

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

การสอบบัญชีเป็นวิชาชีพหนึ่งที่มีบทบาทและความสำคัญในระบบเศรษฐกิจในปัจจุบัน ธุรกิจต่าง ๆ ต้องให้ความสำคัญกับการตรวจสอบบัญชีมากยิ่งขึ้น เนื่องจากตามพระราชบัญญัติการบัญชีพุทธศักราช 2543 ซึ่งเป็นกฎหมายว่าด้วยการบัญชีได้กำหนดให้ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีต้องจัดให้มีผู้ทำบัญชีและจัดทำบัญชีให้ตรงต่อความเป็นจริงและถูกต้องตามพระราชบัญญัติการบัญชี และผู้ทำบัญชีต้องจัดทำบัญชีเพื่อให้มีการแสดงผลการดำเนินงาน สถานะการเงินและการเปลี่ยนแปลงฐานะการเงินของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีที่เป็นอยู่ตามความเป็นจริงและตามมาตรฐานการบัญชี โดยมีเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีที่ถูกต้องครบถ้วน ซึ่งผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีก็คือ นิติบุคคลต่าง ๆ ตามพระราชบัญญัติการบัญชี นอกจากนั้นผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีต้องยื่นงบการเงินต่อสำนักงานกลางบัญชีหรือสำนักงานบัญชีประจำท้องที่ในสังกัดกระทรวงพาณิชย์ โดยงบการเงินที่ยื่นจะต้องเป็นงบการเงินที่ได้รับการตรวจสอบและแสดงความเห็นโดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เว้นแต่งบการเงินของห้างหุ้นส่วนขนาดเล็กเท่านั้น เช่นเดียวกับการยื่นงบการเงินต่อกรมสรรพากร เพื่อเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลประจำปีของธุรกิจต่าง ๆ งบการเงินดังกล่าวก็ต้องได้รับการตรวจสอบและแสดงความเห็นโดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาตหรือผู้สอบบัญชีภาษีอากร

ดังนั้น เมื่อกฎหมายกำหนดให้ธุรกิจต้องถูกตรวจสอบบัญชี ธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งในปัจจุบันมีจำนวนธุรกิจจดทะเบียนนิติบุคคลจำนวนรวมทั้งสิ้นประมาณ 10,932<sup>1</sup> ราย จึงเป็นธุรกิจที่ต้องใช้บริการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชี ในขณะที่ปัจจุบันผู้สอบบัญชีที่ปฏิบัติงานในจังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนรวมประมาณ 43<sup>2</sup> ราย ทำให้ธุรกิจหลายแห่งเลือกใช้บริการจากผู้สอบบัญชีในกรุงเทพมหานครหรือในจังหวัดอื่น ๆ จะเห็นได้ว่าธุรกิจการสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ปัจจุบัน มีการพัฒนาธุรกิจการตรวจสอบบัญชีและการเติบโตของสำนักงานสอบบัญชีเป็นไปอย่าง

---

<sup>1</sup> สัมภาษณ์ พรพรม ขวัญนนท์เดิม เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการข้อมูลข่าวสาร สำนักงานทะเบียนการค้า จังหวัดเชียงใหม่ (เก็บข้อมูลจำนวนนิติบุคคลที่ดำเนินการอยู่ปีพุทธศักราช 2544).

<sup>2</sup> สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ฝ่ายอบรมและทะเบียนผู้สอบบัญชีสำนักงานคณะกรรมการควบคุมการประกอบวิชาชีพสอบบัญชี (เก็บข้อมูลจากจำนวนผู้สอบบัญชีที่ปฏิบัติงานในจังหวัดเชียงใหม่และแจ้งรายชื่องบการเงินที่ตรวจสอบประจำปีพุทธศักราช 2545 ต่อสำนักงานคณะกรรมการควบคุมการประกอบวิชาชีพสอบบัญชี).

เชิงซ้ำ เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นสำนักงานขนาดเล็กถึงขนาดกลาง งานบริการของสำนักงานสอบ บัญชีส่วนใหญ่จึงเน้นหนักการให้บริการด้านการตรวจสอบบัญชี การวางระบบบัญชี งานด้าน ที่ปรึกษาด้านบัญชีและภาษีอากร ซึ่งเป็นบริการที่เป็นลักษณะเฉพาะของวิชาชีพสอบบัญชี

ในขณะที่งานสอบบัญชีเป็นวิชาชีพเฉพาะอย่างหนึ่งที่มีลักษณะพิเศษไปกว่าธุรกิจอื่น ทั่วไปเพราะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่เป็นไปตามกฎหมายตามพระราชบัญญัติ ผู้สอบบัญชี พ.ศ.2505 มารยาทของผู้สอบบัญชีและมาตรฐานการสอบบัญชี ซึ่งได้วางกรอบให้ งานตรวจสอบบัญชีเป็นวิชาชีพที่ตั้งอยู่บนความถูกต้อง ความซื่อสัตย์สุจริตและศีลธรรมจรยา- บรรณอันดีในการประกอบวิชาชีพ ทุกขั้นตอนในการปฏิบัติงานจะถูกกำหนดโดยมาตรฐานการ ปฏิบัติงานสอบบัญชี ดังนั้น พื้นฐานการปฏิบัติงานสอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีจะต้อง เป็นไปตามกฎหมายกำหนด ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้สอบบัญชีพึงระมัดระวังและปฏิบัติตาม ให้ถูกต้อง และพร้อมกันนั้นต้องสร้างความเข้าใจต่อธุรกิจที่ใช้บริการให้สามารถยอมรับในวิธีการ ตลอดจนขอบเขตการปฏิบัติงานและการบริการของผู้สอบบัญชีที่สามารถให้บริการแก่ธุรกิจได้

