

บทที่ 4

ผลการศึกษา

จากการส่งแบบสอบถามเพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่ที่ได้ใช้บริการของผู้สอบบัญชีจำนวนทั้งสิ้น 313 ราย ได้รับการตอบกลับแบบสอบถามทั้งสิ้นเป็นจำนวน 137 ราย อย่างไรก็ตามอัตราส่วนการตอบกลับแบบสอบถามคิดเป็นร้อยละ 44 ของแบบสอบถามที่จัดส่งทั้งหมด โดยมีรายละเอียดจำนวนแบบสอบถามที่ส่งและตอบกลับดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ข้อมูลของธุรกิจที่ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 แสดงรายละเอียดจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับแยกตามประเภทของธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. กิจการผลิตสินค้า	40	29.20
2. กิจการค้าส่ง	23	16.78
3. กิจการให้บริการ	44	32.12
4. กิจการค้าปลีก	8	5.84
5. กิจการประเภทอื่น ๆ เช่น ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	22	16.06
รวม	137	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่ามีธุรกิจที่ตอบกลับแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 137 ราย โดยส่วนใหญ่จะเป็นธุรกิจประเภทการให้บริการคิดเป็นอัตราร้อยละ 32.12 รองลงมาคือธุรกิจการผลิตสินค้าคิดเป็นอัตราร้อยละ 29.20 กิจการค้าส่งคิดเป็นอัตราร้อยละ 16.78 กิจการประเภทอื่น ๆ เช่น ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เป็นอัตราร้อยละ 16.06 และกิจการค้าปลีกคิดเป็นร้อยละ 5.84

สำหรับรายละเอียดของข้อมูลทั่วไปที่ได้จากการสอบถามนั้น ได้สอบถามข้อมูลของผู้ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะของธุรกิจ ขนาดของธุรกิจโดยสอบถามจำนวนทุนจดทะเบียน รายได้เฉลี่ยต่อปีและจำนวนพนักงาน ข้อมูลอื่น ๆ ของบริษัท เช่น การควบคุมภายในของบริษัท

การใช้ผู้สอบบัญชีของบริษัท การตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานสอบบัญชี ซึ่งเป็นข้อมูลที่จะเกี่ยวข้องกับการศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการการสอบบัญชีของธุรกิจ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะทำให้ทราบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการของผู้สอบบัญชีหรือไม่ ลักษณะของธุรกิจเป็นอย่างไร เพื่อใช้ในการจัดประเภทกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามซึ่งอาจจะให้คำตอบในการตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันและใช้ข้อมูลเหล่านี้ในการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักงานงานสอบบัญชีต่อไป ซึ่งรายละเอียดของข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่ได้จากการตอบกลับแบบสอบถามสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 แสดงตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามในธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. กรรมการผู้จัดการ	9	6.56
2. สมุหบัญชี	48	35.04
3. ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน	51	37.23
4. ผู้ถือหุ้นหรือผู้เป็นหุ้นส่วน	4	2.92
5. ตำแหน่งอื่น ๆ เช่น พนักงานบัญชี	25	18.25
รวม	137	100.00

จากตารางที่ 3 ซึ่งแสดงรายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าเป็นผู้อยู่ในตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงินร้อยละ 37.23 รองลงมาคือผู้ที่อยู่ในตำแหน่งสมุหบัญชียร้อยละ 35.04 เป็นพนักงานในตำแหน่งอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 18.25 เป็นกรรมการผู้จัดการร้อยละ 6.56 และเป็นผู้ถือหุ้นหรือผู้เป็นหุ้นส่วนคิดเป็นร้อยละ 2.92 โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งและหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการเลือกใช้บริการและการใช้บริการของธุรกิจ จึงเชื่อมั่นได้ว่าคำตอบที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามในเรื่องเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้สอบบัญชีนั้นเป็นข้อมูลที่ได้รับจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการการสอบบัญชีอย่างแท้จริง

นอกจากนั้นผู้ที่เป็นตัวแทนในการตอบแบบสอบถามของแต่ละธุรกิจนั้นประกอบด้วยสัดส่วนของผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกสำนักงานสอบบัญชีของธุรกิจและผู้ที่ไม่มีความอำนาจตัดสินใจเลือกสำนักงานสอบบัญชีของธุรกิจเป็นสัดส่วนตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามอำนาจการตัดสินใจเลือกใช้สำนักงานสอบบัญชี

อำนาจในการตัดสินใจ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
มีอำนาจตัดสินใจเลือกผู้สอบบัญชี	64	46.70
ไม่มีอำนาจตัดสินใจเลือกผู้สอบบัญชี	73	53.30
รวม	137	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ไม่มีอำนาจตัดสินใจเลือกผู้สอบบัญชี คิดเป็นร้อยละ 53.30 และเป็นผู้มีอำนาจตัดสินใจเลือกผู้สอบบัญชีคิดเป็นร้อยละ 46.70

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนธุรกิจแยกตามทุนจดทะเบียน

จำนวนทุนจดทะเบียน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000,000 บาท	42	30.70
10,000,001 – 50,000,000 บาท	66	48.20
50,000,001 – 100,000,000 บาท	11	8.00
มากกว่า 100,000,000 บาท	18	13.10
รวม	137	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าธุรกิจที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียนระหว่าง 10,000,001 – 50,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.20 รองลงมาคือธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียนต่ำกว่า 10,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.70 มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 100,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.10 และมีทุนจดทะเบียนอยู่ระหว่าง 50,000,001 – 100,000,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 8.00

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนธุรกิจแยกตามรายได้เฉลี่ยต่อปี

จำนวนรายได้เฉลี่ยต่อปี	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000,000 บาท	44	32.10
10,000,001 – 50,000,000 บาท	40	29.20
50,000,001 – 100,000,000 บาท	16	11.70
มากกว่า 100,000,000 บาท	37	27.00
รวม	137	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าธุรกิจที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีต่ำกว่า 10,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.10 และรองลงมาคือธุรกิจที่มีรายได้ระหว่าง 10,000,001 ถึง 50,000,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 29.20 มากกว่า 100,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.00 และมีทุนจดทะเบียนอยู่ในระหว่าง 50,000,001 – 100,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.70

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนธุรกิจแยกตามจำนวนพนักงาน

จำนวนพนักงาน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 50 คน	74	54.00
51 – 100 คน	13	9.50
101 – 500 คน	39	28.50
มากกว่า 500 คน	11	8.00
รวม	137	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่าธุรกิจที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีพนักงานจำนวนต่ำกว่า 50 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงมามีจำนวนพนักงานอยู่ระหว่าง 101 – 500 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 และมีพนักงานเป็นจำนวน 51 – 100 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 และมากกว่า 500 คนคิดเป็นร้อยละ 8.00

จากขนาดของธุรกิจที่ตอบแบบสอบถามพบว่า จำนวนตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามอยู่ในธุรกิจหลากหลายขนาดตั้งแต่ขนาดกลางถึงขนาดใหญ่ในอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน จึงอาจ

สันนิษฐานได้ว่าข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามเป็นความคิดเห็นของธุรกิจตั้งแต่ขนาดกลางถึงขนาดใหญ่ได้

ความคาดหวังและความพึงพอใจของธุรกิจต่อการให้บริการการสอบบัญชี

การประมวลผลลัพธ์จากคำตอบในแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 137 ราย ผู้ศึกษาได้ประมวลผลโดยแสดงผลลัพธ์ดังนี้

- ข้อมูลค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับในการสอบบัญชี
- ข้อมูลการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับจากสอบบัญชี

โดยแสดงการประมวลผลจำแนกตามกลุ่มของข้อมูล ซึ่งแยกออกเป็นการศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพด้านต่าง ๆ ดังนี้

- คุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ
- คุณภาพด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า
- คุณภาพด้านความปลอดภัย
- คุณภาพด้านความดูแลเอาใจใส่
- คุณภาพด้านรูปลักษณ์

การศึกษาผลลัพธ์ดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาได้พิจารณาการประมวลผลทั้งในภาพรวมของข้อมูลทั้งหมดและการประมวลผลโดยแบ่งตามลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

- การประมวลผลโดยรวมจากธุรกิจทั้งหมด จำนวน 137 ราย
- การประมวลผลโดยรวมจากธุรกิจแยกตามการใช้สำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่และกรุงเทพมหานคร

ซึ่งผลลัพธ์จากการประมวลผลทั้งหมดที่ได้กล่าวข้างต้นจะแสดงไว้ในตารางแสดงผลดังต่อไปนี้

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับในการสอบบัญชี - ด้านความน่าเชื่อถือ

	รายละเอียดของคำถาม	ค่าเฉลี่ย (MEAN) ของ				
		ระดับความพึงพอใจที่ธุรกิจคาดหวังและประสบการณ์ที่ได้รับจริง	ความคาดหวัง	ความหมาย	ประสบการณ์ที่ได้รับ	ความหมาย
1	ทีมงานตรวจสอบบัญชีเป็นผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจที่ดำเนินการสอบบัญชี	4.09	มีความคาดหวังสูง	มีความหมาย	3.43	มีความพอใจปานกลาง
2	ทีมงานตรวจสอบบัญชีมีประสบการณ์ในการตรวจสอบบัญชี	4.34	มีความคาดหวังสูง	มีความหมาย	3.59	มีความพอใจสูง
3	ทีมงานตรวจสอบบัญชีเคยทำการศึกษาของบริษัทห้าง-ท่านมาก่อน	4.07	มีความคาดหวังสูง	มีความหมาย	3.70	มีความพอใจสูง
4	ทีมงานตรวจสอบบัญชีปฏิบัติตามมาตรฐานการสอบบัญชีอย่างเคร่งครัด	4.23	มีความคาดหวังสูง	มีความหมาย	3.71	มีความพอใจสูง
5	ทีมงานตรวจสอบบัญชีปฏิบัติตามมาตรฐานการสอบบัญชีอย่างเคร่งครัด	4.30	มีความคาดหวังสูง	มีความหมาย	3.74	มีความพอใจสูง
6	สำนักงานสอบบัญชีได้ศึกษาถึงระบบการควบคุมภายในของบริษัทห้าง-ท่านมาก่อนการดำเนินการสอบบัญชี	3.88	มีความคาดหวังสูง	มีความหมาย	3.27	มีความพอใจปานกลาง
7	ทีมงานตรวจสอบบัญชีเป็นผู้มีความรู้ทางด้านบัญชีเป็นอย่างดี	4.41	มีความคาดหวังสูง	มีความหมาย	3.74	มีความพอใจสูง
8	ทีมงานตรวจสอบบัญชีเป็นผู้มีความรู้ทางด้านการสอบบัญชีเป็นอย่างดี	4.35	มีความคาดหวังสูง	มีความหมาย	3.69	มีความพอใจสูง
9	ทีมงานตรวจสอบบัญชีรับอนุญาตร่วมอยู่ในทีมงานดังกล่าว	4.35	มีความคาดหวังสูง	มีความหมาย	3.66	มีความพอใจสูง
10	ทีมงานตรวจสอบบัญชีเป็นผู้มีความรู้และวิสัยทัศน์สูง	4.07	มีความคาดหวังสูง	มีความหมาย	3.58	มีความพอใจสูง
	รวม	4.21	มีความคาดหวังสูง	มีความหมาย	3.61	มีความพอใจสูง

จากตารางที่ 8 พบว่าธุรกิจมีความคาดหวังในด้านความน่าเชื่อถือของการสอบบัญชีในภาพรวมอยู่ในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน โดยความพึงพอใจในด้านของประสิทธิภาพในการตรวจสอบ การเคยตรวจสอบธุรกิจมาก่อนในปีที่ผ่านมา การปฏิบัติตามมาตรฐานการสอบบัญชีและการบัญชีของทีมงานตรวจสอบ ทีมงานตรวจสอบมีความรู้ด้านบัญชีและการสอบบัญชีเป็นอย่างดี และมีส่วนสอบบัญชีรับอนุญาตร่วมอยู่ในทีมงานตรวจสอบและทีมงานตรวจสอบเป็นผู้มีคุณวุฒิและวัยวุฒิสูงนั้น ธุรกิจมีความคาดหวังสูงและได้รับความพึงพอใจในระดับสูงเช่นกัน ในขณะที่ด้านทีมงานตรวจสอบมีความเชี่ยวชาญในธุรกิจที่ตรวจสอบและได้มีการศึกษาระบบการควบคุมภายในของธุรกิจก่อนการสอบบัญชานั้น ธุรกิจมีความคาดหวังในระดับสูง แต่ได้รับความพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับในการสอบบัญชี - ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

	รายละเอียดของคำถาม	ค่าเฉลี่ย (MEAN) ของระดับความพึงพอใจที่ธุรกิจคาดหวังและประสบการณ์ที่ได้รับจริง			
		ความคาดหวัง	ความหมาย	ประสบการณ์ที่ได้รับ	ความหมาย
1	ทีมงานตรวจสอบบัญชีใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบบัญชีตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	4.22	มีความคาดหวังสูง	3.71	มีความพอใจสูง
2	ความสะดวกในการติดต่อทีมงานตรวจสอบบัญชี	4.29	มีความคาดหวังสูง	3.68	มีความพอใจสูง
3	การทำงานของทีมงานตรวจสอบบัญชีไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานตามปกติของบริษัท/ห้างฯท่าน	4.22	มีความคาดหวังสูง	3.71	มีความพอใจสูง
4	ทีมงานตรวจสอบบัญชีมีความสามารถในการอ้างอิงรูปแบบบัญชีที่บริษัท/ห้างฯ ใช้ ให้ตรงตามมาตรฐานการบัญชี	4.23	มีความคาดหวังสูง	3.67	มีความพอใจสูง
5	ทีมงานตรวจสอบบัญชีได้แจ้งให้ท่านทราบถึงความคืบหน้าของกระบวนการตรวจสอบบัญชี	4.16	มีความคาดหวังสูง	3.43	มีความพอใจปานกลาง
	รวม	4.22	มีความคาดหวังสูง	3.64	มีความพอใจสูง

จากตารางที่ 9 พบว่าธุรกิจมีความคาดหวังในด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าของทีมงานตรวจสอบในภาพรวมอยู่ในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน โดยในเรื่องการใช้ระยะเวลาตรวจสอบตรงตามกำหนด ความสะดวกในการติดต่อทีมงานตรวจสอบ การทำงานของทีมงานตรวจสอบไม่เป็นอุปสรรคต่อธุรกิจและความสามารถของทีมงานตรวจสอบในการอ้างอิงรูปแบบบัญชีที่ธุรกิจใช้ให้ตรงตามมาตรฐานการบัญชี ธุรกิจคาดหวังในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจในระดับสูงเช่นเดียวกัน ในขณะที่ในเรื่องของทีมงานตรวจสอบได้แจ้งให้ทราบถึงความคืบหน้าของกระบวนการสอบบัญชี ธุรกิจคาดหวังในระดับสูงแต่ได้รับความพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับในการสอบบัญชี - ด้านความปลอดภัย

รายการ	รายละเอียดของคำถาม	ค่าเฉลี่ย (MEAN) ของระดับความพึงพอใจที่ธุรกิจคาดหวังและประสบการณ์ที่ได้รับจริง		
		ความคาดหวัง	ความหมาย	ประสบการณ์ที่ได้รับ
1	สำนักงานสอบบัญชีรับวิทยากรที่ปรึกษาของบริษัท/ห้างฯ ท่าน	4.52	มีความคาดหวังสูงมาก	4.15
2	ทีมงานตรวจสอบบัญชีมีความระมัดระวังในการสอบบัญชีเพื่อให้การจัดทำบัญชีของบริษัท/ห้างฯ ท่านตรงตามมาตรฐานบัญชี	4.41	มีความคาดหวังสูง	3.85
3	ทีมงานผู้สอบบัญชีเป็นผู้มีจริยธรรมในการสอบบัญชี	4.48	มีความคาดหวังสูง	4.03
	รวม	4.47	มีความคาดหวังสูง	4.01

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

จากตารางที่ 10 พบว่าธุรกิจมีความคาดหวังในด้านความปลอดภัยในการตรวจสอบในภาพรวมอยู่ในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน โดยในด้านของทีมงานตรวจสอบมีความระมัดระวังในการสอบบัญชีเพื่อให้การจัดทำบัญชีของธุรกิจตรงตามมาตรฐานการบัญชีและทีมงานตรวจสอบเป็นผู้มีจริยธรรมในการสอบบัญชี ธุรกิจมีความคาดหวังในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจในระดับสูงเช่นเดียวกัน ในขณะที่ในด้านของสำนักงานสอบบัญชีรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของธุรกิจนั้น ธุรกิจมีความคาดหวังในระดับสูงมาก แต่ได้รับความพึงพอใจในระดับสูง

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับในการสอบบัญชี - ด้านการดูแลเอาใจใส่

