการให้บริการ พบว่า ความคาดหวัง อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.30) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และสภาพที่ปฏิบัติจริง อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

3. 4 ด้านการควบคุมงานและเอาใจใส่ของผู้สอบบัญชี

ความคาดหวังที่จะได้รับจากการสอบบัญชีและสภาพที่ปฏิบัติจริงที่ธุรกิจได้รับจากการสอบบัญชี ในด้านการควบคุมงานและเอาใจใส่ของผู้สอบบัญชี พบว่า ความคาดหวัง อยู่ในระดับมาก($\overline{X} = 4.10$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และสภาพที่ปฏิบัติจริง อยู่ในระดับมาก ($\overline{X} = 4.21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

3.5 ด้านรูปลักษณ์ของผู้สอบบัญชี

ความคาดหวังที่จะได้รับจากการสอบบัญชีและสภาพที่ปฏิบัติจริงที่ธุรกิจได้รับจากการสอบบัญชี ในด้านรูปลักษณ์ของผู้สอบบัญชี พบว่า ความคาดหวัง อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.12) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และสภาพที่ปฏิบัติจริง อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =4.12) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

4. การเปรียบเทียบความคาดหวังที่จะได้รับจากการสอบบัญชีกับสภาพที่ปฏิบัติจริงที่ธุรกิจได้รับจากการสอบบัญชี ในภาพรวมและรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และด้านการควบคุมงานและเอาใจใส่ของผู้สอบบัญชี

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความคาดหวังที่จะได้รับจากการสอบบัญชีและสภาพที่ปฏิบัติจริงที่ธุรกิจได้รับจากการสอบบัญชี มีประเด็นที่ผู้วิจัยจะนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ความคาดหวังจะได้รับจากการสอบบัญชีและสภาพที่ปฏิบัติจริงที่ธุรกิจได้รับจากการสอบบัญชีของจังหวัดกำแพงเพชรและจังหวัดตากพบว่า โดยภาพรวมธุรกิจคาดหวังต่อการใช้บริการการสอบบัญชีอยู่ในระดับมาก ในขณะที่สภาพที่ปฏิบัติจริงที่ธุรกิจได้รับโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน สอดคล้องกับการศึกษาของพัชรินทร์ รินคำ (2546 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการสอบบัญชี พบว่าธุรกิจที่ใช้บริการสอบบัญชีส่วนใหญ่คาดหวังที่จะได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการสอบบัญชีไว้ในระดับสูง และสอดคล้องกับการวัดคุณภาพบริการซึ่งเป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังตามแนวคิดของ Parasuraman et al. (1988, อ้างในธเนศสิริ ฝากมิตร, สโรชา พยุงพงศ์ลานนท์ และนริศรา ศรีศุภชัยยา. 2544 : 13) ว่าลูกค้ามีความคาดหวังต่อบริการในระดับสูง

สำหรับภาพรวมของสภาพที่ปฏิบัติจริงที่ธุรกิจได้รับ อยู่ในระดับมาก ซึ่งถ้าพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และด้านการควบคุมงานและเอาใจใส่ของผู้สอบบัญชี ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาของ พัชรินทร์ รินคำ (2546 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ภายหลังจากการใช้บริการแล้วธุรกิจส่วนใหญ่ได้รับความพึงพอใจจากการสอบบัญชีจากประสบการณ์จริงที่ได้รับอยู่ในระดับสูงเป็นส่วนใหญ่และระดับปานกลาง และจากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่าธุรกิจในจังหวัดกำแพงเพชรและจังหวัดตากมีความคาดหวังและสภาพการปฏิบัติจริงที่ธุรกิจได้รับใน 2 อันดับแรกสอดคล้องกันคือ ด้านความปลอดภัยในการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านการตรวจสอบสนองความต้องการของลูกค้ายกเว้นด้านการควบคุมงานและเอาใจใส่ของผู้สอบบัญชี ทั้งนี้ Parasuraman et al. (1988, อ้างในธเนศศิริ ฝากมิตร, สโรชา พยุงพงศ์ลานนท์ และนริศรา ศรีศุภชัยยา. 2544 : 13) กล่าวว่าในการพิจารณาคุณภาพการบริการ ส่วนหนึ่งคือการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ผู้ให้บริการต้องแสดงให้ผู้ใช้บริการเห็นถึงความสนใจและเอาใจใส่ต่อปัญหาและความต้องการของลูกค้า โดยการให้บริการทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการบริการในบริษัทของผู้ใช้บริการแล้ว (Audit Filed Work) เนื่องจากผู้ใช้บริการแต่ละรายมีความต้องการที่ไม่เหมือนกัน เมื่อผู้สอบบัญชีให้การดูแลเอาใจใส่แล้ว จะทำให้สามารถทราบได้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้จากการศึกษาของพัชรินทร์ รินคำ (2546 : บทคัดย่อ) มีข้อเสนอแนะว่าสำนักงานสอบบัญชีและผู้สอบบัญชีควรจะมีการพัฒนาธุรกิจเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการดูแลเอาใจใส่ให้บริการลูกค้า

2. ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังที่จะได้รับจากการสอบบัญชีกับสภาพที่ปฏิบัติจริงที่ธุรกิจได้รับจากการสอบบัญชี ในภาพรวมพบว่าสภาพที่ปฏิบัติจริงที่ธุรกิจได้รับสูงกว่าที่ธุรกิจคาดหวังไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านการตรวจสอบสนองความต้องการของลูกค้า และด้านการควบคุมงานและเอาใจใส่ของผู้สอบบัญชี ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาของ ธเนศสิริ ฝากมิตร, สโรชา พยุงพงศ์ลานนท์ และนริศรา ศรีศุภชัยยา. (2544 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เมื่อได้ใช้บริการสอบบัญชีแล้วมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างระดับคุณภาพบริการที่ธุรกิจที่ใช้บริการได้รับจริงกับระดับคุณภาพบริการที่ต้องการในทุก ๆ ด้าน จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าสำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดกำแพงเพชรและจังหวัดตากมีการให้บริการที่มีคุณภาพสร้างความพึงพอใจให้กับธุรกิจ ซึ่ง Hernon , Peter ; & Altman , Ellen. (1998) ; Barsky, J.D. (1992) ; Gronroos. C. (1990) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ (Service Quality) คือความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของลูกค้า(Customer Expectations) กับความสามารถ ขององค์การในการตอบสนองต่อความคาดหวังถ้าระดับคุณภาพการบริการที่ลูกค้าได้รับเท่ากันหรือมากกว่า ระดับคุณภาพการบริการที่คาดหวังแสดง

ถึงคุณภาพการบริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และนอกจากนี้อาจเป็นเพราะว่าสำนักงานสอบบัญชีต้องให้บริการที่มีคุณภาพเนื่องจากมีมาตรฐาน กฎหมาย และหน่วยงานที่คอยควบคุมดูแลให้เป็นไป ตามความถูกต้องและเชื่อถือได้ เช่น มาตรฐานการสอบบัญชี รหัส 220 ที่ได้กำหนดมาตรฐานและแนวทางปฏิบัติให้แก่ผู้สอบบัญชีเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพงานบัญชีในด้านต่างๆ พระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ.2547 คณะกรรมการกำกับดูแลและการประกอบวิชาชีพบัญชี ตลอดจนจรรยาบรรณของวิชาชีพสอบบัญชีจึงอาจส่งผลให้สภาพการปฏิบัติจริงที่ธุรกิจได้รับสูงกว่าความคาดหวังที่ธุรกิจคาดหวังไว้ก่อนการใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากข้อมูลผลการวิจัย พบว่าผู้สอบบัญชีรับอนุญาตและสำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดกำแพงเพชรและจังหวัดตากยังมีน้อยมากถึงกับขาดแคลน ไม่พอกับความต้องการของธุรกิจที่มีอยู่ในพื้นที่ทำให้ธุรกิจส่วนหนึ่งต้องหันไปใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดอื่น ๆ ดังนั้นภาครัฐและเอกชน รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในจังหวัดกำแพงเพชร และจังหวัดตาก โดยเฉพาะมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรควรร่วมกันหาแนวทางหรือส่งเสริมให้นักศึกษา หรือ ผู้ที่เรียนสายวิชาชีพบัญชีให้มีความรู้ ความสามารถ เพื่อเตรียมความพร้อมในการสอบเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต และส่งเสริมให้วิชาชีพสอบบัญชีได้รับความสนใจตลอดจนร่วมกันหาแนวทางแก้ไขปัญหาจำนวนผู้สอบบัญชีที่ไม่เพียงพอต่อจำนวนธุรกิจ

