

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในกลุ่มสหกรณ์นอกภาคการเกษตรเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

**SATISFACTION TOWARDS COOPERATIVE AUDITOR SERVICE OUTSIDE
AGRICULTURAL SECTOR IN BANGKOK METROPOLITAN REGIONS**

วรัญญาภรณ์ kulasisinthewatarn ยุวดี เครือรัตน์ติกาล และจิตรลดा วิวัฒน์เจริญวงศ์

Waranyaporn Kullasinthaweerat, Yuwadee Kruerattikarn, and Chitlada Wiwatjaremwong

หลักสูตรบัญชีบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจ และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในกลุ่มสหกรณ์นอกภาคการเกษตรในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ประชาชนที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สหกรณ์นอกภาคการเกษตรที่ใช้บริการตรวจสอบบัญชีภาคเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จากข้อมูลของกรมตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ พบว่า มีสหกรณ์ที่ใช้บริการผู้สอบบัญชีภาคเอกชนที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ทั้งสิ้น 318 แห่ง ยอมรับค่าความคิดเห็นจากการสุ่มตัวอย่างได้ 5% หรือ 0.05 ค่าที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 178 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากการสำรวจ โดยการส่ง แบบสอบถามทางไปรษณีย์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่อายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดเป็นระดับ ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา ตำแหน่งงานบัญชี มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี ทุนดำเนินงานของสหกรณ์มากกว่า 100,000,000 บาท และมีจำนวนสมาชิก 6,001-9,000 คน โดยภาพรวมแล้วความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้สอบบัญชีสหกรณ์มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความถูกต้อง ครบถ้วน ของการให้บริการ และ ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึงเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผู้สอบบัญชีมีความเป็นอิสระไม่ตกอยู่ภายใต้ อิทธิพลใดและมีความสามารถในการตรวจสอบบัญชีตามหลักการบัญชีและมาตรฐานการสอบบัญชี สำหรับการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ เมื่อจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน ทุนดำเนินงาน และจำนวนสมาชิกต่างกันไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้สอบบัญชีสหกรณ์

ABSTRACT

Objectives of the research were 1) to study satisfaction towards cooperative auditor service outside agricultural sector in Bangkok metropolitan regions and 2) to compare the satisfaction. The population was cooperatives outside agricultural sector which used private auditor service in Bangkok metropolitan regions from the registered list of Cooperative Auditing Department. One hundred and seventy-seven of cooperatives form the total list of 318 was selected as a sample which was 5% or 0.05 acceptable errors. Questionnaire was created and used as a tool for data collection which sending to selected samples by mail. The result found that most of respondent ages was 31-40 years, earned vocational certificate/ high vocational certificate/ technical certificate/ diploma, 6-10 year experiences in accounting position, operating capital budget of cooperative more than 100,000,000 baht, and cooperative member was 6,001-9,000. Overall satisfaction towards cooperative auditor service was in high, the average of most of satisfaction issue were correction and coverage of service, and appropriate service process which can be given equity of service; and following satisfaction issue was personal in service sector which the average of most satisfaction were independent of auditor and capability and knowledge to audit under auditing principle and auditing standard. The comparing of average satisfaction toward cooperative auditor service was not significant by ages, education, position, work experience, operating capital budget, and the number of members.

คำสำคัญ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผู้สอบบัญชีสหกรณ์

Keywords

satisfaction towards service, cooperative auditor

ความสำคัญของปัญหา

ความพึงพอใจเป็นทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ได้ต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องาน ความสุขของบุคคลเกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย เช่นเดียวกับงานของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ซึ่งในขณะนี้งานการตรวจบัญชีสหกรณ์อยู่ในความรับผิดชอบของแผนกวิชาสหกรณ์ กรมพัฒนาชีวภาพ และสกัดพยากรณ์ กระทรวงประดับบัตร และต่อมาเมื่อมีการปรับปรุงกระทรวง ทบวงกรมใหม่ จึงได้รับการเลื่อนฐานะเป็น กรมตรวจบัญชีสหกรณ์