	รายละเอียดของคำถาม	ค่าเฉลี่ย (MEAN) ของ			
		ระดับความพึงพอใจที่ธุรกิจคาดหวังและประสบการณ์ที่ได้รับจริง	ระดับ	ประสบการณ์ที่ได้รับ	ระดับ
1	ความพร้อมและการเตรียมการให้บริการของผู้สอบบัญชี (ทีมงานตรวจสอบบัญชี) ได้ให้ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจของท่านก่อนดำเนินการ)	4.13	มีความคาดหวังสูง	3.55	มีความพอใจสูง
2	ความสม่ำเสมอของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสอบบัญชีของท่าน เมื่อเทียบกับบริการในอดีตที่ผ่านมา	4.14	มีความคาดหวังสูง	3.56	มีความพอใจสูง
3	สำนักงานสอบบัญชีได้ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์/ห้วงงำานในการปรับปรุงการทำงาน	4.23	มีความคาดหวังสูง	3.79	มีความพอใจสูง
4	ความกระตือรือร้นและความยินดีในการให้ความช่วยเหลือบริษัท/ห้างงำานของสำนักงานสอบบัญชี	4.17	มีความคาดหวังสูง	3.45	มีความพอใจปานกลาง
5	ผู้บริหาร (Partner/Manager) ของสำนักงานสอบบัญชีออกตรวจร่วมกับทีมงานผู้สอบบัญชีอย่างสม่ำเสมอ	3.85	มีความคาดหวังสูง	3.07	มีความพอใจปานกลาง
	รวม	4.10	มีความคาดหวังสูง	3.48	มีความพอใจปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่าธุรกิจมีความคาดหวังในด้านการดูแลเอาใจใส่ของทีมงานตรวจสอบในภาพรวมอยู่ในระดับสูง แต่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยในด้านการเตรียมความพร้อมในการให้บริการ ความสม่ำเสมอของคุณภาพการให้บริการและสำนักงานสอบบัญชีให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ ธุรกิจคาดหวังในระดับสูงและได้รับความพอใจระดับสูงเช่นเดียวกัน ในขณะที่ในด้านทีมงานมีความกระตือรือและยินดีให้ความช่วยเหลือธุรกิจและผู้บริหารสำนักงานเข้าร่วมตรวจสอบนั้น ธุรกิจคาดหวังในระดับสูงแต่ได้รับความพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับในการสอบบัญชี - ด้านรูปลักษณ์

	รายละเอียดของคำถาม	ค่าเฉลี่ย (MEAN) ของ			
		ระดับความพึงพอใจที่ธุรกิจคาดหวังและประสบการณ์ที่ได้รับจริง	ระดับ	ประสบการณ์ที่ได้รับ	ระดับ
1	ทีมงานตรวจสอบบัญชีใช้โปรแกรมการสอบบัญชีที่ทันสมัย เช่น ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการสอบบัญชี	3.99	มีความคาดหวังสูง	3.40	มีความพอใจปานกลาง
2	ทีมงานตรวจสอบบัญชีได้ปฏิบัติตามรรยาของผู้สอบบัญชี	4.25	มีความคาดหวังสูง	3.84	มีความพอใจสูง
3	ทีมงานตรวจสอบบัญชีปฏิบัติตามบริษัทของท่าน โดยความสุภาพอย่างสม่ำเสมอ	4.22	มีความคาดหวังสูง	3.86	มีความพอใจสูง
4	สำนักงานตรวจสอบบัญชีสามารถให้บริการด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การวางระบบบัญชี การตรวจสอบภายใน	4.13	มีความคาดหวังสูง	3.53	มีความพอใจสูง
5	สำนักงานตรวจสอบบัญชีมีการคิดค่าธรรมเนียมในการตรวจสอบในอัตราที่เหมาะสม	4.02	มีความคาดหวังสูง	3.52	มีความพอใจสูง
6	สำนักงานตรวจสอบบัญชีมีพนักงานจำนวนมากและเป็นองค์กรใหญ่	3.69	มีความคาดหวังสูง	3.22	มีความพอใจปานกลาง
7	สำนักงานตรวจสอบบัญชีเป็นสำนักงานที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	3.95	มีความคาดหวังสูง	3.67	มีความพอใจสูง
	รวม	4.04	มีความคาดหวังสูง	3.58	มีความพอใจสูง

จากตารางที่ 12 พบว่าธุรกิจมีความคาดหวังในด้านรูปลักษณ์ของสำนักงานตรวจสอบ ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจในระดับสูงเช่นเดียวกัน โดยในด้านที่งานตรวจสอบปฏิบัติตามมรรยาทของผู้สอบบัญชี ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพอย่างสม่ำเสมอ สามารถให้บริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีการคิดค่าธรรมเนียมในการตรวจสอบในอัตราที่เหมาะสม และสำนักงานตรวจสอบบัญชีเป็นสำนักงานที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักนั้น ธุรกิจคาดหวังในระดับสูง และได้รับความพึงพอใจในระดับสูง ในขณะที่ในด้านของทีมตรวจสอบใช้อุปกรณ์การตรวจสอบ ที่ทันสมัยและมีพนักงานจำนวนมากและเป็นองค์กรขนาดใหญ่ นั้น ธุรกิจคาดหวังในระดับสูงแต่ได้รับความพอใจในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาจากผลการประมวลข้อมูลดังกล่าว พบว่า โดยภาพรวมธุรกิจคาดหวังต่อการใช้บริการการสอบบัญชีอยู่ในระดับสูง ในขณะที่ได้รับความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงเช่นกันและได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลางในบางส่วน แต่โดยภาพรวมแล้วการศึกษาครั้งนี้ได้แสดงผลของค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังของธุรกิจต่อการได้รับการบริการตรวจสอบบัญชี สูงกว่าระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการสอบบัญชี เพื่อพิจารณาว่าความแตกต่างดังกล่าวมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ จึงต้องพิจารณาต่อไปในการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้ธุรกิจได้รับจากการสอบบัญชี ตามตารางที่ 13 และ ตารางที่ 14-18

ตารางที่ 13 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจโดยภาพรวม

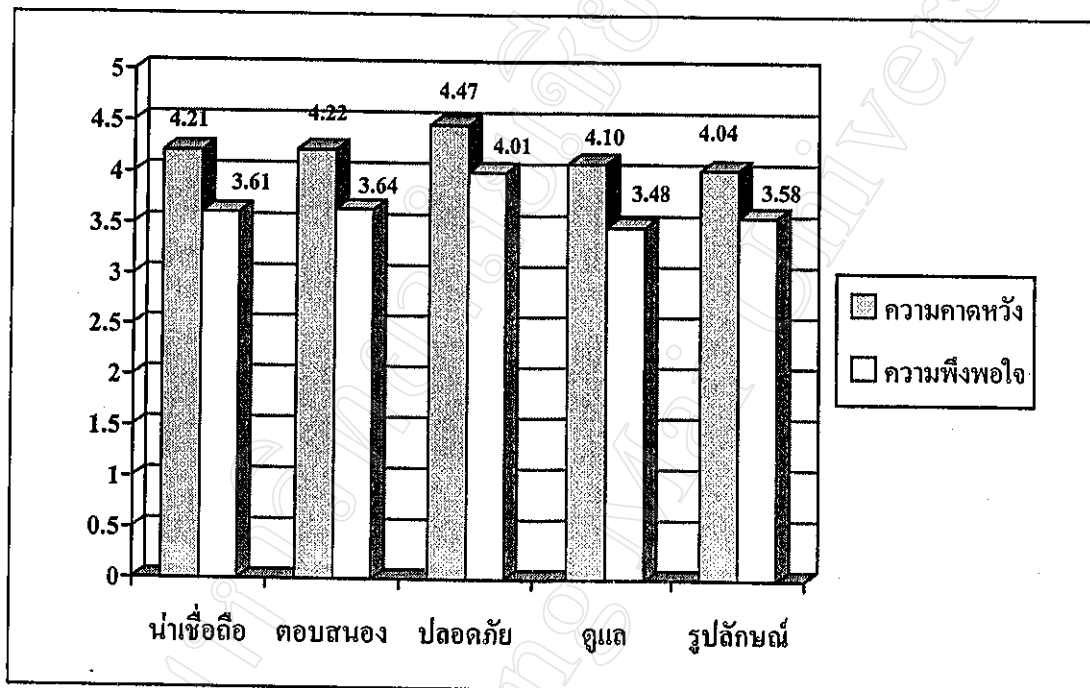
คุณภาพ	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ผลแตกต่าง
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.21	3.61	-0.60
ด้านการตอบสนองความต้องการ	4.22	3.64	-0.58
ด้านความปลอดภัย	4.47	4.01	-0.46
ด้านความดูแลเอาใจใส่	4.10	3.48	-0.62
ด้านรูปลักษณ์	4.04	3.58	-0.46

จากตารางที่ 13 พบว่าธุรกิจคาดหวังจะได้รับความพึงพอใจสูงสุดในด้านของความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.47 รองลงมาคือการตอบสนองความต้องการของธุรกิจและความน่าเชื่อถือของผู้สอบบัญชีมีค่าเฉลี่ยรวม 4.22 และ 4.21 ตามลำดับ ส่วนในด้านของประสบการณ์ที่ได้รับจริง ความพึงพอใจที่ได้รับจริงสูงสุดคือในด้านของความปลอดภัย รองลงมาคือการตอบสนอง

ความต้องการของธุรกิจและความน่าเชื่อถือของผู้สอบบัญชีเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยรวม 4.01 3.64 และ 3.61 ตามลำดับ

อย่างไรก็ตาม การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่ธุรกิจคาดหวังจะได้รับและความพึงพอใจที่ได้รับจริงในแต่ละด้านโดยภาพรวมพบว่า ธุรกิจได้รับความพึงพอใจต่ำกว่าที่ธุรกิจคาดหวังไว้โดยต่ำกว่ามากที่สุดในด้านของความดูแลเอาใจใส่ รองลงมาคือด้านความน่าเชื่อถือและการตอบสนองความต้องการ ตามลำดับ

ภาพที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจโดยภาพรวม



จากภาพที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและความพึงพอใจพบว่าโดยภาพรวม ธุรกิจได้คาดหวังในด้านของความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการ ความปลอดภัยในการใช้บริการ และรูปลักษณะของสำนักงานตรวจสอบในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจในระดับสูงเช่นกัน อย่างไรก็ตามในด้านของการดูแลเอาใจใส่ ธุรกิจได้คาดหวังในระดับสูงแต่ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

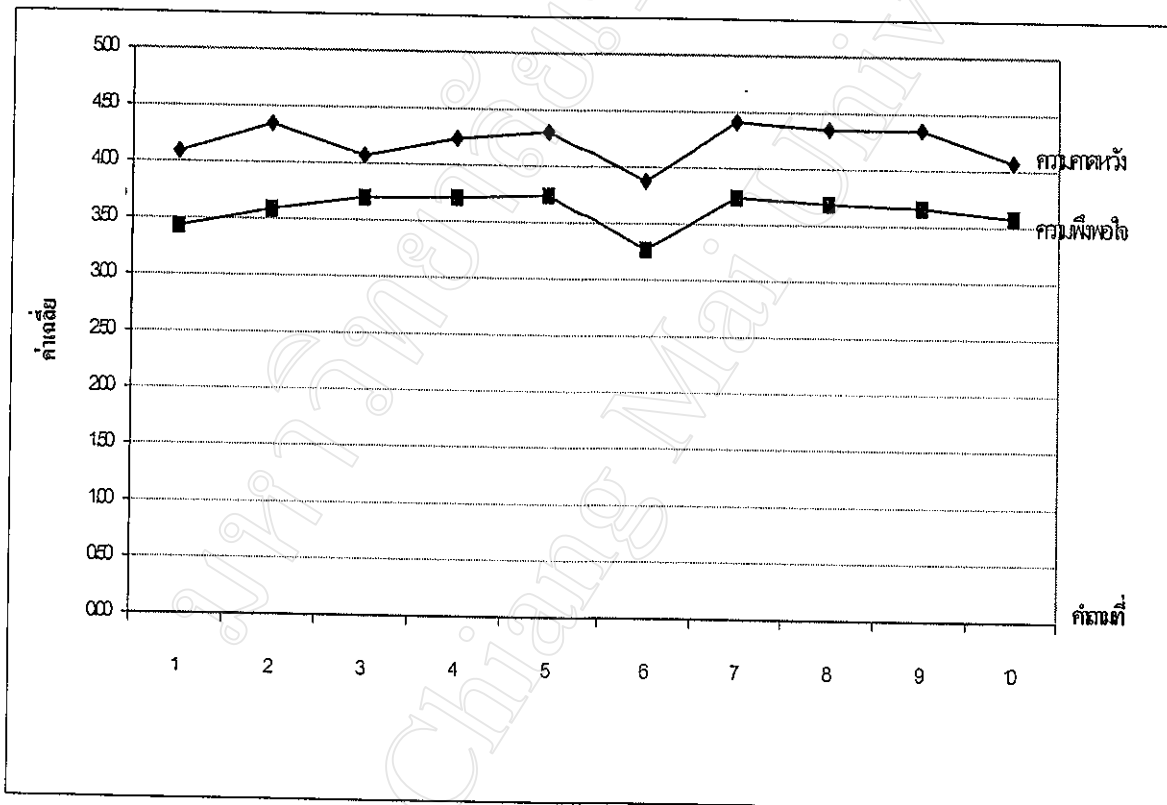
นอกจากนั้น ตารางที่ 14 - 18 ได้แสดงการเปรียบเทียบผลแตกต่างของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับในการสอบบัญชี โดยพิจารณาการเปรียบเทียบปัจจัยในแต่ละด้านโดยละเอียด ดังแสดงตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 14 แสดงการเปรียบเทียบผลแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่ได้รับในการสอบบัญชี - ด้านความน่าเชื่อถือ

	รายละเอียดของคำถาม	ค่าเฉลี่ย (MEAN)		เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่คาดหวังและระดับความพึงพอใจที่ได้รับ		
		ความคาดหวัง (1)	ความพึงพอใจ (2)	MEAN (1)-(2)	T-TEST	SIG.(2-TAILED)
1	ทีมงานตรวจสอบบัญชีเป็นผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจที่ดำเนินการสอบบัญชี	4.09	3.43	0.66	7.899	0.000
2	ทีมงานตรวจสอบบัญชีมีประสบการณ์ในการตรวจสอบบัญชี	4.34	3.59	0.74	9.275	0.000
3	ทีมงานตรวจสอบบัญชีเคยทำการสอบบัญชีของบริษัท/ห้างฯ มาก่อน	4.07	3.70	0.36	5.510	0.000
4	ทีมงานตรวจสอบบัญชีปฏิบัติตามมาตรฐานการสอบบัญชีอย่างเคร่งครัด	4.23	3.71	0.53	6.599	0.000
5	ทีมงานตรวจสอบบัญชีปฏิบัติตามมาตรฐานการสอบบัญชีอย่างเคร่งครัด	4.30	3.74	0.55	6.976	0.000
6	สำนักงานสอบบัญชีได้ศึกษาถึงระบบการควบคุมภายในของบริษัท/ห้างฯ	3.88	3.27	0.61	6.486	0.000
7	ทีมงานตรวจสอบบัญชีเป็นผู้มีความรู้ทางด้านบัญชีเป็นอย่างดี	4.41	3.74	0.66	7.935	0.000
8	ทีมงานตรวจสอบบัญชีเป็นผู้มีความรู้ทางด้านการสอบบัญชีเป็นอย่างดี	4.35	3.69	0.66	8.024	0.000
9	ทีมงานตรวจสอบบัญชีมีผู้สอบบัญชีรับอนุญาตร่วมอยู่ในทีมงานดังกล่าว	4.35	3.66	0.69	7.070	0.000
10	ทีมงานตรวจสอบบัญชีเป็นผู้มีคุณวุฒิและวุฒิสูง	4.07	3.58	0.49	5.341	0.000

จากตารางที่ 14 พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับในการสอบบัญชีด้านความน่าเชื่อถือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยธุรกิจได้รับความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุด ในด้านของทีมงานตรวจสอบมีประสบการณ์ในการตรวจสอบบัญชี การมีผู้สอบบัญชีรับอนุญาตร่วมอยู่ในทีมงานตรวจสอบ ทีมงานตรวจสอบเป็นผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจที่ตรวจสอบ มีความรู้ด้านการบัญชีและการสอบบัญชีเป็นอย่างดี ซึ่งสามารถแสดงได้ตามกราฟแสดงการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับจากการสอบบัญชีด้านความน่าเชื่อถือดังภาพที่ 3

ภาพที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบผลแตกต่างของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับในการสอบบัญชี - ด้านความน่าเชื่อถือ

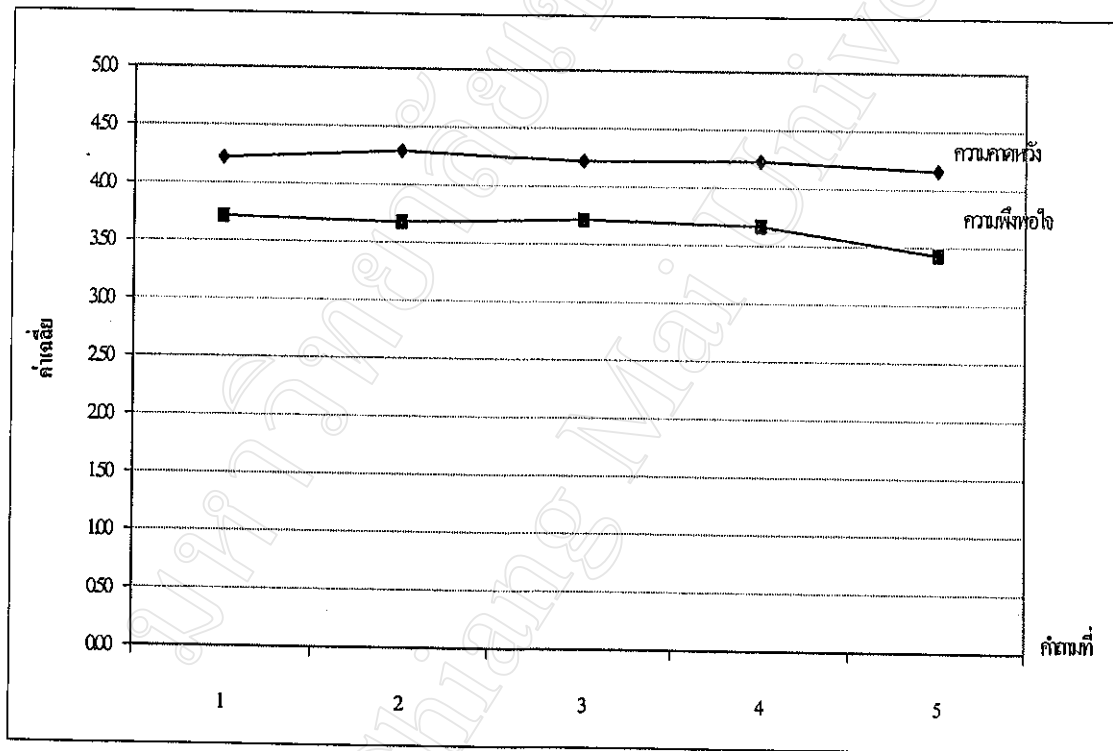


ตารางที่ 15 แสดงการเปรียบเทียบผลแตกต่างกันของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับในการสอบบัญชี - ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

