



การประชุมทางวิชาการระดับชาติ

“นวัตกรรมการจัดการ : การเปลี่ยนแปลงสู่ความสำเร็จ”

National Conference on Innovation of Management : Change to Success

วันศุกร์ที่ 24 มิถุนายน 2559

ณ ห้องราชนครินทร์ ชั้น 5 อาคาร 100 ปี สมเด็จพระศรีนครินทร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

วันที่ 24 มิถุนายน 2559

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในกลุ่มสหกรณ์นอกภาคการเกษตรเขต
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

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

วรัญญาภรณ์ กุลสินทวีรัตน์ ยูวดี เครือรัฐติกาล และจิตรลดา วิวัฒน์เจริญวงศ์
Waranyapom Kullasinthaweerat, Yuwadee Krueattikarn, and Chittlada Wiwatjarernwong

หลักสูตรบัญชีบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจ และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในกลุ่มสหกรณ์นอกภาคการเกษตรในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สหกรณ์นอกภาคการเกษตรที่ใช้บริการตรวจสอบบัญชีภาคเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จากข้อมูลของกรมตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ พบว่ามีสหกรณ์ที่ใช้บริการผู้สอบบัญชีภาคเอกชนที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ทั้งสิ้น 318 แห่ง ยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ 5% หรือ 0.05 ค่าที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 178 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากการสำรวจ โดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดเป็นระดับ ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา ตำแหน่งงานบัญชี มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี หุ่นดำเนินงานของสหกรณ์มากกว่า 100,000,000 บาท และมีจำนวนสมาชิก 6,001-9,000 คน โดยภาพรวมแล้วความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้สอบบัญชีสหกรณ์มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความถูกต้อง ครบถ้วน ของการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึงเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผู้สอบบัญชีมีความเป็นอิสระไม่ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลใดและมีความรู้ความสามารถในการตรวจสอบบัญชีตามหลักการบัญชีและมาตรฐานการสอบบัญชี สำหรับการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ เมื่อจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน หุ่นดำเนินงาน 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 from 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 เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องาน ความสุขของบุคคลเกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์การอีกด้วย เช่นเดียวกับงานของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ซึ่งในขณะนั้นงานการตรวจบัญชีสหกรณ์ อยู่ในความรับผิดชอบของแผนกงานสหกรณ์ กรมพาณิชย์ และสถิติพยากรณ์ กระทรวงพระคลังมหาสมบัติ และต่อมาเมื่อมีการปรับปรุงกระทรวง ทบวงกรมใหม่ จึงได้รับการเลื่อนฐานะเป็น กรมตรวจบัญชี

วันที่ 24 มิถุนายน 2559

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

สหกรณ์ อยู่ในสังกัดของกระทรวงการสหกรณ์ ซึ่งต่อมาก็ได้เปลี่ยนไปขึ้นอยู่กับกระทรวงพัฒนาการแห่งชาติ และเมื่อมีการยุบกระทรวงพัฒนาการแห่งชาติ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์เปลี่ยนมาขึ้นอยู่กับกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ระบบการตรวจสอบบัญชีสหกรณ์แต่เดิมนั้นผู้ตรวจสอบบัญชีทั้งหมดจะรวมกันอยู่ที่สำนักงานใหญ่เพียงแห่งเดียว และจะเดินทางออกไปเพื่อทำการตรวจบัญชี ในจังหวัดต่าง ๆ เพียงปีละครั้ง หรือสองครั้งเท่านั้น แต่แต่ละครั้งจะใช้เวลาประมาณ 60 ถึง 90 วันซึ่งก็เป็นผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปไม่คล่องตัวเท่าที่ควร กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จึงได้เริ่มกระจายงานการตรวจสอบบัญชีออกไปยังส่วนภูมิภาคโดยการจัดตั้งสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ประจำจังหวัดขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือแนะนำด้านการเงิน การบัญชีให้สถาบันเกษตรกรได้อย่างใกล้ชิดยิ่งขึ้น ปัจจุบันกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ มีสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ประจำอยู่ทุกจังหวัดทั่วประเทศ โดยมีสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 1 - 10 ทำหน้าที่คอยกำกับดูแลการปฏิบัติงานของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่สังกัด (กรมตรวจบัญชีสหกรณ์, ม.ป.ป.)