สหกรณ์ อยู่ในสังกัดของกระทรวงการสหกรณ์ ซึ่งต่อมาได้เปลี่ยนไปขึ้นอยู่กับกระทรวงพัฒนาการ แห่งชาติ และเมื่อมีการยุบกระทรวงพัฒนาการแห่งชาติ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์เปลี่ยนมาขึ้นอยู่กับ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ระบบการตรวจสอบบัญชีสหกรณ์แต่เดิมนั้นผู้ตรวจสอบบัญชีทั้งหมดจะ รวมกันอยู่ที่สำนักงานใหญ่เพียงแห่งเดียว และจะเดินทางออกไปเพื่อทำการตรวจสอบบัญชี ในจังหวัดต่าง ๆ เพียงปีละครั้ง หรือสองครั้งเท่านั้น แต่ละครั้งจะใช้เวลาประมาณ 60 ถึง 90 วันซึ่งก็เป็นผลให้การ ปฏิบัติงานเป็นไปไม่ค่อยล่องตัวเท่าที่ควร กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จึงได้เริ่มภาระงานการตรวจสอบ บัญชีออกไปยังส่วนภูมิภาคโดยการจัดตั้งสำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ประจำจังหวัดขึ้นเพื่อให้ความ ช่วยเหลือแนะนำด้านการเงิน การบัญชีให้สถาบันเกษตรกรได้อย่างใกล้ชิดยิ่งขึ้น ปัจจุบันกรมตรวจ บัญชีสหกรณ์ มีสำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ประจำอยู่ทุกจังหวัดทั่วประเทศ โดยมีสำนักงานตรวจสอบ บัญชีสหกรณ์ที่ 1 - 10 ทำหน้าที่ค่อยกำกับดูแลการปฏิบัติงานของสำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ที่ สังกัด (กรมตรวจบัญชีสหกรณ์, ม.บ.ป.)

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ได้สนองนโยบายภาครัฐเพื่อเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วน ร่วมดำเนินการโดยให้มีการมอบหมายงานสอบบัญชีสหกรณ์ให้ผู้สอบบัญชีภาคเอกชนตรวจสอบบัญชี และปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ของภาครัฐจากผู้ปฏิบัติไปทำหน้าที่กำกับดูแล การดำเนินการที่ผ่านมา ได้มีการมอบหมายงานสอบบัญชีสหกรณ์นักภาคเกษตรให้ภาคเอกชน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ใน การมอบหมายงานสอบบัญชีให้ภาคเอกชน นายทะเบียนสหกรณ์จะมีประกาศรายชื่อสหกรณ์ เป้าหมายภายในวันที่ 30 กันยายนของทุกปี เพื่อดำเนินการเตรียมความพร้อมให้กับสหกรณ์เป้าหมาย ดังนี้ (กรมตรวจบัญชีสหกรณ์, 2559)

1. เสริมสร้างให้สหกรณ์มีการบริหารจัดการและการควบคุมภายในที่ดี
2. ให้คำปรึกษาแนะนำด้านการเงิน การบัญชี
3. ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการคัดเลือกและแต่งตั้งผู้สอบบัญชีสหกรณ์
4. ตรวจสอบบัญชีให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบและมาตรฐานการสอบบัญชีที่รับรองทั่วไป
ในส่วนของสหกรณ์เป้าหมายจะให้ความร่วมมือเพื่อเตรียมมอบหมายการสอบบัญชี ให้ ภาคเอกชน ดังนี้
 1. จัดให้มีระบบการควบคุมภายในที่ดี
 2. จัดทำข้อมูลทางการเงิน การบัญชี งบการเงินและรายละเอียดประกอบงบการเงินให้ เรียบร้อย ภายใน 30 วัน นับแต่วันสิ้นปีทางบัญชีเพื่อสามารถรับการตรวจสอบบัญชีประจำปีได้อย่าง รวดเร็ว
 3. ศึกษาวิธีการคัดเลือกและจัดตั้งผู้สอบบัญชีภาคเอกชน

จากการที่มีสหกรณ์นักภาคเกษตรเพิ่มมากขึ้นทุกปี เป็นโอกาสให้ผู้สอบบัญชี ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานกับสหกรณ์มากขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญของ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสอบบัญชีสหกรณ์ที่มีต่อการให้บริการผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในสหกรณ์ นักภาคเกษตรในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล เพื่อให้ผู้สอบบัญชีสามารถตอบสนอง ความต้องการของสหกรณ์ ผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน การให้คำแนะนำและเสนอแนะ ทางการปรับปรุงระบบงาน การตอบข้อสงสัย ความรวดเร็วในการทำงาน และการนำเสนอการเงิน ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และในทางกลับกันสหกรณ์ก็จะมีแนวทางในการพิจารณาเลือกผู้ตรวจสอบบัญชีที่