	รายละเอียดของคำถาม	ค่าเฉลี่ย (MEAN)		เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่คาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับ		
		ความคาดหวัง (1)	ความพึงพอใจ (2)	MEAN (1)-(2)	T-TEST	SIG.(2-TAILED)
1	ทีมงานตรวจสอบบัญชีใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบบัญชีตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	4.22	3.71	0.51	6.065	0.000
2	ความสะดวกในการติดต่อทีมงานตรวจสอบบัญชี	4.29	3.68	0.61	6.648	0.000
3	การทำงานของทีมงานตรวจสอบบัญชีไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานตามปกติของบริษัท/ห้างฯท่าน	4.22	3.71	0.51	6.583	0.000
4	ทีมงานตรวจสอบบัญชีมีความสามารถในการเข้าถึงรูปแบบบัญชีที่บริษัท/ห้างฯ ใช้ ให้ตรงตามมาตรฐานการบัญชี	4.23	3.67	0.55	6.697	0.000
5	ทีมงานตรวจสอบบัญชีได้แจ้งให้ท่านทราบถึงความคิดเห็นของกระบวนการสอบบัญชี	4.16	3.43	0.73	7.325	0.000

จากตารางที่ 15 พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับในการสอบบัญชีด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยธุรกิจได้รับ ความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุด ในด้านของทีมงานตรวจสอบแจ้งให้ทราบถึงความคืบหน้าของกระบวนการสอบบัญชีและด้านความสะดวกในการติดต่อทีมงานตรวจสอบบัญชี ซึ่งสามารถแสดงได้ตามกราฟแสดงการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับจากการสอบบัญชีด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าดังภาพที่ 4

ภาพที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบผลแตกต่างของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับในการสอบบัญชี - ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

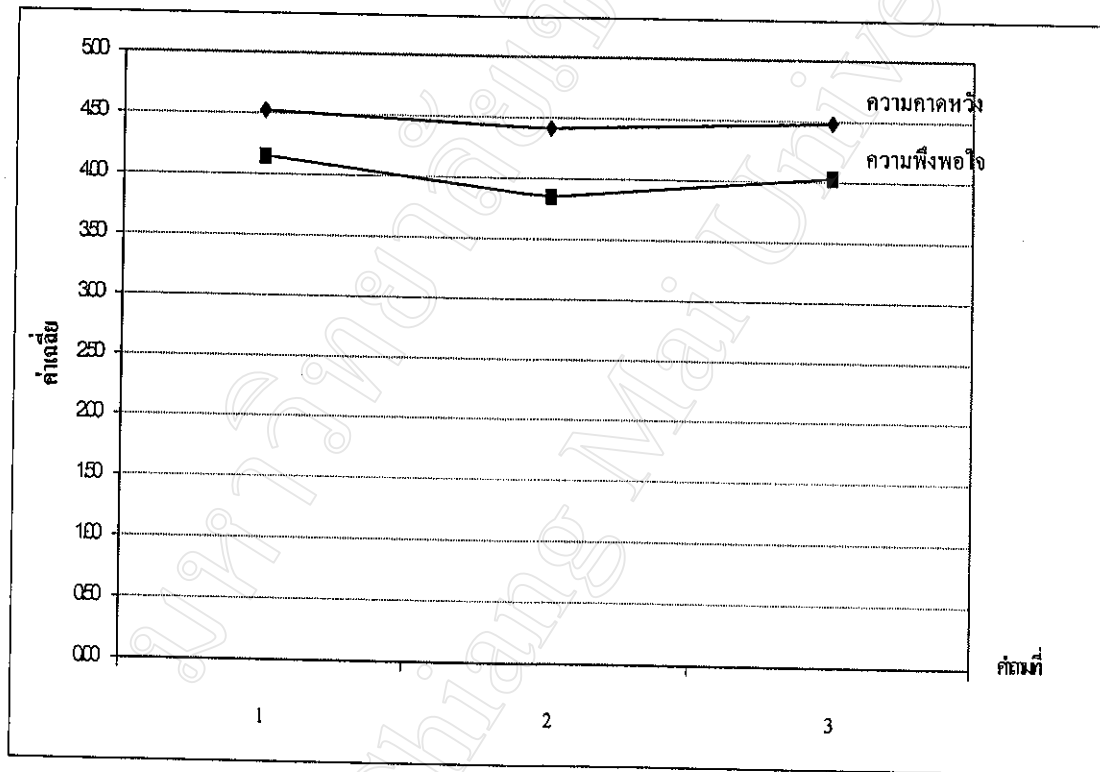


ตารางที่ 16 แสดงการเปรียบเทียบผลแตกต่างของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับในการสอบบัญชี - ด้านความปลอดภัย

	รายละเอียดของคำถาม	ค่าเฉลี่ย (MEAN)		เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่คาดหวังและระดับความพึงพอใจที่ได้รับ		
		ความคาดหวัง (1)	ความพึงพอใจ (2)	MEAN (1)-(2)	T-TEST	SIG.(2-TAILED)
1	สำนักงานสอบบัญชีรับข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นความลับของบริษัท/ห้างท่าน	4.52	4.15	0.36	5.510	0.000
2	ทีมงานตรวจสอบบัญชีมีความระมัดระวังในการสอบบัญชีเพื่อให้การจัดทำบัญชีของบริษัท/ห้างฯ ท่านตรงตามมาตรฐานบัญชี	4.41	3.85	0.55	7.035	0.000
3	ทีมงานผู้สอบบัญชีเป็นผู้มีจริยธรรมในการสอบบัญชี	4.48	4.03	0.45	5.891	0.000

จากตารางที่ 16 พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับในการสอบบัญชีด้านความปลอดภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยธุรกิจได้รับความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุด ในด้านของทีมงานตรวจสอบบัญชีมีความระมัดระวังในการสอบบัญชีเพื่อให้การจัดทำบัญชีของธุรกิจตรงตามมาตรฐานการบัญชี ซึ่งสามารถแสดงได้ตามกราฟแสดงการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับจากการสอบบัญชีด้านความปลอดภัย ดังภาพที่ 5

ภาพที่ 5 แสดงการเปรียบเทียบผลแตกต่างของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับในการสอบบัญชี - ด้านความปลอดภัย

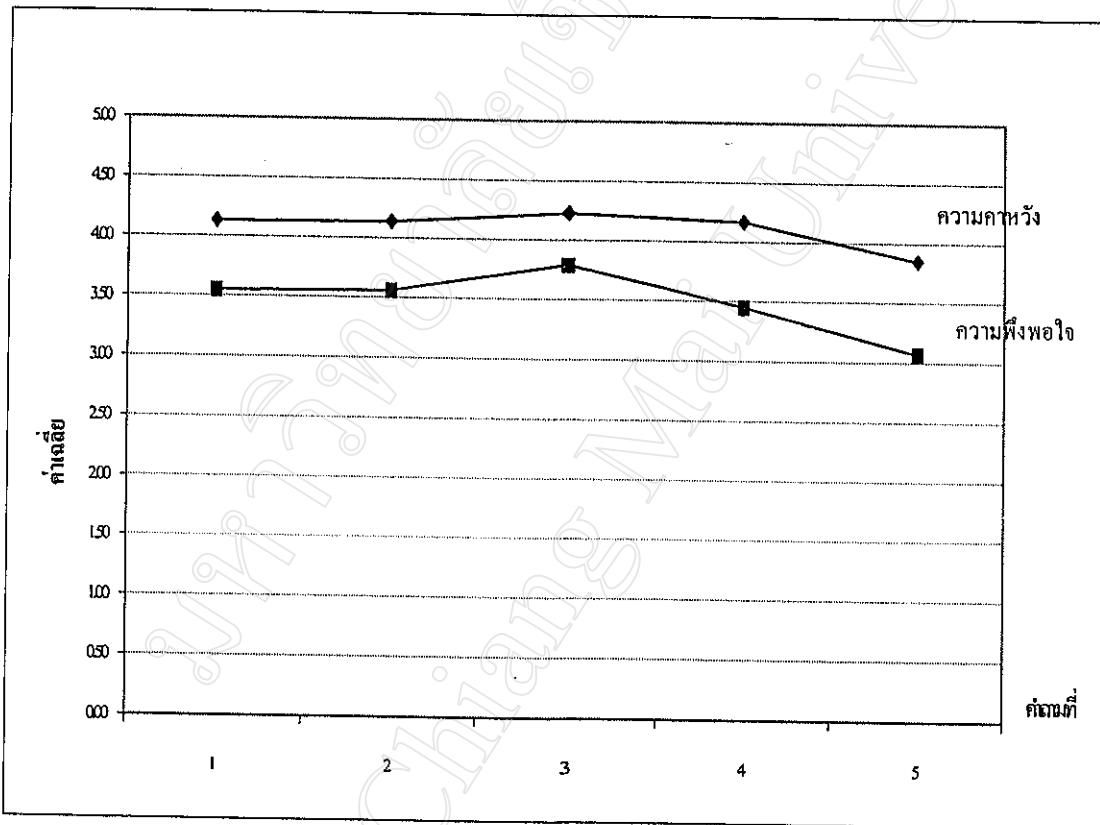


ตารางที่ 17 แสดงการเปรียบเทียบผลแตกต่างของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับในการสอบบัญชี - ด้านการดูแลเอาใจใส่

	รายละเอียดของคำถาม	ค่าเฉลี่ย (MEAN)		เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่คาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับ		
		ความคาดหวัง (1)	ความพึงพอใจ (2)	MEAN (1)-(2)	T-TEST	SIG.(2-TAILED)
1	ความพร้อมและการเตรียมการให้บริการของผู้สอบบัญชี (ทีมงานตรวจสอบบัญชีได้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจของท่านก่อนดำเนินการ)	4.13	3.55	0.58	6.865	0.000
2	ความสม่ำเสมอของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสอบบัญชีของท่าน เมื่อเทียบกับบริการในอดีที่ผ่านมา	4.14	3.56	0.58	7.084	0.000
3	สำนักงานสอบบัญชีได้ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัท/ห้างท่านในการปรับปรุงการทำงาน	4.23	3.79	0.45	1.488	0.139
4	ความกระตือรือร้นและความยินดีในการให้ความช่วยเหลือบริษัท/ห้างฯ ของสำนักงานสอบบัญชี	4.17	3.45	0.72	7.362	0.000
5	ผู้บริหาร (Partner/Manager) ของสำนักงานสอบบัญชีออกตรวจร่วมกับทีมงานผู้สอบบัญชีอย่างสม่ำเสมอ	3.85	3.07	0.78	7.549	0.000

จากตารางที่ 17 พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับในการสอบบัญชีด้านการดูแลเอาใจใส่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยธุรกิจได้รับความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุด ในด้านของผู้บริหารของสำนักงานสอบบัญชีออกตรวจร่วมกับทีมงานสอบบัญชีและทีมงานตรวจสอบมีความกระตือรือร้นและความยินดีในการให้ความช่วยเหลือธุรกิจ ซึ่งสามารถแสดงได้ตามกราฟแสดงการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับจากการสอบบัญชีด้านการดูแลเอาใจใส่ ดังภาพที่ 6

ภาพที่ 6 แสดงการเปรียบเทียบผลแตกต่างของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับในการสอบบัญชี - ด้านการดูแลเอาใจใส่

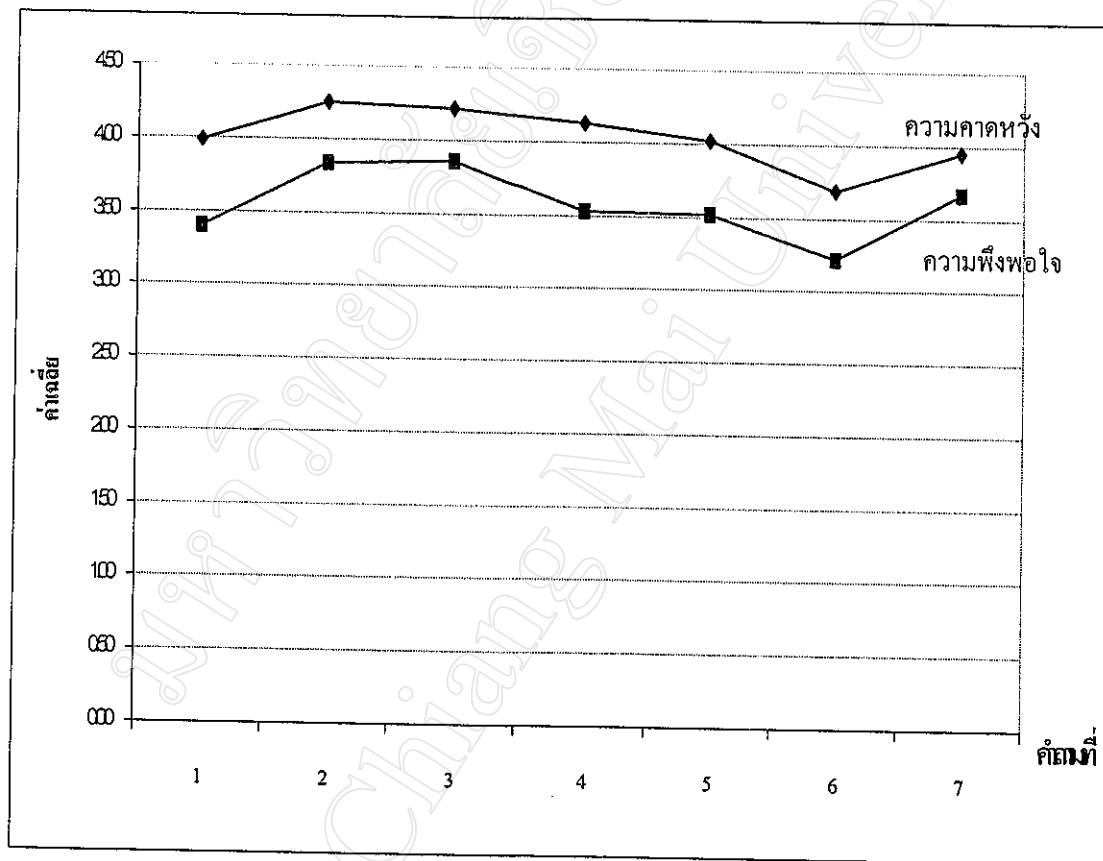


ตารางที่ 18 แสดงการเปรียบเทียบผลแตกต่างของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับในการสอบบัญชี - ด้านรูปลักษณ์

	รายละเอียดของคำถาม	ค่าเฉลี่ย (MEAN)		เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่คาดหวังและระดับความพึงพอใจที่ได้รับ		
		ความคาดหวัง (1)	ความพึงพอใจ (2)	MEAN (1)-(2)	T-TEST	SIG.(2-TAILED)
1	ทีมงานตรวจสอบบัญชีใช้อุปกรณ์การสอบบัญชีที่ทันสมัย เช่น ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการสอบบัญชี	3.99	3.40	0.58	5.888	0.000
2	ทีมงานตรวจสอบบัญชีได้ปฏิบัติตามรรยาทของผู้สอบบัญชี	4.25	3.84	0.41	5.391	0.000
3	ทีมงานตรวจสอบบัญชีปฏิบัติตามวิธีของทำน โดยความสุภาพอย่างสม่ำเสมอ	4.22	3.86	0.36	4.754	0.000
4	สำนักงานตรวจสอบบัญชีสามารถให้บริการด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การวางระบบบัญชี การตรวจสอบภายใน	4.13	3.53	0.60	6.142	0.000
5	สำนักงานตรวจสอบบัญชีมีการคัดสรรคนเฒ่าในการตรวจสอบในอัตราที่เหมาะสม	4.02	3.52	0.50	5.764	0.000
6	สำนักงานตรวจสอบบัญชีมีพนักงานจำนวนมากและเป็นองค์กรใหญ่	3.69	3.22	0.47	5.008	0.000
7	สำนักงานตรวจสอบบัญชีเป็นสำนักงานที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	3.95	3.67	0.28	3.464	0.001

จากตารางที่ 18 พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับในการสอบบัญชีด้านรูปลักษณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยธุรกิจได้รับความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุด ในด้านของสำนักงานตรวจสอบบัญชีให้บริการด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และการใช้อุปกรณ์การตรวจสอบที่ทันสมัย ซึ่งสามารถแสดงได้ตามกราฟแสดงการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับจากการสอบบัญชีด้านรูปลักษณ์ ตามภาพที่ 7

ภาพที่ 7 แสดงการเปรียบเทียบผลแตกต่างของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับในการสอบบัญชี - ด้านรูปลักษณ์



สรุปผลจากการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของธุรกิจต่อการใช้บริการสอบบัญชีและระดับความพึงพอใจที่ธุรกิจได้รับจากประสบการณ์ที่ได้รับจริงจากการใช้บริการสอบบัญชีพบว่ามี ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยดังกล่าวอย่างมีนัยสำคัญ โดยเป็นไปในทิศทางที่ค่าเฉลี่ยของระดับ ความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการการสอบบัญชีต่ำกว่าระดับความคาดหวัง แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาด้านการวัดค่าของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจแล้ว ธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่ได้รับความพึงพอใจต่อการใช้บริการการสอบบัญชีในด้านของความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า ความปลอดภัย การดูแลเอาใจใส่และภาพลักษณ์ของสำนักงานสอบบัญชี โดย ส่วนใหญ่ในระดับสูงและในระดับปานกลางในบางส่วน

ความคาดหวังและความพึงพอใจของธุรกิจต่อการใช้บริการการสอบบัญชีโดยแยกตามกลุ่มสำนักงานสอบบัญชีที่ธุรกิจใช้บริการ

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาต่อไปโดยได้ประมวลผลความพึงพอใจของธุรกิจต่อการใช้บริการการสอบบัญชีโดยพิจารณาแยกว่ากลุ่มสำนักงานสอบบัญชีที่ธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่ใช้บริการ จากข้อมูลของสำนักงานสอบบัญชีที่ธุรกิจเลือกใช้บริการ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 19 แสดงการเลือกใช้อำนาจสำนักงานสอบบัญชีของธุรกิจ

สำนักงานสอบบัญชีที่ธุรกิจเลือกใช้	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. สำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่	105	76.60
2. สำนักงานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานคร	24	17.50
3. สำนักงานสอบบัญชีในเขตภาคเหนือ	1	0.75
4. สำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ห้าอันดับแรกของโลก (Big Five Firms)	6	4.40
5. สำนักงานสอบบัญชีในเขตภูมิภาคอื่น	1	0.75
รวม	137	100.00

จากตารางที่ 19 พบว่าธุรกิจที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้บริการของสำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่คิดเป็นร้อยละ 76.60 รองลงมาธุรกิจเลือกใช้อำนาจสำนักงานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 17.50 และสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ห้าอันดับแรกของโลกคิดเป็นร้อยละ 4.40

ผู้ศึกษาได้ทำการประมวลผลระดับความพึงพอใจของธุรกิจโดยแยกตามกลุ่มสำนักงานสอบบัญชีที่ธุรกิจเลือกใช้บริการเพียง 2 กลุ่ม ดังนี้

- กลุ่มธุรกิจที่ใช้สำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่
- กลุ่มธุรกิจที่ใช้สำนักงานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานคร

เนื่องจากจำนวนธุรกิจที่เลือกใช้อำนาจสำนักงานสอบบัญชีอื่น ๆ นอกเหนือจาก 2 กลุ่มดังกล่าวข้างต้นมีปริมาณน้อยมาก ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงไม่ได้นำมาใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาต่อไป

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับในการสอบบัญชีของกลุ่มผู้เข้าสำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่
- ด้านความน่าเชื่อถือ

รายละเอียดของคำถาม		ค่าเฉลี่ย (MEAN) ของระดับความพึงพอใจที่ธุรกิจคาดหวังและประสิทธิภาพที่ได้รับจริง			
		ความคาดหวัง	ความหมาย	ประสิทธิภาพที่ได้รับ	ความหมาย
1	ทีมงานตรวจสอบบัญชีเป็นผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจที่ดำเนินการสอบบัญชี	4.02	มีความคาดหวังสูง	3.34	มีความพอใจปานกลาง
2	ทีมงานตรวจสอบบัญชีมีประสบการณ์ในการตรวจสอบบัญชี	4.30	มีความคาดหวังสูง	3.54	มีความพอใจสูง
3	ทีมงานตรวจสอบบัญชีเคยทำการสอบบัญชีของบริษัท/ห้างพำนักก่อน	4.04	มีความคาดหวังสูง	3.66	มีความพอใจสูง
4	ทีมงานตรวจสอบบัญชีปฏิบัติตามมาตรฐานการสอบบัญชีอย่างเคร่งครัด	4.18	มีความคาดหวังสูง	3.64	มีความพอใจสูง
5	ทีมงานตรวจสอบบัญชีปฏิบัติตามมาตรฐานการสอบบัญชีอย่างเคร่งครัด	4.28	มีความคาดหวังสูง	3.65	มีความพอใจสูง
6	สำนักงานสอบบัญชีได้ศึกษาถึงระบบการควบคุมภายในของบริษัท/ห้างพำนักก่อนการดำเนินการสอบบัญชี	3.84	มีความคาดหวังสูง	3.24	มีความพอใจปานกลาง
7	ทีมงานตรวจสอบบัญชีเป็นผู้มีความรู้ทางด้านบัญชีเป็นอย่างดี	4.36	มีความคาดหวังสูง	3.70	มีความพอใจสูง
8	ทีมงานตรวจสอบบัญชีเป็นผู้มีความรู้ทางด้านการสอบบัญชีเป็นอย่างดี	4.28	มีความคาดหวังสูง	3.62	มีความพอใจสูง
9	ทีมงานตรวจสอบบัญชีมีผู้สอบรับอนุญาตร่วมอยู่ในทีมงานดังกล่าว	4.35	มีความคาดหวังสูง	3.66	มีความพอใจสูง
10	ทีมงานตรวจสอบบัญชีเป็นผู้มีคุณวุฒิและวุฒิสสูง	4.11	มีความคาดหวังสูง	3.58	มีความพอใจสูง
	รวม	4.18	มีความคาดหวังสูง	3.56	มีความพอใจสูง

จากตารางที่ 20 พบว่าธุรกิจที่ใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่มีความคาดหวังในด้านความน่าเชื่อถือต่อสำนักงานสอบบัญชีที่ใช้ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน โดยความพึงพอใจในด้านประสิทธิภาพในการตรวจสอบ การเคยตรวจสอบธุรกิจ การปฏิบัติตามมาตรฐานการสอบบัญชีและการบัญชีของทีมงานตรวจสอบ ตลอดจนทีมงานตรวจสอบมีความรู้ด้านบัญชีและการสอบบัญชีเป็นอย่างดี มีผู้สอบบัญชีรับอนุญาตร่วมอยู่ในทีมงานและเป็นผู้มีคุณวุฒิและวัยวุฒิสูงนั้น ธุรกิจมีความคาดหวังในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจในระดับสูงเช่นเดียวกัน ในขณะที่ด้านของทีมงานตรวจสอบมีความเชี่ยวชาญในธุรกิจที่ดำเนินการสอบบัญชีและการศึกษาระบบการควบคุมภายในของธุรกิจก่อนการสอบบัญชีนั้น ธุรกิจมีความคาดหวังในระดับสูงแต่ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับในการสอบบัญชีของกลุ่มผู้ใช้นักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่

- ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

	รายละเอียดของคำถาม	ค่าเฉลี่ย (MEAN) ของระดับความพึงพอใจที่ธุรกิจคาดหวังและประสบการณ์ที่ได้รับจริง			
		ความคาดหวัง	ความหมาย	ประสบการณ์ที่ได้รับ	ความหมาย
1	ทีมงานตรวจสอบบัญชีใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบบัญชีตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	4.16	มีความคาดหวังสูง	3.64	มีความพอใจสูง
2	ความสะดวกในการติดต่อทีมงานตรวจสอบบัญชี	4.30	มีความคาดหวังสูง	3.71	มีความพอใจสูง
3	การทำงานของทีมงานตรวจสอบบัญชีไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานตามปกติของบริษัทต่างๆท่าน	4.23	มีความคาดหวังสูง	3.73	มีความพอใจสูง
4	ทีมงานตรวจสอบบัญชีมีความสามารถในการอธิบายแบบบัญชีที่บริษัทต่างๆ ใช้ ให้ตรงตามมาตรฐานการบัญชี	4.24	มีความคาดหวังสูง	3.65	มีความพอใจสูง
5	ทีมงานตรวจสอบบัญชีได้แจ้งให้ท่านทราบถึงความคืบหน้าของกระบวนการตรวจสอบบัญชี	4.19	มีความคาดหวังสูง	3.47	มีความพอใจปานกลาง
	รวม	4.22	มีความคาดหวังสูง	3.64	มีความพอใจสูง

จากตารางที่ 21 พบว่าธุรกิจที่ใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่มีความคาดหวังในด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าของทีมงานตรวจสอบบัญชีในภาพรวมอยู่ในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน โดยในเรื่องการใช้ระยะเวลาตรวจสอบตรงตามกำหนด ความสะดวกในการติดต่อทีมงาน การทำงานของทีมตรวจสอบไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานตามปกติของธุรกิจและความสามารถของทีมตรวจสอบในการอ้างอิงรูปแบบบัญชีที่ธุรกิจใช้ให้ตรงตามมาตรฐานบัญชี ธุรกิจคาดหวังในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจในระดับสูง แต่ในเรื่องของทีมงานตรวจสอบได้แจ้งให้ทราบถึงความคืบหน้าของกระบวนการสอบบัญชี ธุรกิจคาดหวังในระดับสูงแต่ได้รับความพอใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับในการสอบบัญชีของกลุ่มผู้ใช้งานตามสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่
 - ด้านความปลอดภัย

	รายละเอียดของคำถาม	ค่าเฉลี่ย (MEAN) ของ			
		ระดับความพึงพอใจที่มีจุดคาดหวังและประสบการณ์ที่ได้รับจริง	ความคาดหวัง	ประสบการณ์ที่ได้รับ	ความหมาย
1	ดำเนินงานสอบบัญชีปรึกษาข้อมูลที่เป็นความลับของบริษัท/ห้างท่าน	4.48	มีความคาดหวังสูง	4.12	มีความพอใจสูง
2	ทีมงานตรวจสอบบัญชีมีความระมัดระวังในการสอบบัญชีเพื่อให้การจัดทำบัญชีของบริษัท/ห้างฯ ท่านตรงตามมาตรฐานบัญชี	4.40	มีความคาดหวังสูง	3.79	มีความพอใจสูง
3	ทีมงานผู้สอบบัญชีเป็นผู้มีจริยธรรมในการสอบบัญชี	4.45	มีความคาดหวังสูง	3.99	มีความพอใจสูง
	รวม	4.44	มีความคาดหวังสูง	3.97	มีความพอใจสูง

จากตารางที่ 22 พบว่าธุรกิจที่ใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่มีความคาดหวังในด้านความปลอดภัยในการตรวจสอบในภาพรวมอยู่ในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน โดยด้านของสำนักงานสอบบัญชีรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของธุรกิจและทีมงานตรวจสอบมีความระมัดระวังในการสอบบัญชีเพื่อให้การจัดทำบัญชีของธุรกิจตรงตามมาตรฐานบัญชี ตลอดจนทีมงานตรวจสอบเป็นผู้มีจริยธรรมในการสอบบัญชีนั้น ธุรกิจมีความคาดหวังในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจในระดับสูงเช่นเดียวกัน

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับในการสอบบัญชีสำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่
- ด้านการดูแลเอาใจใส่

	รายละเอียดของคำถาม	ค่าเฉลี่ย (MEAN) ของ		
		ระดับความพึงพอใจที่ธุรกิจคาดหวังและประสบการณ์ที่ได้รับจริง	ความหมาย	ความหมาย
1	ความพร้อมและการเตรียมการให้บริการของผู้สอบบัญชี (ทีมงานตรวจสอบบัญชี) ได้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจของท่านก่อนดำเนินการ)	4.08	มีความคาดหวังสูง	มีความหมาย มีความพอใจสูง
2	ความสม่ำเสมอของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสอบบัญชีของท่าน เมื่อเทียบกับบริการในอดีตที่ผ่านมา	4.13	มีความคาดหวังสูง	มีความพอใจสูง
3	สำนักงานสอบบัญชีได้ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัท/ห้างท่านในการปรับปรุงการทำงาน	4.20	มีความคาดหวังสูง	มีความพอใจสูง
4	ความกระตือรือร้นและความยินดีในการให้ความช่วยเหลือบริษัท/ห้างท่านของสำนักงานสอบบัญชี	4.15	มีความคาดหวังสูง	มีความพอใจปานกลาง
5	ผู้บริหาร (Partner/Manager) ของสำนักงานสอบบัญชีออกตรวจร่วมกับทีมงานผู้สอบบัญชีอย่างสม่ำเสมอ	3.90	มีความคาดหวังสูง	มีความพอใจปานกลาง
	รวม	4.09	มีความคาดหวังสูง	มีความพอใจปานกลาง

จากตารางที่ 23 พบว่าธุรกิจที่ใช้บริการของสำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่มีความคาดหวังในด้านความดูแลเอาใจใส่ของทีมงานตรวจสอบในภาพรวมอยู่ในระดับสูงแต่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยในด้านความเตรียมความพร้อมในการให้บริการ ความสม่ำเสมอของคุณภาพการให้บริการและสำนักงานสอบบัญชีให้คำแนะนำที่มีประโยชน์นั้น ธุรกิจคาดหวังในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจระดับสูง ในขณะที่ในด้านของทีมงานมีความกระตือรือและยินดีให้ความช่วยเหลือและผู้บริหารสำนักงานเข้าร่วมตรวจสอบนั้น ธุรกิจคาดหวังในระดับสูงแต่ได้รับความพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับในการสอบบัญชีของกลุ่มผู้ใช้สำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่

- ด้านรูปลักษณะ

	รายละเอียดของคำถาม	ค่าเฉลี่ย (MEAN) ของ			
		ความคาดหวัง	ความหมาย	ประสบการณ์ที่ได้รับ	ความหมาย
1	ทีมงานตรวจสอบบัญชีใช้อุปกรณ์การสอบบัญชีที่ทันสมัย เช่น ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการสอบบัญชี	4.01	มีความคาดหวังสูง	3.34	มีความพอใจปานกลาง
2	ทีมงานตรวจสอบบัญชีได้ปฏิบัติตามรรยาบทของผู้สอบบัญชี	4.24	มีความคาดหวังสูง	3.82	มีความพอใจสูง
3	ทีมงานตรวจสอบบัญชีปฏิบัติตามวิธีทงท่าน โดยความสุภาพอย่างสม่ำเสมอ	4.19	มีความคาดหวังสูง	3.78	มีความพอใจสูง
4	สำนักงานตรวจสอบบัญชีสามารถให้บริการด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การวางระบบบัญชี การตรวจสอบภายใน	4.12	มีความคาดหวังสูง	3.54	มีความพอใจสูง
5	สำนักงานตรวจสอบบัญชีมีการคิดค่าธรรมเนียมในการตรวจสอบในอัตราที่เหมาะสม	4.00	มีความคาดหวังสูง	3.49	มีความพอใจปานกลาง
6	สำนักงานตรวจสอบบัญชีมีพนักงานจำนวนมากและเป็นองค์กรใหญ่	3.58	มีความคาดหวังสูง	3.10	มีความพอใจปานกลาง
7	สำนักงานตรวจสอบบัญชีเป็นสำนักงานที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	3.88	มีความคาดหวังสูง	3.59	มีความพอใจสูง
	รวม	4.00	มีความคาดหวังสูง	3.52	มีความพอใจสูง

จากตารางที่ 24 พบว่าธุรกิจมีความคาดหวังในด้านรูปลักษณะของสำนักงานตรวจสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจในระดับสูงเช่นเดียวกัน โดยในด้านที่งานตรวจสอบปฏิบัติตามมรรยาทของผู้สอบบัญชี การปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพ สามารถให้บริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและสำนักงานมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักนั้น ธุรกิจคาดหวังในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจในระดับสูง ในขณะที่ในด้านที่งานตรวจสอบใช้อุปกรณ์การตรวจสอบที่ทันสมัย ตลอดจนมีการคิดค่าธรรมเนียมในอัตราที่เหมาะสมและมีพนักงานจำนวนมากและเป็นองค์กรขนาดใหญ่ นั้น ธุรกิจคาดหวังในระดับสูงแต่ได้รับความพอใจในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาจะผลการประมวลข้อมูลดังกล่าว พบว่าโดยภาพรวมธุรกิจที่ใช้บริการจากสำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่คาดหวังต่อการใช้บริการการสอบบัญชีอยู่ในระดับสูง ในขณะที่ได้รับความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงและระดับปานกลางซึ่งส่วนใหญ่แสดงผลของค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังของธุรกิจสูงกว่าระดับความพึงพอใจเพื่อพิจารณาว่าความแตกต่างดังกล่าวมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ จึงต้องพิจารณาต่อไปในการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้ธุรกิจที่ใช้บริการจากสำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ได้รับการสอบบัญชี ตามตารางที่ 25 และ 26 - 30

