

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่ธุรกิจได้คาดหวังว่าจะได้รับจากการสอบบัญชีและระดับความพึงพอใจที่ธุรกิจได้รับจากการสอบบัญชี ธุรกิจที่ศึกษาเป็นนิติบุคคลขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 5 ล้านบาทขึ้นไป

โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามจากธุรกิจที่สุ่มตัวอย่างจำนวน 313 ราย จากธุรกิจทั้งสิ้นจำนวน 1,700 ราย รวบรวมข้อมูลที่ได้มาโดยทำการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย รวมทั้งการวิเคราะห์เปรียบเทียบ นอกจากนี้ผู้ศึกษายังรวบรวมข้อมูลจากหนังสือเอกสารและการค้นคว้าแบบอิสระที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ธุรกิจที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นธุรกิจให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 32.20 ธุรกิจผลิตสินค้าคิดเป็นร้อยละ 29.20 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบัญชีการเงินหรือแผนกบัญชีของธุรกิจ ขนาดของธุรกิจเป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่ที่มีทุนจดทะเบียนอยู่ระหว่าง 10 ล้านบาท ถึง 50 ล้านบาทคิดเป็นร้อยละ 48.20 ทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 30.70 และมียอดขายต่ำกว่า 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 32.10 ไม่เกิน 50 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 29.20 ธุรกิจที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้สำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่และกรุงเทพมหานครคิดเป็นร้อยละ 76.60 และ 17.50 ตามลำดับ

ธุรกิจที่ใช้บริการสอบบัญชีส่วนใหญ่คาดหวังที่จะได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการ การสอบบัญชีไว้ในระดับสูง ทั้งในด้านของความน่าเชื่อถือของสำนักงานและทีมงานตรวจสอบบัญชี การตอบสนองความต้องการของธุรกิจ ความปลอดภัยจากการใช้บริการการสอบบัญชี ความเอาใจใส่ในการให้บริการและรูปลักษณ์ของสำนักงานตรวจสอบบัญชี และภายหลังจากการใช้บริการแล้วธุรกิจส่วนใหญ่ได้รับความพึงพอใจจากการสอบบัญชีจากประสบการณ์จริงที่ได้รับอยู่ในระดับสูงเป็นส่วนใหญ่และระดับปานกลางในบางส่วน

อย่างไรก็ตาม ผลจากการศึกษาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่คาดหวังจะได้รับและระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากประสบการณ์จริงโดยใช้วิธีทางสถิติ Paired-Sample T-Test แล้ว พบว่าระดับความพึงพอใจในทุกด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ธุรกิจได้รับความพึงพอใจภายหลังจากการใช้บริการการสอบบัญชีแตกต่างจากความคาดหวังไว้โดยส่วนใหญ่จะได้รับความพึงพอใจต่ำกว่าที่ได้คาดหวังไว้

นอกจากนั้น เมื่อศึกษาความพึงพอใจของธุรกิจที่เลือกใช้บริการของสำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่และสำนักงานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานคร พบว่าธุรกิจที่ใช้บริการของสำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่และกรุงเทพมหานครได้รับความพึงพอใจในระดับสูงและระดับปานกลางในบางส่วน อย่างไรก็ตาม ผลจากการศึกษาเปรียบเทียบพบว่าโดยส่วนใหญ่ความพึงพอใจของธุรกิจที่ใช้บริการทั้งสำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่และกรุงเทพมหานครต่ำกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญ

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าธุรกิจจะไม่ได้รับความพึงพอใจตรงตามที่ธุรกิจคาดหวังไว้แต่ธุรกิจส่วนใหญ่ไม่มีความคิดที่จะเปลี่ยนผู้สอบบัญชีหรือสำนักงานสอบบัญชี ซึ่งสาเหตุอาจเนื่องมาจากจำนวนของผู้สอบบัญชีในปัจจุบันมีไม่เพียงพอต่อจำนวนธุรกิจที่ต้องใช้บริการการสอบบัญชี อีกทั้งธุรกิจไม่มีความต้องการที่จะเพิ่มต้นทุนในการใช้บริการการสอบบัญชี

จากการศึกษานี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะว่าแม้ว่าการให้บริการการสอบบัญชีในปัจจุบันยังไม่มีการแข่งขันมากนัก แต่สำนักงานสอบบัญชีและผู้สอบบัญชีควรจะมีการพัฒนาธุรกิจเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการดูแลเอาใจใส่ให้บริการลูกค้า ความน่าเชื่อถือของสำนักงานสอบบัญชีและทีมงานตรวจสอบบัญชี ตลอดจนการตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุดและเห็นความสำคัญของการสอบบัญชี นอกจากนี้รัฐบาลควรให้การส่งเสริมการพัฒนาวิชาชีพการสอบบัญชีและจัดให้มีการฝึกอบรมและแนะแนวทางเพื่อเพิ่มจำนวนผู้สอบบัญชีให้เพียงพอต่อจำนวนธุรกิจที่ต้องใช้บริการการสอบบัญชีต่อไป

The purpose of this study was to study about satisfaction of business related to auditing service and also comparison of their satisfaction between perception and expectation. The conducted businesses were corporate firm in Chiang Mai which were medium and big size and their capital was over 5 million baht.

Data was collected by using questionnaires from 313 convenience samplings of all 1,700 firms. And after gathering the raw data process, the statistics compose of average and comparison statistics. Besides, this study also aggregates the information from relevant textbook and related independent study. It can be concluded that;

The most businesses were servicing firm, which was 32.20% and manufacturing firm, which was 29.20%. The most person who answer was work in accounting and financing manager or chief accountant. And also business size was medium and big size which had capital about 10 million to 50 million baht, which was 48.20% and capital was under 10 million baht, which was 30.70%. In addition, total income was under 10 million baht, which was 32.10% and was not over 50 million baht, which was 29.20%. Moreover, most of

business used auditing service firm in Chiang Mai and Bangkok, which was 76.60% and 17.50%, respectively.

Most of business expected that they will satisfy in quality of auditing service for all considerations which compose of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles in high level. However, after they used service from auditing firm, they satisfied quality in high level and also medium level in some considerations.

In case of comparison between mean of expectation and perception of businesses' satisfaction by use Paired – Sample T - Test, the result was confirm that most businesses satisfy quality of auditing firm service differ with their expectation in material respect. And also, mostly differ present that perception level is under than expectation level.

Besides, this study had consideration of expectation and satisfaction of business using auditing firm service in Chiang Mai and Bangkok, the result was both of business used service firm in Chiang Mai and Bangkok had expectation and perception in high level and also medium level in some considerations. However, in case of comparison between mean of expectation and perception of businesses' satisfaction, the result was confirm that both of businesses used service firm in Chiang Mai and Bangkok satisfy quality of auditing firm service differ by under than their expectation in material respect.

The finding of this study, although they do not satisfy in auditing service equal their expectation, but they do not want to change using auditing firm or auditor, the reason may be because the number of auditor is not enough to make other chance for business and also they do not want to extend their cost of auditing.

The suggestion of this study is the auditing firm have to improve the service, although there is not competitive in this career. The auditor should concern with clients' satisfaction especially in part of empathy, reliability and responsiveness of client requirement due to client satisfy in auditing and foresee the benefit of auditing service. In addition, the government should encourage about auditing improvement and provide the attention seminar and suggestion to the auditor assistance due to increase number of auditor to be enough for business's necessary at the recent.