ตรงกับความต้องการ ผลที่ได้จากการวิจัยจะช่วยให้ผู้สอบบัญชีใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความรู้ ความสามารถในการทำงาน เพื่อยกระดับคุณภาพงานตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีให้เป็นที่พึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ และเพื่อให้กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ได้ทราบข้อมูลเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ความรู้ทางด้านวิชาชีพของผู้สอบบัญชีสหกรณ์เพื่อนำไปสู่มาตรฐานอันเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

คำนำการวิจัย

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในกลุ่มสหกรณ์นอก ภาคการเกษตรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลหรือไม่

วัตถุประสงค์การวิจัย

- เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ของกลุ่มสหกรณ์นอก ภาคการเกษตรในเขตกรุงเทพและปริมณฑล
- เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้สอบ บัญชีสหกรณ์ของกลุ่มสหกรณ์ของภาคการเกษตรในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

การบททวนวรรณกรรม

ในส่วนของการบททวน แนวคิดทฤษฎีเพื่อให้ครอบคลุมการวิจัย ผู้วิจัยได้แบ่งเป็น 4 หัวข้อ ประกอบด้วย

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ “ความพึงพอใจ” หมายถึง ความพึงพอใจใน เชิงปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการ ให้บริการที่ประกอบไปด้วย บุคคลสองฝ่าย คือ ฝ่ายแรก ได้แก่ ผู้มีอำนาจหน้าที่ในการบริการ ฝ่ายที่สอง ได้แก่ ผู้รับบริการ การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ Herbert A. Simon เห็นว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น สามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับ อย่างมาโดยพิจารณาจากผลผลิตตอบด้วยปัจจัยนำเข้า แต่ถ้าเป็นเรื่องการบริหารธุรกิจก็ต้องばかりความ พึงพอใจของผู้รับบริการด้วย (Alderfer, 1972)

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ “คุณภาพการให้บริการ” คือความสอดคล้องกัน ของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากการบริการที่ เขายได้รับ (เวรพงษ์ เนสิมิตรัตน์, 2543)

3. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสอบบัญชี หลักการพื้นฐานของการตรวจสอบงบ การเงิน (General Principle Governing an Audit of Financial Statement) ในการตรวจสอบงบ การเงิน เพื่อให้ผลงานของผู้สอบบัญชีเป็นที่น่าเชื่อถือแก่ผู้ใช้งบการเงิน ผู้สอบบัญชีต้องปฏิบัติตาม หลักการ พื้นฐานที่สำคัญ 3 ประการ คือ จรรยาบรรณของประกอบวิชาชีพบัญชีมาตรฐานการสอบ บัญชีที่รับรองทั่วไป และวิจารณญาณในการสังเกตและสงสัยยึดผู้ประกอบวิชาชีพ (นิพันธ์ เทียนโพชัยชนะ และศิลปพร ศรีจันเพชร, 2557)

4. วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิวิมล ประดิษฐ์วรคุณ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยกำหนดความพึงพอใจในงานสอบบัญชี: มุมมองของผู้รับการตรวจสอบและหน่วยงานกำกับดูแลตามกฎหมาย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานสอบบัญชีของผู้รับการตรวจสอบและของหน่วยงานกำกับดูแลตามกฎหมาย โดยรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามไปยังคณะกรรมการตรวจสอบ และผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ และผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานกำกับดูแลตามกฎหมาย ได้แก่ กรรมบัญชีคลัง คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ผลการศึกษาในกลุ่มผู้รับการตรวจสอบพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพงานสอบบัญชีด้านต่าง ๆ ความทันเวลาในการปฏิบัติงานตรวจสอบ การให้คำแนะนำและความรู้ใหม่ ๆ เกี่ยวกับวิชาชีพแก่ผู้รับการทดสอบ การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้สอบบัญชีกับบุคลากรระดับสูงของบริษัทผู้รับการตรวจสอบ มุนุษยสัมพันธ์ของผู้สอบบัญชี และชื่อเสียงของสำนักงานสอบบัญชี เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานสอบบัญชีอย่างมีนัยสำคัญ ผลการวิจัยในกลุ่มของหน่วยงานกำกับดูแลตามกฎหมาย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้สอบบัญชี ได้แก่ ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ ของผู้สอบบัญชี การใช้วิจารณญาณในการสังเกตและสงสัยเชิงผู้ประกอบวิชาชีพ การรักษาธรรมาทัยในการประกอบวิชาชีพ การปฏิบัติตามมาตรฐานทางการบัญชีอย่างเข้มงวด การวางแผนงานสอบบัญชีอย่างเหมาะสม และการควบคุมคุณภาพงานสอบบัญชี