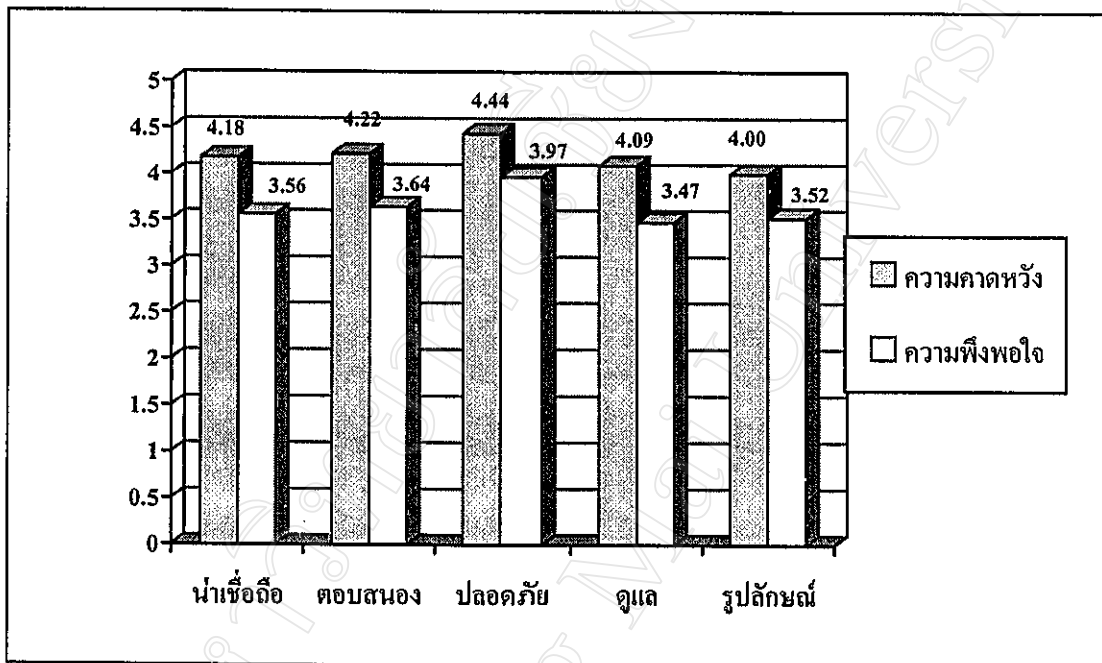
ตารางที่ 25 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจโดยภาพรวมของกลุ่มผู้ใช้สำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่

คุณภาพ	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ผลแตกต่าง
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.18	3.56	-0.62
ด้านการตอบสนองความต้องการ	4.22	3.64	-0.58
ด้านความปลอดภัย	4.44	3.97	-0.47
ด้านความดูแลเอาใจใส่	4.09	3.47	-0.62
ด้านรูปลักษณะ	4.00	3.52	-0.48

จากตารางที่ 25 พบว่าธุรกิจคาดหวังจะได้รับความพึงพอใจสูงสุดในด้านของความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.44 รองลงมาคือการตอบสนองความต้องการของธุรกิจและความน่าเชื่อถือของผู้สอบบัญชีมีค่าเฉลี่ยรวม 4.22 และ 4.18 ตามลำดับ ส่วนในด้านของประสบการณ์ที่ได้รับจริง ความพึงพอใจที่ได้รับจริงสูงสุดคือในด้านของความปลอดภัย รองลงมาคือการตอบสนองความต้องการของธุรกิจและความน่าเชื่อถือของผู้สอบบัญชีเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยรวม 3.97 3.64 และ 3.56 ตามลำดับ

อย่างไรก็ตาม การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่ธุรกิจคาดหวังจะได้รับและความพึงพอใจที่ได้รับจริงในแต่ละด้านโดยภาพรวม พบว่า ธุรกิจได้รับความพึงพอใจต่ำกว่าที่ธุรกิจคาดหวังไว้ โดยต่ำที่สุดในด้านของความดูแลเอาใจใส่และด้านความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ การตอบสนองความต้องการตามลำดับ

ภาพที่ 8 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจโดยภาพรวมของธุรกิจที่ใช้บริการของสำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่



จากภาพที่ 8 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและความพึงพอใจของธุรกิจที่ใช้บริการจากสำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าโดยภาพรวมธุรกิจได้คาดหวังในด้านของความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการ ความปลอดภัยในการใช้บริการ และรูปลักษณ์ของสำนักงานตรวจสอบในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจในระดับสูงเช่นกัน อย่างไรก็ตามในด้านของการดูแลเอาใจใส่ ธุรกิจได้คาดหวังในระดับสูงแต่ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

นอกจากนั้น ตารางที่ 26 - 30 ได้แสดงการเปรียบเทียบผลแตกต่างของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับในการสอบบัญชีของธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่ที่เลือกใช้บริการของสำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ โดยพิจารณาการเปรียบเทียบปัจจัยในแต่ละด้านโดยละเอียด ดังแสดงตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 26 แสดงการเปรียบเทียบผลแตกต่างของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการสอบบัญชีสำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่
- ด้านความน่าเชื่อถือ

	รายละเอียดของคำถาม	ค่าเฉลี่ย (MEAN)		เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่คาดหวังและระดับความพึงพอใจที่ได้รับ		
		ความคาดหวัง (1)	ความพึงพอใจ (2)	MEAN (1)-(2)	T-TEST	SIG.(2-TAILED)
1	ทีมงานตรวจสอบบัญชีเป็นผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจที่ดำเนินการสอบบัญชี	4.02	3.34	0.68	6.768	0.000
2	ทีมงานตรวจสอบบัญชีมีประสบการณ์ในการตรวจสอบบัญชี	4.30	3.54	0.76	7.920	0.000
3	ทีมงานตรวจสอบบัญชีเคยทำการสอบบัญชีของบริษัท/ห้างฯท่านมาก่อน	4.04	3.66	0.38	4.801	0.000
4	ทีมงานตรวจสอบบัญชีปฏิบัติตามมาตรฐานการสอบบัญชีอย่างเคร่งครัด	4.18	3.64	0.54	5.729	0.000
5	ทีมงานตรวจสอบบัญชีปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีอย่างเคร่งครัด	4.28	3.65	0.63	6.756	0.000
6	สำนักงานสอบบัญชีได้ศึกษาถึงระบบการควบคุมภายในของบริษัท/ห้างฯท่านมาก่อนการดำเนินการสอบบัญชี	3.84	3.24	0.60	5.433	0.000
7	ทีมงานตรวจสอบบัญชีเป็นผู้มีความรู้ทางด้านบัญชีเป็นอย่างดี	4.36	3.70	0.66	6.788	0.000
8	ทีมงานตรวจสอบบัญชีเป็นผู้มีความรู้ทางด้านการสอบบัญชีเป็นอย่างดี	4.28	3.62	0.66	6.811	0.000
9	ทีมงานตรวจสอบบัญชีมีผู้สอบบัญชีรับอนุญาตร่วมอยู่ในทีมงานดังกล่าว	4.35	3.66	0.69	6.224	0.000
10	ทีมงานตรวจสอบบัญชีเป็นผู้มีคุณวุฒิและวัยวุฒิสูง	4.11	3.58	0.53	4.886	0.000

จากตารางที่ 26 พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการสอบ
บัญชีของกลุ่มธุรกิจที่ใช้บริการของสำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ด้านความน่าเชื่อถือ
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยธุรกิจได้รับความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุดในด้าน
ของทีมงานตรวจสอบบัญชีมีประสบการณ์ในการตรวจสอบบัญชี ทีมงานตรวจสอบบัญชีมีผู้สอบ
บัญชีร่วมอยู่ในทีมงานดังกล่าว และทีมงานตรวจสอบบัญชีเป็นผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจที่ดำเนินการ
สอบบัญชี

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 27 แสดงการเปรียบเทียบผลแตกต่างของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการสอบบัญชีของกลุ่มผู้ใช้นักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่
- ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

	รายละเอียดของคำถาม	ค่าเฉลี่ย (MEAN)		เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่คาดหวังและระดับความพึงพอใจที่ได้รับ		
		ความคาดหวัง (1)	ความพึงพอใจ (2)	MEAN (1)-(2)	T-TEST	SIG.(2-TAILED)
1	ทีมงานตรวจสอบบัญชีใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบบัญชีตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	4.16	3.64	0.52	5.312	0.000
2	ความสะดวกในการติดต่อทีมงานตรวจสอบบัญชี	4.30	3.71	0.59	5.375	0.000
3	การทำงานของทีมงานตรวจสอบบัญชีไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานตามปกติของบริษัท/ห้างฯ	4.23	3.73	0.50	5.573	0.000
4	ทีมงานตรวจสอบบัญชีมีความสามารถในการอ้างอิงรูปแบบบัญชีที่บริษัท/ห้างฯ ใช้ ให้ตรงตามมาตรฐานการบัญชี	4.24	3.65	0.59	6.253	0.000
5	ทีมงานตรวจสอบบัญชีได้แจ้งให้ท่านทราบถึงความคืบหน้าของกระบวนการตรวจสอบบัญชี	4.19	3.47	0.72	6.370	0.000

จากตารางที่ 27 พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการสอบบัญชีของกลุ่มธุรกิจที่ใช้บริการของสำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยธุรกิจได้รับความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุด ในด้านของทีมงานตรวจสอบแจ้งให้ทราบถึงความคืบหน้าของกระบวนการสอบบัญชี ความสะดวกในการติดต่อทีมงานตรวจสอบบัญชีและทีมงานตรวจสอบบัญชีมีความสามารถในการอ้างอิงรูปแบบบัญชีที่ธุรกิจใช้ให้ตรงตามมาตรฐานการบัญชี

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 28 แสดงการเปรียบเทียบผลแตกต่างของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการสอบบัญชีสำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่
- ด้านความปลอดภัย

	รายละเอียดของคำถาม	ค่าเฉลี่ย (MEAN)		เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่คาดหวังและระดับความพึงพอใจที่ได้รับ		
		ความคาดหวัง (1)	ความพึงพอใจ (2)	MEAN (1)-(2)	T-TEST	SIG.(2-TAILED)
1	สำนักงานสอบบัญชีปรึกษาข้อมูลที่เป็นความลับของบริษัท/ห้างฯท่าน	4.48	4.12	0.36	4.678	0.000
2	ทีมงานตรวจสอบบัญชีมีความระมัดระวังในการสอบบัญชีเพื่อให้การจัดทำบัญชีของบริษัท/ห้างฯ ท่านตรงตามมาตรฐานบัญชี	4.40	3.79	0.61	6.468	0.000
3	ทีมงานผู้สอบบัญชีเป็นผู้มีจริยธรรมในการสอบบัญชี	4.45	3.99	0.46	4.979	0.000

จากตารางที่ 28 พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการสอบ
บัญชีของกลุ่มธุรกิจที่ใช้บริการของสำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ด้านความปลอดภัยแตก
ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยธุรกิจได้รับความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุด ในด้านของทีม
งานตรวจสอบบัญชีมีความระมัดระวังในการสอบบัญชีเพื่อให้การจัดทำบัญชีของธุรกิจตรงตาม
มาตรฐานการบัญชี

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 29 แสดงการเปรียบเทียบผลแตกต่างของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการตอบปัญหาของผู้ใช้สำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่
 - ด้านการดูแลเอาใจใส่

	รายละเอียดของคำถาม	ค่าเฉลี่ย (MEAN)		เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่คาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับ		
		ความคาดหวัง (1)	ความพึงพอใจ (2)	MEAN (1)-(2)	T-TEST	SIG.(2-TAILED)
1	ความพร้อมและการเตรียมการให้บริการของผู้สอบบัญชี (ทีมงานตรวจสอบบัญชี) ได้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจของท่านก่อนดำเนินการ)	4.08	3.50	0.58	5.980	0.000
2	ความสม่ำเสมอของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสอบบัญชีของท่าน เมื่อเทียบกับบริการในอดีตที่ผ่านมา	4.13	3.52	0.61	6.338	0.000
3	สำนักงานสอบบัญชีได้ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัท/ห้างท่านในการปรับปรุงการทำงาน	4.20	3.78	0.42	1.081	0.282
4	ความกระตือรือร้นและความยินดีในการให้ความช่วยเหลือบริษัท/ห้างฯ ของสำนักงานสอบบัญชี	4.15	3.44	0.71	7.362	0.000
5	ผู้บริหาร (Partner/Manager) ของสำนักงานสอบบัญชีออกตรวจร่วมกับทีมงานผู้สอบบัญชีอย่างสม่ำเสมอ	3.90	3.10	0.80	6.670	0.000

จากตารางที่ 29 พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการสอบ บัญชีของกลุ่มธุรกิจที่ใช้บริการของสำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ด้านการดูแลเอาใจใส่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยธุรกิจได้รับความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุด ในด้าน ของผู้บริหารของสำนักงานสอบบัญชีออกตรวจร่วมกับทีมงานสอบบัญชีอย่างสม่ำเสมอและทีมงาน ตรวจสอบมีความกระตือรือร้นและความยินดีในการให้ความช่วยเหลือธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 30 แสดงการเปรียบเทียบผลแตกต่างของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่
- ด้านรูปลักษณ์

	รายละเอียดของคำถาม	ค่าเฉลี่ย (MEAN)		เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความตั้งใจที่ได้รับ		
		ความคาดหวัง (1)	ความพึงพอใจ (2)	MEAN (1)-(2)	T-TEST	SIG.(2-TAILED)
1	ทีมงานตรวจสอบบัญชีใช้อุปกรณ์การสอบบัญชีที่ทันสมัย เช่น ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการสอบบัญชี	4.01	3.34	0.67	5.554	0.000
2	ทีมงานตรวจสอบบัญชีได้ปฏิบัติตามบรรทัดของผู้สอบบัญชี	4.24	3.82	0.42	4.627	0.000
3	ทีมงานตรวจสอบบัญชีปฏิบัติตามบริษัทของท่านโดยความสุภาพอย่างสม่ำเสมอ	4.19	3.78	0.41	4.578	0.000
4	สำนักงานตรวจสอบบัญชีสามารถให้บริการด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การวางระบบบัญชี การตรวจสอบภายใน	4.12	3.54	0.58	5.176	0.000
5	สำนักงานตรวจสอบบัญชีมีการคิดค่าธรรมเนียมในการตรวจสอบในอัตราที่เหมาะสม	4.00	3.49	0.51	4.943	0.000
6	สำนักงานตรวจสอบบัญชีมีพนักงานจำนวนมากและเป็นองค์กรใหญ่	3.58	3.10	0.48	4.317	0.000
7	สำนักงานตรวจสอบบัญชีเป็นสำนักงานที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	3.88	3.59	0.29	2.965	0.004

จากตารางที่ 30 พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการสอบ บัญชีของกลุ่มธุรกิจที่ใช้บริการของสำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ด้านรูปลักษณะแตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญ โดยธุรกิจได้รับความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุด ในด้านของการ ใช้อุปกรณ์การตรวจสอบที่ทันสมัย และสำนักงานตรวจสอบให้บริการด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

สรุปผลจากการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของธุรกิจต่อการใช้บริการสอบบัญชีและ ระดับความพึงพอใจที่ธุรกิจได้รับจากประสบการณ์ที่ได้รับจริงจากการใช้บริการสอบบัญชีของ ธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่ที่ใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่ามีความแตกต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ยดังกล่าวอย่างมีนัยสำคัญ โดยเป็นไปในทิศทางที่ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่ ได้รับจากการใช้บริการการสอบบัญชีต่ำกว่าระดับความคาดหวัง แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาด้าน การวัดค่าของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจแล้ว ธุรกิจจังหวัดเชียงใหม่ได้รับความพึงพอใจต่อ การใช้บริการการสอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ ในด้านของความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า ความปลอดภัย การดูแลเอาใจใส่ และรูปลักษณะของ สำนักงานสอบบัญชี โดยส่วนใหญ่ในระดับสูงและในระดับปานกลางในบางส่วน

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการสอบบัญชีของกลุ่มผู้ใช้นักงานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานคร
- ด้านความน่าเชื่อถือ

	รายละเอียดของคำถาม	ค่าเฉลี่ย (MEAN) ของ		
		ระดับความพึงพอใจที่ธุรกิจคาดหวังและประสบการณ์ที่ได้รับจริง	ความหมาย	ความหมาย
1	ทีมงานตรวจสอบบัญชีเป็นผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจที่ดำเนินการสอบบัญชี	4.25	มีความคาดหวังสูง	มีความพอใจสูง
2	ทีมงานตรวจสอบบัญชีมีประสบการณ์ในการตรวจสอบบัญชี	4.38	มีความคาดหวังสูง	มีความพอใจสูง
3	ทีมงานตรวจสอบบัญชีโดยทำการสอบบัญชีของบริษัท/ห้างฯท่านมาก่อน	4.00	มีความคาดหวังสูง	มีความพอใจสูง
4	ทีมงานตรวจสอบบัญชีปฏิบัติตามมาตรฐานการสอบบัญชีอย่างเคร่งครัด	4.38	มีความคาดหวังสูง	มีความพอใจสูง
5	ทีมงานตรวจสอบบัญชีปฏิบัติตามมาตรฐานการสอบบัญชีอย่างเคร่งครัด	4.33	มีความคาดหวังสูง	มีความพอใจสูง
6	สำนักงานสอบบัญชีได้ศึกษาถึงระบบการควบคุมภายในของบริษัท/ห้างฯ	4.00	มีความคาดหวังสูง	มีความพอใจปานกลาง
	ทำมาก่อนการดำเนินการสอบบัญชี			
7	ทีมงานตรวจสอบบัญชีเป็นผู้มีความรู้ทางค่านิยมบัญชีเป็นอย่างดี	4.63	มีความคาดหวังสูงมาก	มีความพอใจสูง
8	ทีมงานตรวจสอบบัญชีเป็นผู้มีความรู้ทางค่านิยมบัญชีเป็นอย่างดี	4.67	มีความคาดหวังสูงมาก	มีความพอใจสูง
9	ทีมงานตรวจสอบบัญชีมีผู้สอบบัญชีรับอนุญาตร่วมอยู่ในทีมงานดังกล่าว	4.21	มีความคาดหวังสูง	มีความพอใจสูง
10	ทีมงานตรวจสอบบัญชีเป็นผู้มีคุณวุฒิและวิทยุสูง	3.83	มีความคาดหวังสูง	มีความพอใจสูง
	รวม	4.27	มีความคาดหวังสูง	มีความพอใจสูง