สิ่งที่จูงใจให้ธุรกิจต่าง ๆ เลือกใช้บริการของสำนักงานสอบบัญชานั้น ปัจจัยแรกใน การเลือกใช้บริการของผู้สอบบัญชี คือ คุณภาพการให้บริการ ประสิทธิภาพในการให้บริการ การให้บริการพิเศษอื่น ๆ ที่มีแตกต่างจากสำนักงานสอบบัญชีอื่น (พรหมินทร์ ธรนิษฐ์, 2538) ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาว่าเมื่อธุรกิจได้ใช้บริการการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีแล้ว ธุรกิจ ได้รับความพึงพอใจในบริการสอบบัญชีรวมทั้งประโยชน์จากการทำงานของผู้สอบบัญชีตามที่ ธุรกิจได้คาดหวังไว้หรือไม่ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของวิชาชีพสอบ บัญชีต่อไปในอนาคต ซึ่งการศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพงานบริการสอบบัญชีในอดีตที่ผ่านมา ได้เคยมีผู้ทำการค้นคว้าแบบอิสระเรื่องการศึกษาระดับคุณภาพของงานสอบบัญชีต่อความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการในกลุ่มของธุรกิจที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งเป็นธุรกิจขนาดใหญ่และส่วน มากใช้บริการการตรวจสอบบัญชีของสำนักงานตรวจสอบบัญชีขนาดใหญ่ ผลการศึกษาพบว่าโดย ส่วนใหญ่ได้รับคุณภาพการบริการแตกต่างจากที่ธุรกิจได้คาดหวังไว้ (ชเนศศิริ ผาภูมิตร, นริศรา ศรีสุภชัยยา และ สโรชา พยุพงษ์สานนท์, 2544) ฉะนั้น ผู้ศึกษาจึงได้สนใจที่จะศึกษาความ พึงพอใจต่อการสอบบัญชีของธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้ผู้ประกอบวิชาชีพสอบบัญชีใน ท้องถิ่นสามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ไปพัฒนาการให้บริการด้านการสอบบัญชี ตลอดจนวางแผนที่จะบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจที่ใช้บริการ

### วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่ธุรกิจคาดหวังจะได้รับจากการสอบบัญชีและระดับความพึงพอใจที่ธุรกิจได้รับจากการสอบบัญชี

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจที่ธุรกิจได้รับจากบริการสอบบัญชีและระดับความพึงพอใจที่ธุรกิจคาดหวังจากการใช้บริการสอบบัญชี
2. สามารถเป็นข้อมูลสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพสอบบัญชีใช้ในการพัฒนาการให้บริการและวางแผนที่จะให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจต่อไป

### นิยามศัพท์

1. ความพึงพอใจ<sup>3</sup> หมายถึง ความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้ากับการให้บริการที่เขาคาดหวัง โดยถ้าผลที่ได้รับจากการใช้สินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าก็จะทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากการใช้สินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ
2. การสอบบัญชี<sup>4</sup> หมายถึง กระบวนการรวบรวม การประเมินหลักฐานเกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศเพื่อระบุและรายงานเกี่ยวกับระดับความสอดคล้องกันของข้อมูลสารสนเทศนั้นกับหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ การสอบบัญชีควรปฏิบัติโดยบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและเป็นอิสระ
3. ธุรกิจที่ใช้บริการตรวจสอบบัญชี หมายถึง ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีตามพระราชบัญญัติการบัญชี พุทธศักราช 2543 ซึ่งเป็นห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด และนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศที่ประกอบธุรกิจในประเทศไทย กิจการร่วมค้าตามประมวลรัษฎากร ซึ่งตามมาตรา 11 แห่งพระราชบัญญัติการบัญชี พุทธศักราช 2543 ได้กำหนดให้ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีต้องจัดทำงบการเงินและยื่นงบการเงินดังกล่าวต่อสำนักงานกลางบัญชีหรือสำนักงานบัญชีประจำท้องที่ โดยงบการเงินดังกล่าวต้องได้รับการตรวจสอบและแสดงความเห็นโดยผู้สอบบัญชีรับอนุญาต

<sup>3</sup> ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ร.ศ., การบริหารการตลาดยุคใหม่, (กรุงเทพฯ: 2541), หน้า 337.

<sup>4</sup> นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะและศิลปพร ศรีจันทเพชร, การสอบบัญชี, (กรุงเทพฯ: 2545), หน้า 1-1.