ดวงพร ลี้มพันธ์ (2545) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของสหกรณ์ที่มีต่อการบริการตรวจสอบบัญชีสหกรณ์โดยผู้สอบบัญชีภาคเอกชน พบว่า ในภาพรวมผู้จัดการสหกรณ์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.66 และผลงานของผู้สอบบัญชี คุ้มค่ากับค่าธรรมเนียมในการสอบบัญชี ซึ่งผู้จัดการสหกรณ์มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 2.67 ซึ่งสูงกว่าค่าเฉลี่ยรวม จึงถือได้ว่าผู้สอบบัญชีภาคเอกชนสัมฤทธิ์ผลในการทำงาน เพราะผู้รับบริการมีความพึงพอใจในผลงานของผู้ให้บริการ ส่วนประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือผู้สอบบัญชีปฏิบัติตามมาตรฐานการสอบบัญชีกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และประเด็นการติดต่อขอความร่วมมือจากผู้สอบบัญชี มีค่าเฉลี่ย 2.78 สำหรับประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุดคือ การปฏิบัติงานสอบบัญชียืดหยุ่นได้ และอนุโลมอยู่เสมอ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 1.87 ซึ่งเป็นประเด็นที่ต้องปรับปรุงในเชิงตรงข้าม นั้นคือ ยังมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยเท่าใดก็แสดงให้เห็นว่า ผู้สอบบัญชีภาคเอกชนมีความเคร่งครัดต่อระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ และแสดงให้เห็นว่าผู้สอบบัญชีมีความเชื่อสัตย์ต่อวิชาชีพ

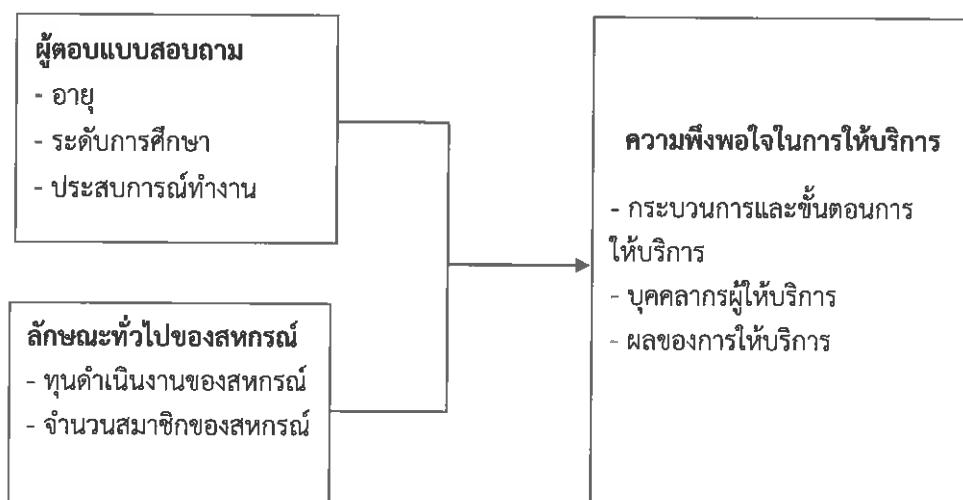
วชิรินทร์ เกตุบางลาย (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การควบคุมคุณภาพงานสอบบัญชี กรณีการถ่ายโอนการสอบบัญชีให้ผู้สอบบัญชีภาคเอกชน ผลการศึกษา พบว่า ผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานสอบบัญชีสหกรณ์โดยผู้สอบบัญชีภาคเอกชนทั้ง 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้สอบบัญชีภาคเอกชน สหกรณ์ผู้รับการตรวจสอบ และกรมตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ มีการปฏิบัติงานตามแนวทางการควบคุมคุณภาพงานสอบบัญชีของสหกรณ์ ทั้งในส่วนของระเบียบนายทะเบียนสหกรณ์ว่าด้วยจรา砑รณของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ พ.ศ. 2542 มาตรฐานการสอบบัญชีด้านสหกรณ์ ผู้รับการตรวจสอบมีการจัดการคุณภาพสหกรณ์ โดยจัดให้มีระบบการควบคุมภายในที่ดี และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ได้เข้ารับการฝึกอบรมความรู้ทางการบัญชีอย่างสม่ำเสมอ ในด้านการกำหนดมาตรฐานในการถ่ายโอนงานสอบบัญชีให้กับผู้สอบบัญชีภาคเอกชน การกำหนดการกำกับดูแลสหกรณ์ และการกำหนดการกำกับดูแลผู้สอบบัญชี