จากตารางที่ 31 พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการสอบ บัญชีของกลุ่มธุรกิจที่ใช้บริการของสำนักงาน สอบบัญชีในกรุงเทพมหานครด้านความน่าเชื่อถือใน ภาพรวมอยู่ในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน โดยความพึงพอใจใน ด้านทีมงานตรวจสอบเป็นผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจที่ตรวจสอบ มีประสบการณ์ในการตรวจสอบ การ เลขตรวจสอบธุรกิจ การปฏิบัติตามมาตรฐานการสอบบัญชีและการบัญชีของทีมงานตรวจสอบ มีผู้สอบบัญชีรับอนุญาตร่วมอยู่ในทีมงานตรวจสอบและเป็นผู้มีคุณวุฒิและวิทยุฒิสอนสูงนั้น ธุรกิจมี ความคาดหวังสูงและได้รับความพึงพอใจในระดับสูง ในขณะที่ในด้านของการศึกษาระบบการ ควบคุมภายในของธุรกิจก่อนการสอบบัญชานั้น ธุรกิจมีความคาดหวังในระดับสูงแต่ได้รับความ พึงพอใจในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตามในด้านทีมงานตรวจสอบบัญชีเป็นผู้มีความรู้ทางด้าน บัญชีและสอบบัญชีเป็นอย่างดีนั้น ธุรกิจคาดหวังไว้ในระดับสูงมากแต่ได้รับความพึงพอใจใน ระดับสูง

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการสอบบัญชีของกลุ่มผู้สำนักงานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานคร
- ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

	รายละเอียดของคำถาม	ค่าเฉลี่ย (MEAN) ของ			
		ระดับความพึงพอใจที่ธุรกิจคาดหวังและประสบการณ์ที่ได้รับจริง	ความคาดหวัง	ความหมาย	ประสบการณ์ที่ได้รับ
1	ทีมงานตรวจสอบบัญชีใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบบัญชีตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	4.33	มีความคาดหวังสูง	3.92	มีความพอใจสูง
2	ความสะดวกในการติดต่อทีมงานตรวจสอบบัญชี	4.25	มีความคาดหวังสูง	3.58	มีความพอใจสูง
3	การทำงานของทีมงานตรวจสอบบัญชีไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานตามปกติของบริษัท/ห้างท่าน	4.25	มีความคาดหวังสูง	3.71	มีความพอใจสูง
4	ทีมงานตรวจสอบบัญชีมีความสามารถในการอ้างอิงรูปแบบบัญชีที่บริษัท/ห้างฯ ใช้ ให้ตรงตามมาตรฐานการบัญชี	4.13	มีความคาดหวังสูง	3.71	มีความพอใจสูง
5	ทีมงานตรวจสอบบัญชีได้แจ้งให้ท่านทราบถึงความคืบหน้าของกระบวนการสอบบัญชี	4.00	มีความคาดหวังสูง	3.38	มีความพอใจปานกลาง
	รวม	4.19	มีความคาดหวังสูง	3.66	มีความพอใจสูง

จากตารางที่ 32 พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการสอบ บัญชีของกลุ่มธุรกิจที่ใช้บริการของสำนักงานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานครด้านการตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าในภาพรวมอยู่ในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน โดยในเรื่องการใช้ระยะเวลาตรวจสอบตรงตามกำหนด ความสะดวกในการติดต่อทีมงาน การทำงานของทีมตรวจสอบไม่เป็นอุปสรรคต่อธุรกิจและความสามารถของทีมตรวจสอบในการ อ้างอิงรูปแบบบัญชีที่ธุรกิจใช้ให้ตรงตามมาตรฐานบัญชีนั้น ธุรกิจคาดหวังในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจในระดับสูง แต่ในเรื่องของทีมงานตรวจสอบได้แจ้งให้ทราบถึงความคืบหน้าของ กระบวนการสอบบัญชี ธุรกิจคาดหวังในระดับสูงแต่ได้รับความพอใจในระดับปานกลาง

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการสอบบัญชีสำนักงานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานคร
- ด้านความปลอดภัย

	รายละเอียดของคำถาม	ค่าเฉลี่ย (MEAN) ของระดับความพึงพอใจที่ธุรกิจคาดหวังและประสบการณ์ที่ได้รับจริง		
		ความคาดหวัง	ความหมาย	ประสบการณ์ที่ได้รับ
1	สำนักงานสอบบัญชีรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของบริษัท/ห้างท่าน	4.71	มีความคาดหวังสูงมาก	4.17
2	ทีมงานตรวจสอบบัญชีที่มีความระมัดระวังในการสอบบัญชีเพื่อให้การจัดทำบัญชีของบริษัท/ห้างฯ ท่านตรงตามมาตรฐานบัญชี	4.46	มีความคาดหวังสูง	4.00
3	ทีมงานผู้สอบบัญชีเป็นผู้มีจริยธรรมในการสอบบัญชี	4.63	มีความคาดหวังสูงมาก	4.08
	รวม	4.60	มีความคาดหวังสูงมาก	4.08

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

จากตารางที่ 33 พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการสอบ บัญชีของกลุ่มธุรกิจที่ใช้บริการของสำนักงานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานครด้านความปลอดภัยใน การตรวจสอบในภาพรวมอยู่ในระดับสูงมากและได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง โดยด้านของ ทีมงานตรวจสอบเป็นผู้มีจริยธรรมในการสอบบัญชีและรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของธุรกิจ ธุรกิจมีความคาดหวังในระดับสูงมากแต่ได้รับความพึงพอใจในระดับสูง อย่างไรก็ตามด้านทีมงาน ตรวจสอบมีความระมัดระวังในการบัญชีเพื่อให้การจัดทำบัญชีของธุรกิจตรงตามมาตรฐานบัญชี ธุรกิจคาดหวังในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจในระดับสูงเช่นเดียวกัน

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการสอบบัญชีของกลุ่มผู้ใช้นักงานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานคร

- ด้านการดูแลเอาใจใส่

	รายละเอียดของคำถาม	ค่าเฉลี่ย (MEAN) ของ			
		ระดับความพึงพอใจที่ธุรกิจคาดหวังและประสบการณ์ที่ได้รับจริง	ความคาดหวัง	ความหมาย	ประสบการณ์ที่ได้รับ
1	ความพร้อมและการเตรียมการให้บริการของผู้สอบบัญชี (ทีมงานตรวจสอบบัญชีได้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจของท่านก่อนดำเนินการ)	4.25	มีความคาดหวังสูง	3.67	มีความพอใจสูง
2	ความสม่ำเสมอของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสอบบัญชีของท่าน เมื่อเทียบกับบริการในอดีตที่ผ่านมา	4.17	มีความคาดหวังสูง	3.63	มีความพอใจสูง
3	สำนักงานสอบบัญชีได้ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัท/ห้างฯท่านในการปรับปรุงการทำงาน	4.33	มีความคาดหวังสูง	3.75	มีความพอใจสูง
4	ความกระตือรือร้นและความยินดีในการให้ความช่วยเหลือบริษัท/ห้างฯของสำนักงานสอบบัญชี	4.25	มีความคาดหวังสูง	3.58	มีความพอใจสูง
5	ผู้บริหาร (Partner/Manager) ของสำนักงานสอบบัญชีออกตรวจร่วมกับทีมงานผู้สอบบัญชีอย่างสม่ำเสมอ	3.67	มีความคาดหวังสูง	3.04	มีความพอใจปานกลาง
	รวม	4.13	มีความคาดหวังสูง	3.53	มีความพอใจสูง

จากตารางที่ 34 พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการสอบบัญชีของกลุ่มธุรกิจที่ใช้บริการของสำนักงานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานครด้านความดูแลเอาใจใส่ของทีมงานตรวจสอบในภาพรวมอยู่ในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงเช่นกัน โดยในด้านความเตรียมความพร้อมในการให้บริการ ความสม่ำเสมอของคุณภาพการให้บริการและสำนักงานสอบบัญชีให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ และทีมงานตรวจสอบบัญชีมีความกระตือรือร้นและยินดีให้ความช่วยเหลือนั้น ธุรกิจคาดหวังในระดับสูงและได้รับความพอใจระดับสูง ในขณะที่ในด้านของผู้บริหารของสำนักงานเข้าร่วมตรวจสอบกับทีมงานตรวจสอบบัญชีอย่างสม่ำเสมอ นั้น ธุรกิจคาดหวังในระดับสูงแต่ได้รับความพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการสอบบัญชีของกลุ่มผู้ใช้สำนักงานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานคร

- ด้านรูปลักษณ์

	รายละเอียดของคำถาม	ค่าเฉลี่ย (MEAN) ของระดับความพึงพอใจที่ธุรกิจคาดหวังและประสบการณ์ที่ได้รับจริง		
		ความคาดหวัง	ความหมาย	ความหมาย
1	ทีมงานตรวจสอบบัญชีใช้อุปกรณ์การสอบบัญชีที่ทันสมัย เช่น ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการสอบบัญชี	3.75	มีความคาดหวังสูง	มีความพอใจปานกลาง
2	ทีมงานตรวจสอบบัญชีได้ปฏิบัติตามมรรยาทของผู้สอบบัญชี	4.29	มีความคาดหวังสูง	มีความพอใจสูง
3	ทีมงานตรวจสอบบัญชีปฏิบัติต่อบริษัทของท่านโดยความสุภาพอย่างสม่ำเสมอ	4.29	มีความคาดหวังสูง	มีความพอใจสูง
4	สำนักงานตรวจสอบบัญชีที่สามารถให้บริการด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การวางระบบบัญชี การตรวจสอบภายใน	4.13	มีความคาดหวังสูง	มีความพอใจปานกลาง
5	สำนักงานตรวจสอบบัญชีมีการคิดค่าธรรมเนียมในการตรวจสอบในอัตราที่เหมาะสม	4.08	มีความคาดหวังสูง	มีความพอใจสูง
6	สำนักงานตรวจสอบบัญชีมีพนักงานจำนวนมากและเป็นองค์กรใหญ่	3.92	มีความคาดหวังสูง	มีความพอใจปานกลาง
7	สำนักงานตรวจสอบบัญชีเป็นสำนักงานที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	4.08	มีความคาดหวังสูง	มีความพอใจสูง
	รวม	4.08	มีความคาดหวังสูง	มีความพอใจสูง

จากตารางที่ 35 พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการสอบ บัญชีของกลุ่มธุรกิจที่ใช้บริการของสำนักงานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานครด้านรูปลักษณะในภาพรวมอยู่ในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจในระดับสูงเช่นกัน โดยในด้านของทีมงานตรวจสอบ ปฏิบัติตามมรรยาทของผู้สอบบัญชี ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพ คิดค่าธรรมเนียมในอัตราที่เหมาะสมและสำนักงานมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักนั้น ธุรกิจคาดหวังในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจในระดับสูง แต่ในด้านให้บริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง การใช้อุปกรณ์การตรวจสอบที่ทันสมัย มีพนักงานจำนวนมากและเป็นองค์กรขนาดใหญ่ นั้น ธุรกิจคาดหวังในระดับสูงแต่ได้รับความพอใจในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาจะผลการประมวลข้อมูลดังกล่าว พบว่า โดยภาพรวมธุรกิจที่ใช้บริการจากสำนักงานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานครคาดหวังต่อการใช้บริการการสอบบัญชีอยู่ในระดับสูงในขณะที่ได้รับความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงเป็นส่วนใหญ่และระดับปานกลางบางส่วน ซึ่งส่วนใหญ่แสดงผลของค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังของธุรกิจสูงกว่าระดับความพึงพอใจ เพื่อพิจารณาว่าความแตกต่างดังกล่าวมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ จึงต้องพิจารณาต่อไปในการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้ ธุรกิจที่ใช้บริการจากสำนักงานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานครได้รับจากการสอบบัญชีตามตารางที่ 36 และ 37 - 41

ตารางที่ 36 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจโดยภาพรวมของกลุ่ม ผู้ใช้สำนักงานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานคร

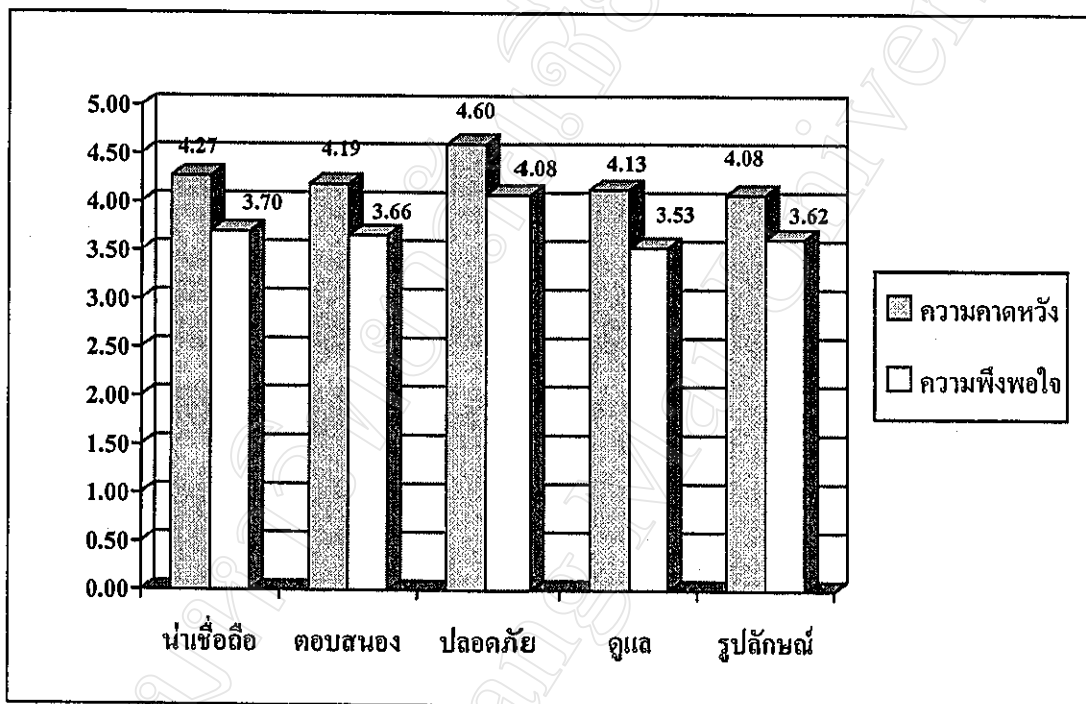
คุณภาพ	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	ผลแตกต่าง
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.27	3.70	-0.62
ด้านการตอบสนองความต้องการ	4.19	3.66	-0.58
ด้านความปลอดภัย	4.60	4.08	-0.47
ด้านความดูแลเอาใจใส่	4.13	3.53	-0.62
ด้านรูปลักษณะ	4.08	3.62	-0.48

จากตารางที่ 36 พบว่าธุรกิจคาดหวังจะได้รับความพึงพอใจสูงสุดในด้านของความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.60 รองลงมาคือความน่าเชื่อถือของผู้สอบบัญชีและการตอบสนองความต้องการของธุรกิจมีค่าเฉลี่ยรวม 4.27 และ 4.19 ตามลำดับ ส่วนในด้านของประสิทธิภาพที่ ได้รับจริง ความพึงพอใจที่ได้รับจริงสูงสุดคือในด้านของความปลอดภัย รองลงมาคือด้านความ

นำเชื่อถือของผู้สอบบัญชีและด้านการตอบสนองความต้องการเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยรวม 4.08 3.70 และ 3.66

อย่างไรก็ตาม การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่ธุรกิจคาดหวังจะได้รับและความพึงพอใจที่ได้รับจริงในแต่ละด้านโดยภาพรวม พบว่า ธุรกิจได้รับความพึงพอใจต่ำกว่าที่ธุรกิจคาดหวังไว้ โดยต่ำกว่ามากที่สุดในด้านของความดูแลเอาใจใส่และด้านความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือการตอบสนองความต้องการตามลำดับ

ภาพที่ 9 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจโดยภาพรวมของธุรกิจที่ใช้บริการของสำนักงานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานคร



จากภาพที่ 9 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและความพึงพอใจ พบว่าโดยภาพรวมของธุรกิจที่ใช้สำนักงานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานคร ธุรกิจได้คาดหวังในด้านของความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการ การดูแลเอาใจใส่ และรูปลักษณะของสำนักงาน ตรวจสอบในระดับสูงและได้รับความพึงพอใจในระดับสูงเช่นกัน อย่างไรก็ตามในด้านของความปลอดภัยในการใช้บริการ ธุรกิจได้คาดหวังในระดับสูงมาก และได้รับความพึงพอใจในระดับสูง

นอกจากนั้น ตารางที่ 37 - 41 ได้แสดงการเปรียบเทียบ ผลแตกต่างของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับในการสอบบัญชีของธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่ที่เลือกใช้บริการของสำนักงานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานคร โดยพิจารณาการเปรียบเทียบปัจจัยในแต่ละด้านโดยละเอียด ดังแสดงตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 37 แสดงการเปรียบเทียบผลแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการสอบบัญชีสำนักงานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานคร
- ด้านความน่าเชื่อถือ