2. จากข้อมูลผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยหลักในการเลือกใช้บริการของผู้สอบบัญชีของธุรกิจจะมีปัจจัยในด้านความสามารถให้คำปรึกษาด้านบัญชี ภาษีอากร และอื่น ๆ คุณภาพในการให้บริการการสอบบัญชี และความสามารถในการติดต่อสำนักงานสอบบัญชี ดังนั้นผู้ที่จะทำธุรกิจสำนักงานสอบบัญชี ควรมีคุณสมบัติดังกล่าว

3. จากข้อมูลผลการวิจัย พบว่า ส่วนใหญ่สำนักงานสอบบัญชีปฏิบัติต่อลูกค้ามากกว่าความคาดหวังของลูกค้า แสดงว่า สำนักงานสอบบัญชีมีความเข้าใจในการให้บริการและมีมาตรการควบคุมคุณภาพงานสอบบัญชีเป็นอย่างดี ซึ่งควรรักษามาตรฐานเหล่านี้ไว้

4. จากข้อมูลผลการวิจัย พบว่า ธุรกิจมีความคาดหวังจากการสอบบัญชี 7 อันดับแรก ได้แก่ ผู้สอบบัญชีมีความเป็นอิสระไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับกิจการ ผู้สอบบัญชีเป็นผู้มีความรู้ด้านการสอบบัญชีเป็นอย่างดี สำนักงานสอบบัญชีรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของบริษัทผู้ให้ตรวจสอบบัญชี ผู้สอบบัญชีมีความอิสระและเที่ยงธรรมในการตรวจสอบบัญชี ผู้สอบบัญชีเป็นผู้มีจริยธรรมในการสอบบัญชี ผู้สอบบัญชีปฏิบัติต่อบริษัทธุรกิจโดยความสุภาพสม่ำเสมอ และผู้สอบบัญชีมีความสามารถในการตรวจสอบบัญชี และดูแลให้มีการ

ปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชี ดังนั้น ผู้ที่จะทำธุรกิจสำนักงานสอบบัญชี ควรมีคุณสมบัติดังกล่าว ถึงแม้ว่าธุรกิจสำนักงานสอบบัญชียังไม่มีการแข่งขันกันมากนัก ในเขตพื้นที่จังหวัดกำแพงเพชรและจังหวัดตากก็ตาม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยในการเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชี เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาวิชาชีพของผู้สอบบัญชีให้ตรงตามความต้องการของธุรกิจให้มากที่สุด

2. ควรศึกษาในรายละเอียดของจรรยาบรรณของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตที่มีต่อวิชาชีพและต่อลูกค้า เนื่องจากธุรกิจได้ให้ความสำคัญต่อการรักษาความลับของลูกค้าเป็นสำคัญ

3. ควรศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการคิดค่าบริการตรวจสอบบัญชีว่าควรมีการคิดค่าบริการสอบบัญชีอย่างไรจึงจะสมเหตุผล และผู้สอบบัญชีควรให้บริการอย่างไร จึงจะคุ้มค่ากับค่าบริการ

เอกสารอ้างอิง

ธเนศศิริ ฝากมิตร, สาโรชา พยุงพงษ์สานนท์ และนริศรา ศรีศุภชัย. **การศึกษาระดับคุณภาพงานสอบบัญชีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ**. การค้นคว้าแบบอิสระ บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.

พรหมินทร์ รธนิธย์. **ปัจจัยในการเลือกใช้บริการการสอบบัญชีของบริษัทจำกัดในจังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2538.

พัชรินทร์ รินคำ. **ความพึงพอใจของธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการสอบบัญชี**. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.

ศุภชัยยา ยาวะประภาษ. **การวางแผนและการปรับปรุงบริการภาครัฐ.** กรุงเทพฯ : ม.ป.ท., 2544.

Barsky, J. D. (1992) **Customer satisfaction in the hotel industry : meaning and measurement.** [CD-ROM]. Available : UMI Proquest File : Dissertation Abstracts Ondisc Item : DAI-A 52/10

Gronroos. C. (1990). **Relationship Approach to Marketing in Service Contexts : The Marketing and Organizational Behavior Interface**. Journal of Business Research 20 (1): 3-17.

Hernon , Peter ; & Altman , Ellen. (1998). **Assessing Service Quality : Satisfying the Expectations of Library Customer**. Chicago : American Library Association.