ภาคเอกชน สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพงานสอบบัญชีสหกรณ์โดยผู้สอบบัญชีภาคเอกชนนั้น แบ่งได้เป็น ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีภาคเอกชน ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของสหกรณ์ ผู้รับการตรวจ และปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของกรรมตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ โดยการที่ผู้สอบบัญชีภาคเอกชนมีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ และมีการสอบทานและอนุมัติรายชื่อ และคุณสมบัติผู้สอบบัญชีภาคเอกชนและบุคลากรในแต่ละงานตรวจสอบบัญชี เพื่อพิจารณาว่ามีความรู้ ความสามารถเพียงพอและเหมาะสม จะมีส่วนช่วยให้งานสอบบัญชีมีคุณภาพ

สุปราณี ธรรมชาติจักร (2552) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผู้สอบบัญชีภาษีอากร ผลการวิจัยพบว่า 1) ความรู้ความสามารถของผู้สอบบัญชีภาษีอากร ในลักษณะที่มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก 2) คุณภาพงานสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีภาษีอากรมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีภาษีอากร ในลักษณะที่มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก และ 3) ความรู้ ความสามารถของผู้สอบบัญชีภาษีอากร มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานสอบบัญชี ของผู้สอบบัญชีภาษีอากร ในลักษณะที่มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในสหกรณ์นอกจาก การเกษตรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จากผลการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ พิจารณาแล้วพบว่า ผลงานวิจัยของวิมลฤทธิ์ ทัศศร (2551) และ Alderfer (1972) มีความเกี่ยวข้อง และเหมาะสมที่ผู้วิจัยจะนำมาเพื่อต่อยอดงานวิจัยโดยเสนอเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในสหกรณ์นอกภาค การเกษตรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

วิธีดำเนินการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อมุ่งเน้นระดับความพึงพอใจของการใช้บริการผู้สอบบัญชีสหกรณ์ของกลุ่มสหกรณ์อุตสาหกรรมเกษตร มีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้ศึกษาจากกลุ่มประชากร คือ กลุ่มสหกรณ์อุตสาหกรรมเกษตรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 318 แห่ง (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2559) โดยแสดงประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและตัวอย่างตามกลุ่มสหกรณ์อุตสาหกรรมเกษตร

สหกรณ์อุตสาหกรรมเกษตร	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง
สหกรณ์ออมทรัพย์	272	152
สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน	40	22
สหกรณ์ร้านค้า	6	4
รวม	318	178

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้จะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งพัฒนาเครื่องมือมาจากการแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ ลักษณะของแบบสอบถามจะแบ่ง成แบบปaley 5 และในส่วนของการให้คะแนนในแบบสอบถามจะใช้การประเมินค่าแบบ Likert Scale โดยให้ค่าคะแนนตามความสำคัญของตัวแปรในลักษณะที่เรียกว่า Weighted Rating จำนวน 5 ระดับ โดยแบบสอบถามจะประกอบไปด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ของกลุ่มสหกรณ์อุตสาหกรรมเกษตร จำนวน 24 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปaley เปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวมรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaires) ทั้งปaley 5 และปaley 3 โดยมีวิธีการและขั้นตอนในการรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