	รายละเอียดของคำถาม	ค่าเฉลี่ย (MEAN)		เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจและความพึงพอใจที่ได้รับ		
		ความคาดหวัง (1)	ความพึงพอใจ (2)	MEAN (1)-(2)	T-TEST	SIG.(2-TAILED)
1	ทีมงานตรวจสอบบัญชีเป็นผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจที่ดำเนินการสอบบัญชี	4.25	3.67	0.58	3.444	0.002
2	ทีมงานตรวจสอบบัญชีมีประสบการณ์ในการตรวจสอบบัญชี	4.38	3.63	0.75	4.628	0.000
3	ทีมงานตรวจสอบบัญชีเคยทำการสอบบัญชีของบริษัท/ห้างท่านมาก่อน	4.00	3.71	0.29	2.070	0.050
4	ทีมงานตรวจสอบบัญชีปฏิบัติตามมาตรฐานการสอบบัญชีอย่างเคร่งครัด	4.38	3.83	0.55	3.003	0.006
5	ทีมงานตรวจสอบบัญชีปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีอย่างเคร่งครัด	4.33	3.92	0.41	2.318	0.030
6	สำนักงานสอบบัญชีได้ศึกษาถึงระบบการควบคุมภายในของบริษัท/ห้างฯ ท่านมาก่อนการดำเนินการสอบบัญชี	4.00	3.13	0.87	3.984	0.001
7	ทีมงานตรวจสอบบัญชีเป็นผู้มีความรู้ทางด้านบัญชีเป็นอย่างดี	4.63	3.92	0.71	3.635	0.001
8	ทีมงานตรวจสอบบัญชีเป็นผู้มีความรู้ทางด้านการสอบบัญชีเป็นอย่างดี	4.67	3.88	0.79	4.163	0.000
9	ทีมงานตรวจสอบบัญชีมีผู้สอบบัญชีรับอนุญาตร่วมอยู่ในทีมงานดังกล่าว	4.21	3.75	0.46	2.541	0.018
10	ทีมงานตรวจสอบบัญชีเป็นผู้มีคุณสมบัติและวุฒิสูง	3.83	3.58	0.25	1.297	0.007

จากตารางที่ 37 พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการสอบ
บัญชีของกลุ่มธุรกิจที่ใช้บริการของสำนักงานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานครด้านความน่าเชื่อถือ
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยธุรกิจได้รับความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุด ในด้าน
ของทีมงานตรวจสอบศึกษาถึงระบบการควบคุมภายในของธุรกิจก่อนเข้าทำการตรวจสอบ ทีม
งานตรวจสอบบัญชีเป็นผู้มีความรู้ด้านการสอบบัญชีเป็นอย่างดีและทีมงานตรวจสอบบัญชีมี
ประสบการณ์ในการตรวจสอบบัญชี

ตารางที่ 38 แสดงการเปรียบเทียบผลแตกต่างของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการตอบบัญชีของกลุ่มผู้ใช้สำนักงานบัญชีในกรุงเทพมหานคร

- ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

	รายละเอียดของคำถาม	ค่าเฉลี่ย (MEAN)		เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่คาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับ		
		ความคาดหวัง (1)	ความพึงพอใจ (2)	MEAN (1)-(2)	T-TEST	SIG.(2-TAILED)
1	ทีมงานตรวจสอบบัญชีใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบบัญชีที่ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	4.33	3.92	0.41	2.198	0.038
2	ความสะดวกในการติดต่อทีมงานตรวจสอบบัญชี	4.25	3.58	0.67	3.391	0.003
3	การทำงานของทีมงานตรวจสอบบัญชีไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานตามปกติของบริษัท/ห้างท่าน	4.25	3.71	0.54	2.600	0.016
4	ทีมงานตรวจสอบบัญชีมีความสามารถในการอ้างอิงรูปแบบบัญชีที่บริษัท/ห้างฯ ใช้ ให้ตรงตามมาตรฐานการบัญชี	4.13	3.71	0.42	1.926	0.037
5	ทีมงานตรวจสอบบัญชีได้แจ้งให้ท่านทราบถึงความคืบหน้าของกระบวนการตรวจสอบบัญชี	4.00	3.38	0.62	2.532	0.019

จากตารางที่ 38 พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการสอบบัญชีของกลุ่มธุรกิจที่ใช้บริการของสำนักงานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานครด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยธุรกิจได้รับความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุดในด้านของความสะดวกในการติดต่อที่ทีมงานตรวจสอบบัญชี ทีมงานตรวจสอบบัญชีได้แจ้งให้ทราบถึงความคืบหน้าของกระบวนการสอบบัญชีและการทำงานของทีมงานไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานตามปกติของธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 39 แสดงการเปรียบเทียบผลแตกต่างของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการสอบบัญชีสำนักงานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานคร
- ด้านความปลอดภัย

	รายละเอียดของคำถาม	ค่าเฉลี่ย (MEAN)		เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่คาดหวังและระดับความพึงพอใจที่ได้รับ		
		ความคาดหวัง (1)	ความพึงพอใจ (2)	MEAN (1)-(2)	T-TEST	SIG.(2-TAILED)
1	สำนักงานสอบบัญชีรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของบริษัท/ห้างฯ ท่าน	4.71	4.17	0.54	3.003	0.006
2	ทีมงานตรวจสอบบัญชีมีความระมัดระวังในการสอบบัญชีเพื่อให้การจัดทำบัญชีของบริษัท/ห้างฯ ท่านตรงตามมาตรฐานบัญชี	4.46	4.00	0.46	2.696	0.013
3	ทีมงานผู้สอบบัญชีเป็นผู้มีจริยธรรมในการสอบบัญชี	4.63	4.08	0.55	3.186	0.004

จากตารางที่ 39 พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการสอบ
บัญชีของกลุ่มธุรกิจที่ใช้บริการของสำนักงานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานครด้านความปลอดภัย
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยธุรกิจได้รับความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุด ในด้าน
ของทีมงานตรวจสอบบัญชีมีเป็นผู้มีจริยธรรมในการสอบบัญชี

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 40 แสดงการเปรียบเทียบผลแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการสอบบัญชีในกรุงเทพมหานคร
- ด้านการดูแลเอาใจใส่

	รายละเอียดของคำถาม	ค่าเฉลี่ย (MEAN)		เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่ภาคเหนือและระดับความพึงพอใจที่ได้รับ		
		ความคาดหวัง (1)	ความพึงพอใจ (2)	MEAN (1)-(2)	T-TEST	SIG.(2-TAILED)
1	ความพร้อมและการเตรียมการให้บริการของผู้สอบบัญชี (ทีมงานตรวจสอบบัญชีได้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจของท่านก่อนดำเนินการ)	4.25	3.67	0.58	2.598	0.016
2	ความสม่ำเสมอของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสอบบัญชีของท่าน เมื่อเทียบกับการให้บริการในอดีตที่ผ่านมา	4.17	3.63	0.54	2.849	0.009
3	สำนักงานสอบบัญชีได้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัท/ห้างท่านในการปรับปรุงการทำงาน	4.33	3.75	0.58	3.245	0.004
4	ความกระตือรือร้นและความยินดีในการให้ความช่วยเหลือบริษัท/ห้างฯ ของสำนักงานสอบบัญชี	4.25	3.58	0.67	3.112	0.005
5	ผู้บริหาร (Partner/Manager) ของสำนักงานสอบบัญชีออกตรวจร่วมกับทีมงานผู้สอบบัญชีอย่างสม่ำเสมอ	3.67	3.04	0.63	2.611	0.016

จากตารางที่ 40 พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการสอบ
บัญชีของกลุ่มธุรกิจที่ใช้บริการของสำนักงานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานครด้านการดูแลเอาใจใส่
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยธุรกิจได้รับความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังมากที่สุด ในด้าน
ของความกระตือรือร้นและความยินดีในการให้ความช่วยเหลือธุรกิจของสำนักงานสอบบัญชีและผู้
บริหารของสำนักงานสอบบัญชีออกตรวจร่วมกับทีมงานอย่างสม่ำเสมอ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 41 แสดงการเปรียบเทียบผลแตกต่างของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการสอบบัญชีของกลุ่มผู้ใช้สำนักงานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานคร
- ด้านรูปลักษณ์

	รายละเอียดของคำถาม	ค่าเฉลี่ย (MEAN)		เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่คาดหวังและระดับความพึงพอใจที่ได้รับ		
		ความคาดหวัง (1)	ความพึงพอใจ (2)	MEAN (1)-(2)	T-TEST	SIG.(2-TAILED)
1	ทีมงานตรวจสอบบัญชีใช้อุปกรณ์การสอบบัญชีที่ทันสมัย เช่น ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการสอบบัญชี	3.75	3.38	0.37	1.895	0.071
2	ทีมงานตรวจสอบบัญชีได้ปฏิบัติตามบรรรยทของผูสอบบัญชี	4.29	3.83	0.46	2.696	0.013
3	ทีมงานตรวจสอบบัญชีมีปฏิบัติตามวิธีทของทง โดยความสุภทอย่าง สม่เสมอ	4.29	4.08	0.21	1.225	0.233
4	สำนักงานตรวจสอบบัญชีสามารถให้บริการค้่านอ่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การวางระบบบัญชี การตรวจสอบภายใน	4.13	3.33	0.80	3.192	0.004
5	สำนักงานตรวจสอบบัญชีมีการคิดค่าธรรมเนียมในการตรวจสอบใบอัตราที่เหมาะสม	4.08	3.54	0.54	2.716	0.012
6	สำนักงานตรวจสอบบัญชีมีพนักงานจ้่านวมมากและเป็นองท้กรใหญ่	3.92	3.42	0.50	2.505	0.020
7	สำนักงานตรวจสอบบัญชีเป็นสำนักงานที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	4.08	3.75	0.33	1.881	0.073

จากตารางที่ 41 พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการสอบ บัญชีของกลุ่มธุรกิจที่ใช้บริการของสำนักงาน สอบบัญชีในกรุงเทพมหานครด้านรูปลักษณ์แตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญในบางด้าน คือ ในด้านการให้บริการด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง การคิดค่าธรรมเนียม ในอัตราที่เหมาะสม และการปฏิบัติตามมรรยาทของผู้สอบบัญชีและสำนักงานสอบบัญชีมี พนักงานจำนวนมากและเป็นองค์กรใหญ่ ส่วนในด้านของทีมงานตรวจสอบบัญชีใช้อุปกรณ์การ สอบบัญชีที่ทันสมัย ปฏิบัติต่อธุรกิจด้วยความสุภาพและเป็นสำนักงานที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักนั้น ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

สรุปผลจากการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของธุรกิจต่อการให้บริการสอบบัญชีและ ระดับความพึงพอใจที่ธุรกิจได้รับจากประสบการณ์ที่ได้รับจริงจากการใช้บริการสอบบัญชีของ ธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่ที่ใช้บริการสำนักงาน สอบบัญชีในกรุงเทพมหานคร พบว่าโดยภาพรวมมี ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยดังกล่าวอย่างมีนัยสำคัญ โดยเป็นไปในทิศทางที่ค่าเฉลี่ยของระดับ ความพึงพอใจที่ได้รับจากการให้บริการการสอบบัญชีต่ำกว่าระดับความคาดหวัง แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาด้านการวัดค่าของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจแล้ว ธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่ได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการการสอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานคร ในด้าน ของความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า ความปลอดภัย การดูแลเอาใจใส่ และ ภาพลักษณ์ของสำนักงานสอบบัญชีโดยส่วนใหญ่ในระดับสูงและในระดับปานกลางในบางส่วน

ตารางที่ 42 แสดงสาเหตุที่ธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่มิได้เลือกใช้บริการของสำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่

สาเหตุ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. ไม่สามารถหาผู้สอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ได้ เนื่องจากจำนวนผู้สอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่มีน้อย	7	21.87
2. ไม่เชื่อถือในประสิทธิภาพการให้บริการ	7	21.87
3. สำนักงานสอบบัญชีของบริษัทถูกกำหนดโดยบริษัทใหญ่	14	43.75
4. อื่น ๆ	4	12.51
รวม	32	100.00

จากตารางที่ 42 แสดงสาเหตุที่ธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่มิได้เลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าสาเหตุส่วนใหญ่เป็นเพราะสำนักงานใหญ่เป็นผู้กำหนดสำนักงานสอบบัญชีของธุรกิจคิดเป็นร้อยละ 43.75 และสาเหตุรองลงมาคือธุรกิจไม่สามารถหาผู้สอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ได้เนื่องจากผู้สอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนน้อยคิดเป็นร้อยละ 21.87 และอีกสาเหตุหนึ่งคือ ธุรกิจไม่เชื่อถือในประสิทธิภาพของสำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่คิดเป็นร้อยละ 21.87 ส่วนสาเหตุอื่น ๆ เช่น ผู้สอบบัญชีถูกแนะนำโดยเจ้าของกิจการหรือผู้ถือหุ้นคิดเป็นร้อยละ 12.51

ซึ่งภายหลังจากการประมวลผลข้อมูลของความระดับพึงพอใจต่อการใช้บริการสอบบัญชีในกรุงเทพมหานครตามตารางที่ 31 - 41 ก็พบว่าแม้ว่าธุรกิจจะไม่ได้เลือกใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ แต่ธุรกิจก็มิได้รับความพึงพอใจตามที่ธุรกิจคาดหวังจากการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีในจังหวัดอื่นที่มีใช้สำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่เช่นกัน โดยภาพรวมแล้วระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการของสำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่และสำนักงานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานคร ปรากฏตามตารางที่ 43

ตารางที่ 43 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการสอบบัญชีระหว่างการเลือกใช้สำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่และการเลือกใช้สำนักงานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานคร

รายละเอียดของคำถาม		ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ			
		เชียงใหม่	ความพึงพอใจ	กรุงเทพฯ	ความพึงพอใจ
กลุ่มที่ 1 คำถามวัดระดับคุณภาพการด้านความน่าเชื่อถือ					
1.	ทีมงานตรวจสอบบัญชีเป็นผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจที่ดำเนินการสอบบัญชี	3.34	ปานกลาง	3.67	สูง
2.	ทีมงานตรวจสอบบัญชีมีประสบการณ์ในการตรวจสอบบัญชี	3.54	สูง	3.63	สูง
3.	ทีมงานตรวจสอบบัญชีเคยทำการสอบบัญชีของบริษัท/ห้างฯท่านมาก่อน	3.66	สูง	3.71	สูง
4.	ทีมงานตรวจสอบบัญชีปฏิบัติตามมาตรฐานการสอบบัญชีอย่างเคร่งครัด	3.64	สูง	3.83	สูง
5.	ทีมงานตรวจสอบบัญชีปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีอย่างเคร่งครัด	3.65	สูง	3.92	สูง
6.	สำนักงานสอบบัญชีได้ศึกษาถึงระบบการควบคุมภายในของบริษัท/ห้างฯ ท่านมาก่อน	3.24	ปานกลาง	3.13	ปานกลาง
7.	ทีมงานตรวจสอบบัญชีเป็นผู้มีความรู้ทางด้านบัญชีเป็นอย่างดี	3.70	สูง	3.92	สูง
8.	ทีมงานตรวจสอบบัญชีเป็นผู้มีความรู้ทางการสอบบัญชีเป็นอย่างดี	3.62	สูง	3.88	สูง
9.	ทีมงานตรวจสอบบัญชีมีผู้สอบบัญชีรับอนุญาตร่วมอยู่ในทีมงานดังกล่าว	3.66	สูง	3.75	สูง
10.	ทีมงานตรวจสอบบัญชีเป็นผู้มีคุณวุฒิและวัยวุฒิสูง	3.58	สูง	3.58	สูง
	รวม	3.56	สูง	3.70	สูง
กลุ่มที่ 2 คำถามวัดคุณภาพด้านการตอบสนองต้องการของลูกค้า					
11.	ทีมงานตรวจสอบบัญชีใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบบัญชีตรงตามระยะเวลาที่กำหนด	3.64	สูง	3.92	สูง
12.	ความสะดวกในการติดต่อทีมงานตรวจสอบบัญชี	3.71	สูง	3.58	สูง
13.	การทำงานของทีมงานตรวจสอบบัญชีไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานตามปกติของบริษัท/ห้าง	3.73	สูง	3.71	สูง

ตารางที่ 43 (ต่อ) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการสอบบัญชีระหว่างการเลือก
ใช้สำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่และการเลือกใช้สำนักงานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานคร

รายละเอียดของคำถาม		ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ			
		เชียงใหม่	ความพึงพอใจ	กรุงเทพฯ	ความพึงพอใจ
14.	ทีมงานตรวจสอบบัญชีมีความสามารถในการ อ้างอิงรูปแบบบัญชีที่บริษัท/ห้างฯ ใช้ให้ตรง ตามมาตรฐานการบัญชี	3.65	สูง	3.71	สูง
15.	ทีมงานตรวจสอบบัญชีได้แจ้งให้ท่านทราบถึง ความคืบหน้าของกระบวนการสอบบัญชี	3.47	ปานกลาง	3.38	ปานกลาง
	รวม	3.64	สูง	3.66	สูง
กลุ่มที่ 3 คำถามวัดคุณภาพด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ					
16.	สำนักงานสอบบัญชีรักษาข้อมูลที่เป็นความลับ ของบริษัท/ห้างฯ ท่าน	4.12	สูง	4.17	สูง
17.	ทีมงานตรวจสอบบัญชีมีความระมัดระวังในการ สอบบัญชีเพื่อให้การจัดทำบัญชีของบริษัท/ห้างฯ ท่านตรงตามมาตรฐานบัญชี	3.79	สูง	4.00	สูง
18.	ทีมงานผู้สอบบัญชีเป็นผู้มีจริยธรรมในการสอบ บัญชี	3.99	สูง	4.08	สูง
	รวม	3.97	สูง	4.08	สูง
กลุ่มที่ 4 คำถามวัดคุณภาพด้านการดูแลเอาใจใส่ของทีมงานของผู้สอบบัญชี					
19.	ความพร้อมและการเตรียมการให้บริการของ ผู้สอบบัญชี (ทีมงานตรวจสอบบัญชีได้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจของท่านก่อนดำเนินการ)	3.50	สูง	3.67	สูง
20.	ความสม่ำเสมอของคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานสอบบัญชี	3.52	สูง	3.63	สูง
21.	สำนักงานได้ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อ บริษัท/ห้างฯ ท่าน ในการปรับปรุงการทำงาน	3.78	สูง	3.75	สูง
22.	ความกระตือรือร้นและความยินดีในการให้ความ ช่วยเหลือบริษัท/ห้างฯ ของสำนักงานสอบบัญชี	3.44	ปานกลาง	3.58	สูง
23.	ผู้บริหาร (Partner/Manager) ของสำนักงานสอบ บัญชีออกตรวจร่วมกับทีมงานผู้สอบบัญชีอย่าง สม่ำเสมอ	3.10	ปานกลาง	3.04	ปานกลาง
	รวม	3.47	ปานกลาง	3.53	สูง