- จัดเตรียมแบบสอบถามและทำการจัดส่งแบบสอบถามทางออนไลน์ หรือ Email (Mailed Questionnaire) ให้แก่นักวิชาชีพบัญชี ทั้ง 3 กลุ่มได้แก่ ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ ผู้จัดการสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน และผู้จัดการสหกรณ์ร้านค้า

- รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การประมวลผลการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อนำมาอธิบายถึงลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งในงานวิจัยนี้เก็บข้อมูลจากผู้จัดการสหกรณ์ และใช้ F-test (Two way Anova) เปรียบเทียบระหว่างตัวแปรต้น อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงานทุนดำเนินงาน และจำนวนสมาชิก กับตัวแปรตามคือความพึงพอใจในการให้บริการของผู้สอบบัญชีสหกรณ์

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้สอบบัญชีสหกรณ์สหกรณ์ในกลุ่มสหกรณ์นอกภาคการเกษตรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้วิเคราะห์ข้อมูลจากสหกรณ์ผู้รับบริการโดยผู้จัดการสหกรณ์เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 178 ราย ผลการศึกษาพบว่า ส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.3 รองลงมา คือ อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 33.3 อายุ 51-60 ปี ร้อยละ 13.7 อายุต่ำกว่า 31 ปี ร้อยละ 12 และอายุมากกว่า 60 ปี ร้อยละ 2.7 ส่วนใหญ่จบการศึกษาสูงสุดในระดับ ปวช./ปวส./ปวท./อนบปริญญา คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมา คือ ปริญญาตรี ร้อยละ 41.5 และปริญญาโทหรือสูงกว่า ร้อยละ 6 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมา คือ 11-15 ปี ร้อยละ 26.8 มากกว่า 15 ปี ร้อยละ 20.8 และ 1-5 ปี ร้อยละ 16.9 ตามลำดับ มีอัตราค่าเดือนดำเนินงานของสหกรณ์ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จะมีทุนดำเนินงาน หากกว่า 100,000,000 บาท จำนวน คิดเป็นร้อยละ 43.4 รองลงมา คือ ทุนดำเนินงาน 75,000,001-100,000,000 บาท ร้อยละ 27.9 และทุนดำเนินงาน 50,000,001-75,000,000 บาท ร้อยละ 8.7 มีจำนวนสมาชิกของสหกรณ์ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จำนวนสมาชิกจะมีจำนวน 6,001-9,000 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 รองลงมา คือ สมาชิก 3,001-6,000 คน จำนวน 41 คน ร้อยละ 22.4 สมาชิก 1,001-3,000 คน ร้อยละ 21.3 สมาชิก 9,001-12,000 คน ร้อยละ 14.2 สมาชิกต่ำกว่า 1,000 คน ร้อยละ 9.3 และ สมาชิกมากกว่า 12,000 คน ร้อยละ 6.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ของกลุ่มสหกรณ์นอกภาคการเกษตรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การเลือกใช้ผู้สอบบัญชีสหกรณ์	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.25	0.56	มาก
บุคลากรที่ให้บริการ	4.35	0.54	มาก
ผลของการให้บริการ	4.40	0.52	มาก
ภาพรวม	4.33	0.52	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการผู้สอบบัญชีหอกรณ์ในสหกรณ์ นักศึกษาเกษตรในเขตกรุงเทพและปริมณฑล มีระดับโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) และ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะมีทั้งระดับมากและระดับปานกลาง โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจาก มากไปหน้าย ดังนี้ ผลของการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) รองลงมา บุคลากรที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$) และ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 4.40$) ตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้สอบบัญชีหอกรณ์ของกลุ่มสหกรณ์นักศึกษาเกษตร ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์การทำงาน ทุนดำเนินงาน จำนวนสามาชิก โดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การวิเคราะห์การผันแปร (Analysis of Variance: ANOVA) โดยผู้วิจัยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% (ระดับนัยสำคัญ 0.05) ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้สอบบัญชีหอกรณ์ในสหกรณ์นักศึกษาเกษตร ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล พบร่วมความพึงพอใจในระดับมากทั้ง 3 ด้าน คือ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ และผลของการให้บริการ ซึ่งความพึงพอใจที่สหกรณ์ได้รับนั้นจะมีผลกับการใช้บริการผู้สอบบัญชีรายเดือนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงพร ลีมพันธ์ (2545) ที่พบว่าผู้จัดการสหกรณ์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของผู้สอบบัญชีภาคเอกชน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้สอบบัญชีหอกรณ์ในสหกรณ์นักศึกษาเกษตร ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ด้านผลของการให้บริการ ภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.40$) พบร่วมความพึงพอใจมากที่สุด คือ งบการเงินที่ผ่านการตรวจสอบและแสดงความเห็นจากผู้สอบบัญชี ถูกต้อง และเข้าถึงได้ รองลงมา คือ การตรวจสอบบัญชีเสร็จเรียบร้อยทันประชุม ในญี่ปุ่นเวลาที่สหกรณ์กำหนดและผู้สอบบัญชีเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการดำเนินการ และสามารถให้ข้อสังเกต คำแนะนำ ซึ่งแจงข้อสงสัย ได้อย่างถูกต้องและนำไปใช้ได้ ตามลำดับ ส่วนค่าธรรมเนียม การสอบบัญชีอยู่ในลำดับน้อยที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้รับการตรวจสอบความเชื่อมั่นต่อความรับผิดชอบของผู้สอบบัญชีและการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการสอบบัญชี โดยพิจารณาค่าธรรมเนียมเป็นสิ่งสุดท้าย อีกทั้งสหกรณ์เป็นองค์กรที่มีสามาชิกเป็นผู้ถือหุ้น เมื่อครบรอบปีบัญชีจะต้องมีการปิดงบเพื่อประชุมใหญ่เพื่อที่จะซึ่งแจงรายละเอียดผลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ของสหกรณ์ผ่านงบการเงินให้กับสามาชิกได้รับทราบ ดังนั้นการตรวจสอบบัญชีให้เสร็จเรียบร้อยทันประชุมในญี่ปุ่นเวลาที่สหกรณ์กำหนด และงบการเงินที่ผ่านการตรวจสอบและแสดงความเห็นจากผู้สอบบัญชี ถูกต้อง และเข้าถึงได้ รวมทั้งการซึ่งแจงและให้ข้อเสนอแนะแก่สามาชิกซึ่งมีความสำคัญมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิวิมล ประดิษฐ์วรคุณ (2546) ที่พบว่า ผู้รับการตรวจสอบให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพงานสอบบัญชีด้านต่าง ๆ ความทันเวลาในการปฏิบัติงานตรวจสอบ การให้คำแนะนำและความรู้ใหม่ ๆ เกี่ยวกับวิชาชีพแก่ผู้รับการทดสอบ การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้สอบบัญชีกับบุคลากร ระดับสูงของบริษัทผู้รับการตรวจสอบ มนุษยสัมพันธ์ของผู้สอบบัญชี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสำนักงานสอบบัญชี

การวางแผนงานสอบบัญชีอย่างเหมาะสม และการควบคุมคุณภาพงานสอบบัญชี เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานสอบบัญชี

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.35$) ส่วนรายด้านพบว่า ลำดับที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านผู้สอบบัญชีมีความเป็นอิสระไม่ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลใด รองลงมา คือ มีความรู้ความสามารถในการตรวจสอบบัญชี และ ความเอาใจใส่กระตือรือร้น ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้สอบบัญชีควรดำเนินถึงจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานตามข้อบังคับสาขาวิชาชีพ ฉบับที่ 19 อย่างเคร่งครัด และสอดคล้องกับงานวิจัยของเกษตรฯ เรือนกุญา (2553) ที่พบว่า ปัจจัยในการพิจารณาเลือกผู้สอบบัญชีด้านจรรยาบรรณของผู้สอบบัญชีสำคัญที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านเชื่อเสียงและความชำนาญงานสอบบัญชี ส่วนด้านค่าธรรมเนียมในการสอบบัญชีไม่ใช่ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการพิจารณาเลือกผู้สอบบัญชี และสุปรานี หรรษาจักรตระ (2552) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผู้สอบบัญชี ภาคีอากร ผลการศึกษาพบว่า ความรู้ความสามารถของผู้สอบบัญชีภาคีอากร คุณภาพงานสอบบัญชี ของผู้สอบบัญชีภาคีอากร และความรู้ความสามารถของผู้สอบบัญชีภาคีอากร มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีภาคีอากร ในลักษณะที่มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.25$) ส่วนรายด้านพบว่า ลำดับที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความถูกต้อง ครบถ้วนของการให้บริการ รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม และความรวดเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานการควบคุมคุณภาพของสำนักงานสอบบัญชี ทั้งในเรื่องของการจัดสรรทรัพยากร และการปฏิบัติงานหากมีการควบคุมและปฏิบัติตามอย่างเหมาะสม จะทำให้การตรวจสอบมีความถูกต้อง ครบถ้วน มีขั้นตอนบริการที่เหมาะสมและรวดเร็ว และก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการตามมา และสอดคล้องกับงานวิจัยของวัชรินทร์ เกตุบางลาย (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การควบคุมคุณภาพงานสอบบัญชี กรณีการถ่ายโอนการสอบบัญชีให้ผู้สอบบัญชีภาคเอกชน ผลการศึกษา พบร้า ผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานสอบบัญชีสหกรณ์โดยผู้สอบบัญชีภาคเอกชน มีการปฏิบัติงานตามแนวทางการควบคุมคุณภาพงานสอบบัญชีของสหกรณ์ ทั้งในส่วนของระเบียบนายทะเบียน สหกรณ์ว่าด้วยจรรยาบรรณของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ พ.ศ. 2542 มาตรฐานการสอบบัญชีด้านสหกรณ์ สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพงานสอบบัญชีสหกรณ์โดยผู้สอบบัญชีภาคเอกชนนั้น แบ่งได้เป็น ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีภาคเอกชน โดยการที่ผู้สอบบัญชีภาคเอกชนมีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ และมีการสอบทานและอนุมัติรายชื่อและคุณสมบัติผู้สอบบัญชี ภาคเอกชนและบุคลากรในแต่ละงานตรวจสอบบัญชี เพื่อพิจารณาว่ามีความรู้ ความสามารถเพียงพอ และเหมาะสม จะมีส่วนช่วยให้งานสอบบัญชีมีคุณภาพ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในสหกรณ์ นอกภาคการเกษตร ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ประจำปี 2558 ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้สอบบัญชีสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการในการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของสหกรณ์

1.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือกำกับดูแลผู้สอบบัญชีสหกรณ์ สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางการพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อให้ผู้สอบบัญชีสหกรณ์มีคุณภาพตรงกับความต้องการของสหกรณ์

2. ข้อแนะนำในการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ ได้เลือกกลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามตามเฉพาะสหกรณ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล และมีระยะเวลาในการทำวิจัยที่จำกัด ซึ่งอาจไม่ครอบคลุมข้อมูลที่แท้จริงของสหกรณ์นักภาคการเกษตรทั้งหมดทั่วประเทศ ดังนั้นการศึกษาครั้งต่อไป หากต้องใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามควรขยายขอบเขตของประชากรตัวอย่างไปยังจังหวัดอื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2542). ระเบียบนายทะเบียนสหกรณ์ว่าด้วยการสอบบัญชีสหกรณ์ พ.ศ. 2542.
กรุงเทพฯ: กระทรวงเกษตรและสหกรณ์.
- เกษตร เรือนกุณา. (2553). ปัจจัยในการพิจารณาเลือกผู้สอบบัญชีภาคเอกชนของสหกรณ์ ตอน ทรัพย์ในภาคเหนือของประเทศไทย. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ดวงพร ลิมพันธ์. (2545). ความพึงพอใจของสหกรณ์ที่มีต่อการบริการตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ โดยผู้สอบบัญชีภาคเอกชน. บริณญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิพันธ์ เทียนโชคชัยชนะ และศิลปพร ศรีจันเพชร. (2557). การสอบบัญชีและการให้ความเชื่อมั่น. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ทีพีเอ็น เพรส.
- มาลี สุขสำราญ และคณะอื่น ๆ. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการ ในจังหวัดนครปฐม. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิรัตน์. (2443). คุณภาพในการบริการ (Quality in Service). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริม เทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น.
- สุปราณี ธรรมชาติจักรตระ. (2552). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผู้สอบบัญชี ภาคเอกชน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- อุรึเมะ แย้มละมุล. (2547). ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้สำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการ ธุรกิจขนาดย่อมในเขต อำเภอเมือง จังหวัดครรชสีมา. ค้นคว้าอิสระนับบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Alderfer, C. P. (1972). Existence: Relatedness and growth, human needs in organizational setting. New York: Free Press.