ตารางที่ 43 (ต่อ) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการสอบบัญชีระหว่างการเลือก
ใช้สำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่และการเลือกใช้สำนักงานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานคร

รายละเอียดของคำถาม	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ			
	เชียงใหม่	ความพึงพอใจ	กรุงเทพฯ	ความพึงพอใจ
กลุ่มที่ 5 คำถามวัดคุณภาพด้านภาพลักษณ์ของทีมงานของผู้สอบบัญชี				
24. ทีมงานตรวจสอบบัญชีใช้อุปกรณ์การสอบบัญชีที่ทันสมัย เช่น ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการสอบบัญชี	3.34	ปานกลาง	3.38	ปานกลาง
25. ทีมงานตรวจสอบบัญชีได้ปฏิบัติตามมรรยาทของผู้สอบบัญชี	3.82	สูง	3.83	สูง
26. ทีมงานตรวจสอบบัญชีปฏิบัติต่อบริษัทของท่านโดยความสุภาพอย่างสม่ำเสมอ	3.78	สูง	4.08	สูง
27. สำนักงานตรวจสอบบัญชีสามารถให้บริการด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การวางระบบบัญชี ตรวจสอบภายใน	3.54	สูง	3.33	ปานกลาง
28. สำนักงานตรวจสอบบัญชีมีการคิดค่าธรรมเนียมในการตรวจสอบในอัตราที่เหมาะสม	3.49	ปานกลาง	3.54	สูง
29. สำนักงานตรวจสอบบัญชีมีพนักงานจำนวนมากและเป็นองค์กรใหญ่	3.10	ปานกลาง	3.42	ปานกลาง
30. สำนักงานตรวจสอบบัญชีเป็นสำนักงานที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก	3.59	สูง	3.75	สูง
รวม	3.52	สูง	3.62	สูง

จากตารางที่ 43 จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการสอบบัญชีระหว่างการเลือกใช้สำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่และการเลือกใช้สำนักงานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานคร พบว่า

1. ด้านคุณภาพการบริการ

ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของธุรกิจที่เลือกใช้บริการสอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่และในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงทุกด้าน เว้นแต่ในด้านความเชี่ยวชาญของทีมงานตรวจสอบบัญชีในธุรกิจที่ตรวจสอบธุรกิจที่ใช้สำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่พึงพอใจในระดับปานกลาง ในขณะที่ธุรกิจที่ใช้สำนักงานสอบบัญชีในกรุงเทพฯ ได้รับความพึงพอใจในระดับสูง ตลอดจนธุรกิจที่ใช้บริการจากสำนักงานสอบบัญชีใน

จังหวัดเชียงใหม่และกรุงเทพฯ ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการที่ทีมงานตรวจสอบศึกษาถึงระบบการควบคุมภายในของธุรกิจก่อนเข้าทำการตรวจสอบบัญชี

2. ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของธุรกิจที่เลือกใช้บริการสอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่และในกรุงเทพมหานครโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงทุกด้าน เว้นแต่ในด้านของการแจ้งความคืบหน้าของกระบวนการสอบบัญชีแก่ธุรกิจ ทั้งธุรกิจที่ใช้บริการจากสำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่และกรุงเทพมหานคร ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

3. ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ

ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของธุรกิจที่เลือกใช้บริการสอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่และในกรุงเทพมหานครโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงทุกด้าน

4. ด้านการดูแลเอาใจใส่ของทีมงานตรวจสอบบัญชี

ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของธุรกิจที่เลือกใช้บริการสอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่โดยภาพรวมได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลางและธุรกิจที่ใช้บริการของสำนักงานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง โดยในด้านของความกระตือรือร้นและยินดีให้ความช่วยเหลือธุรกิจของสำนักงานตรวจสอบบัญชีนั้นธุรกิจที่ใช้บริการของสำนักงานในจังหวัดเชียงใหม่ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในขณะที่ธุรกิจที่ใช้บริการของสำนักงานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานคร ได้รับความพึงพอใจในระดับสูง อย่างไรก็ตาม ในด้านของการที่ผู้บริหารเข้าร่วมตรวจสอบกับทีมงานนั้นธุรกิจที่ใช้บริการของสำนักสอบบัญชีทั้งสองแห่งได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนในด้านอื่น ๆ นั้นได้รับความพึงพอใจในระดับสูงทั้งหมด

5. ด้านรูปลักษณ์ของทีมงานตรวจสอบบัญชี

ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของธุรกิจที่เลือกใช้บริการสอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่และในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง โดยในด้านของการใช้อุปกรณ์การตรวจสอบที่ทันสมัยและสำนักงานสอบบัญชีมีพนักงานจำนวนมากและเป็นองค์กรขนาดใหญ่ นั้น ธุรกิจที่เลือกใช้สำนักงานสอบบัญชีทั้งสองแห่งได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนการการคิดอัตราค่าธรรมเนียม ธุรกิจที่ใช้บริการสำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในขณะที่ธุรกิจที่ใช้บริการของสำนักงานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานคร ได้รับความพึงพอใจในระดับสูง อย่างไรก็ตามการให้บริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องนั้น ธุรกิจที่ใช้บริการของสำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ได้รับ

ความพึงพอใจในระดับสูง ในขณะที่ธุรกิจที่ใช้บริการของสำนักงานสอบบัญชีในกรุงเทพมหานคร ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกเหนือจากนั้น ธุรกิจได้รับความพึงพอใจในระดับสูง

นอกจากนั้นจากการใช้คำถามปลายเปิดสอบถามธุรกิจผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานสอบบัญชีที่ธุรกิจพึงพอใจ ดังต่อไปนี้

1. ทีมงานตรวจสอบบัญชีควรให้คำแนะนำเกี่ยวกับกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ เกี่ยวกับกฎหมายการบัญชีและภาษีอากร ตลอดจนมาตรฐานการบัญชีอย่างต่อเนื่อง
2. สำนักงานตรวจสอบบัญชีควรส่งทีมงานตรวจสอบที่ประกอบด้วยทีมงานที่มีประสบการณ์การตรวจสอบในปีก่อนหรือทีมงานรุ่นพี่ที่สามารถควบคุมการทำงานของทีมงานรุ่นน้องซึ่งบางครั้งยังไม่เคยมีประสบการณ์ในการตรวจสอบ เพื่อไม่ให้เกิดการตั้งคำถามที่แสดงให้เห็นว่าผู้อยู่ในทีมตรวจสอบไม่เคยมีความรู้และความเข้าใจในธุรกิจที่ตรวจสอบ ทำให้พนักงานบัญชีต้องใช้เวลาในการตอบคำถาม
3. ทีมงานตรวจสอบบัญชีควรมีการประสานงานกันในการรวบรวมรายละเอียดของเอกสารที่ต้องการตรวจสอบ ไม่ขอเอกสารชนิดเดียวกันหลายครั้งโดยผู้ตรวจสอบคนละคน ทำให้พนักงานบัญชีต้องจัดเตรียมหรือค้นหาเอกสารชนิดเดียวกันให้ทีมงานตรวจสอบหลายครั้ง
4. สำนักงานตรวจสอบไม่ควรเปลี่ยนทีมงานตรวจสอบบัญชีที่ตรวจสอบธุรกิจบ่อย ๆ เนื่องจากทำให้พนักงานทั้งทีมงานตรวจสอบและพนักงานบัญชีต้องทำความเข้าใจระบบของธุรกิจใหม่ ทำให้เสียเวลา
5. สำนักงานตรวจสอบบัญชีควรมีการบริการที่ครบวงจรทั้งการให้บริการการตรวจสอบบัญชีและด้านภาษีอากร การให้คำปรึกษาด้านบัญชี และกฎหมายบัญชีและภาษีอากรต่าง ๆ การวางระบบบัญชี เป็นต้น
6. สำนักงานตรวจสอบบัญชีควร พิจารณาเก็บค่าธรรมเนียมการให้บริการในอัตราพอเหมาะ ตามสถานะเศรษฐกิจไทย
7. สำนักงานตรวจสอบควรตรวจสอบธุรกิจภายในกำหนดเวลาและสามารถสรุปผลการตรวจสอบและนำส่งรายงานผู้สอบบัญชีก่อนที่จะครบกำหนดนำส่งงบการเงินต่อกรมสรรพากรหรือหน่วยงานต่าง ๆ
8. สำนักงานตรวจสอบบัญชีควร กำชับให้ทีมงานตรวจสอบปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความสุภาพและมีมารยาทในการปฏิบัติงาน
9. สำนักงานตรวจสอบบัญชีควร จัดทีมงานตรวจสอบบัญชีในจำนวนที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ตรวจสอบเพื่อให้การตรวจสอบมีประสิทธิภาพและแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา

10. ทีมงานตรวจสอบบัญชีทุกคนควรเป็นคนที่มีความรู้ความสามารถและมั่นใจในตัวเอง สามารถตอบคำถามลูกค้าได้ทันที โดยไม่ต้องรอการถามผู้ปฏิบัติงานรุ่นพี่

11. ทีมงานตรวจสอบบัญชีควรแจ้งกำหนดการการเข้าตรวจสอบ ตลอดจนผลการตรวจสอบบัญชีเป็นระยะ และแจ้งปัญหาที่พบจากการตรวจสอบ ตลอดจนข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขให้แก่ลูกค้าภายหลังจากทำการตรวจสอบแล้วเสร็จ

อย่างไรก็ตามผลจากการศึกษาในครั้งนี้พบว่า โดยภาพรวมแล้วธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่ได้รับความพึงพอใจในระดับสูงและปานกลางแต่ต่ำกว่าที่ธุรกิจได้คาดหวังไว้ ผู้ศึกษาได้ทำการสอบถามความต้องการเปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชีที่เลือกใช้บริการในปัจจุบันเป็นสำนักงานสอบบัญชีแห่งอื่นหรือไม่ พบว่ามีจำนวนธุรกิจที่ต้องการเปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชีและไม่ต้องการเปลี่ยนสำนักงานสอบบัญชี ดังนี้

ตารางที่ 44 แสดงจำนวนธุรกิจที่ต้องการเปลี่ยนผู้สอบบัญชีและไม่ต้องการเปลี่ยนผู้สอบบัญชีแยกตามสำนักงานสอบบัญชีที่ธุรกิจเลือกใช้

รายละเอียด	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. ธุรกิจที่ต้องการเปลี่ยนผู้สอบบัญชี		
- ใช้สำนักงานสอบบัญชีในเชียงใหม่	31	22.63
- ใช้สำนักงานสอบบัญชีในกรุงเทพฯ	3	2.19
- ใช้สำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ห้าอันดับแรกของโลก (Big Five firms)	3	2.19
- ใช้สำนักงานสอบบัญชีในเขตภาคเหนือ	1	0.73
รวมธุรกิจที่ต้องการเปลี่ยนผู้สอบบัญชี	38	27.74
2. ธุรกิจที่ไม่ต้องการเปลี่ยนผู้สอบบัญชี		
- ใช้สำนักงานสอบบัญชีในเชียงใหม่	74	54.01
- ใช้สำนักงานสอบบัญชีในกรุงเทพฯ	21	15.33
- ใช้สำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ห้าอันดับแรกของโลก (Big Five firms)	3	2.19
- ใช้สำนักงานสอบบัญชีในภูมิภาคอื่น	1	0.73
รวมธุรกิจที่ไม่ต้องการเปลี่ยนผู้สอบบัญชี	99	72.26
รวม	137	100.00

โดยภาพรวมแล้วธุรกิจที่ไม่ต้องการเปลี่ยนผู้สอบบัญชีมีอัตราส่วนมากกว่าธุรกิจที่ต้องการเปลี่ยนผู้สอบบัญชี คือ ธุรกิจที่ไม่ต้องการเปลี่ยนผู้สอบบัญชีโดยรวมมีอัตราร้อยละ 72.26 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นธุรกิจที่ใช้ผู้สอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ ในขณะที่จำนวนธุรกิจที่ต้องการเปลี่ยนผู้สอบบัญชีโดยรวมมีอัตราร้อยละ 27.74 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นธุรกิจที่ใช้สำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่เช่นกัน จึงสามารถสรุปได้ว่าแม้ว่าธุรกิจในปัจจุบันจะไม่ได้ได้รับความพึงพอใจเท่ากับหรือมากกว่าความคาดหวังไว้แต่ธุรกิจส่วนใหญ่ไม่ต้องการเปลี่ยนผู้สอบบัญชี อย่างไรก็ตาม จากการตอบแบบสอบถามในส่วนของคำถามปลายเปิดของธุรกิจในเรื่องของการให้ความสำคัญต่อการสอบบัญชี พบว่า คำตอบของคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับการให้ความสำคัญของการสอบบัญชีเนื่องจากเหตุผลดังต่อไปนี้

1. การตรวจสอบบัญชีจากผู้สอบบัญชี ทำให้งบการเงินมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือต่อผู้ใช้งบการเงินซึ่งได้แก่ ผู้บริหารกิจการ ส่วนราชการและบุคคลภายนอก ตลอดจนทำให้บุคคลภายนอกมีความเชื่อมั่นในการใช้ข้อมูลจากงบการเงินมากขึ้น
2. ทำให้ธุรกิจปฏิบัติงานและจัดทำบัญชีถูกต้องตามมาตรฐานการบัญชีและตามที่กฎหมายกำหนด
3. ผู้สอบบัญชีสามารถประเมินความเหมาะสมของการควบคุมภายในและให้คำแนะนำในการปรับปรุงระบบการควบคุมภายในของกิจการ
4. จำเป็นต้องมีการสอบบัญชีเนื่องจากเป็นไปตามกฎหมายบังคับ
5. ทำให้งบการเงินที่น่าส่งต่อกรมสรรพากรถูกต้องและทำการให้เสียภาษีถูกต้องมากขึ้น
6. ทำให้ธุรกิจทราบผลการดำเนินงาน ฐานะการเงินที่ถูกต้องและวางแผนการดำเนินงานของธุรกิจได้ถูกต้อง
7. ผู้สอบบัญชีสามารถให้คำแนะนำแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องในองค์กรเพื่อการปรับปรุงแก้ไขการทำงานและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในธุรกิจ

จากเหตุผลในการให้ความสำคัญต่อการสอบบัญชีข้างต้น พบว่าธุรกิจส่วนใหญ่ต้องการให้ผู้สอบบัญชีทำการตรวจสอบบัญชีเพื่อให้งบการเงินถูกต้องไม่มีข้อผิดพลาด ตลอดจนการใช้ข้อมูลจากงบการเงินเพื่อเสียภาษีเป็นไปอย่างถูกต้องที่สุด ต้องการให้ผู้สอบบัญชีเป็นเสมือนที่ปรึกษาและผู้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการควบคุมภายในและระบบบัญชี ตลอดจนการจัดทำบัญชีของบริษัทเท่านั้น อันเนื่องมาจากในปัจจุบันธุรกิจส่วนใหญ่ในจังหวัดเชียงใหม่ยังเป็นธุรกิจขนาดกลางเป็นลักษณะของธุรกิจเป็นที่ดำเนินธุรกิจในลักษณะของครอบครัว การใช้ประโยชน์จากงบการเงินโดยส่วนมากก็คือเพื่อให้ทราบผลการดำเนินงานและนำส่งงบการเงินต่อส่วนราชการซึ่งได้แก่ กระทรวงพาณิชย์และที่สำคัญคือกรมสรรพากรเพื่อทำการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล ดังนั้น จำนวน

ผู้ใช้ข้อมูลในงบการเงินจึงเป็นผู้ใช้งบการเงินกลุ่มเล็ก ธุรกิจอาจยังไม่ให้ความสำคัญต่อความถูกต้องอย่างแท้จริงของข้อมูลในงบการเงินมากเท่าที่ควร ซึ่งแตกต่างจากการใช้ข้อมูลของงบการเงินของกลุ่มธุรกิจที่เป็นบริษัทขนาดใหญ่ อันได้แก่ บริษัทมหาชน บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ข้อมูลจากงบการเงินมีความสำคัญอย่างมากต่อกลุ่มผู้ลงทุน ความถูกต้องของข้อมูลที่แสดงในงบการเงินมีผลอย่างยิ่งต่อการตัดสินใจลงทุนของนักลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งกลุ่มนักลงทุนเหล่านี้เป็นกลุ่มบุคคลที่จะนำเงินมาลงทุนในประเทศไทยและมีผลต่อระบบเศรษฐกิจและการพัฒนาของประเทศ จึงทำให้ความถูกต้องของข้อมูลการเงินมีความสำคัญอย่างมากและธุรกิจเหล่านี้ย่อมต้องเห็นความสำคัญของการตรวจสอบงบการเงินโดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาตซึ่งเป็นผู้มีความรู้ความสามารถที่จะเป็นผู้แสดงความเห็นในรายงานการสอบบัญชีต่องบการเงินของบริษัทว่าข้อมูลที่แสดงในงบการเงินมีความถูกต้องและเชื่อถือได้หรือไม่เพียงใด ด้วยเหตุผลดังที่กล่าวมานี้ จึงทำให้ธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่ยังสามารถยอมรับได้กับการให้บริการของผู้สอบบัญชีแม้ว่าธุรกิจได้รับความพึงพอใจไม่เป็นไปตามที่ธุรกิจได้คาดหวังไว้