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ได้สนองนโยบายภาครัฐเพื่อเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินการโดยให้มีการมอบหมายงานสอบบัญชีสหกรณ์ให้ผู้สอบบัญชีภาคเอกชนตรวจสอบบัญชีและปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ของภาครัฐจากผู้ปฏิบัติไปทำหน้าที่กำกับดูแล การดำเนินการที่ผ่านมาได้มีการมอบหมายงานสอบบัญชีสหกรณ์นอกภาคเกษตรให้ภาคเอกชน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการมอบหมายงานสอบบัญชีให้ภาคเอกชน นายทะเบียนสหกรณ์จะมีประกาศรายชื่อสหกรณ์เป้าหมายภายในวันที่ 30 กันยายนของทุกปี เพื่อดำเนินการเตรียมความพร้อมให้กับสหกรณ์เป้าหมายดังนี้ (กรมตรวจบัญชีสหกรณ์, 2559)

1. เสริมสร้างให้สหกรณ์มีการบริหารจัดการและการควบคุมภายในที่ดี
2. ให้คำปรึกษาแนะนำด้านการเงิน การบัญชี
3. ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการคัดเลือกและแต่งตั้งผู้สอบบัญชีสหกรณ์
4. ตรวจสอบบัญชีให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบและมาตรฐานการสอบบัญชีที่รับรองทั่วไป

ในส่วนของสหกรณ์เป้าหมายจะให้ความร่วมมือเพื่อเตรียมมอบหมายการสอบบัญชี ให้ภาคเอกชน ดังนี้

1. จัดให้มีระบบการควบคุมภายในที่ดี
2. จัดทำข้อมูลทางการเงิน การบัญชี งบการเงินและรายละเอียดประกอบงบการเงินให้เรียบร้อย ภายใน 30 วัน นับแต่วันสิ้นปีทางบัญชีเพื่อสามารถรับการตรวจสอบบัญชีประจำปีได้อย่างรวดเร็ว

3. ศึกษาวิธีการคัดเลือกและจัดจ้างผู้สอบบัญชีภาคเอกชน

จากการที่มีสหกรณ์นอกภาคเกษตรเพิ่มมากขึ้นทุกปี เป็นโอกาสให้ผู้สอบบัญชีภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานกับสหกรณ์มากขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสอบบัญชีสหกรณ์ที่มีต่อการให้บริการผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในสหกรณ์นอกภาคการเกษตรในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล เพื่อให้ผู้สอบบัญชีสามารถตอบสนองความต้องการของสหกรณ์ ผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน การให้คำแนะนำและเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงระบบงาน การตอบข้อสงสัย ความรวดเร็วในการทำงาน และการนำเสนองบการเงินที่ถูกต้อง ครบถ้วน และในทางกลับกันสหกรณ์ก็จะมีแนวทางในการพิจารณาเลือกผู้ตรวจสอบบัญชีที่

ตรงกับความต้องการ ผลที่ได้จากการวิจัยจะช่วยให้ผู้สอบบัญชีใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงาน เพื่อยกระดับคุณภาพงานตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีให้เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ และเพื่อให้กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ได้ทราบข้อมูลเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความรู้ทางด้านวิชาชีพของผู้สอบบัญชีสหกรณ์เพื่อนำไปสู่มาตรฐานอันเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

คำถามการวิจัย

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในกลุ่มสหกรณ์นอกภาคการเกษตรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลหรือไม่

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ของกลุ่มสหกรณ์นอกภาคการเกษตรในเขตกรุงเทพและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ของกลุ่มสหกรณ์นอกภาคการเกษตรในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

การทบทวนวรรณกรรม

ในส่วนของการทบทวน แนวคิดทฤษฎีเพื่อให้ครอบคลุมการวิจัย ผู้วิจัยได้แบ่งเป็น 4 หัวข้อประกอบด้วย

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ “ความพึงพอใจ” หมายถึง ความพึงพอใจในเชิงปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการ ให้บริการที่ประกอบไปด้วยบุคคลสองฝ่าย คือ ฝ่ายแรก ได้แก่ ผู้มีอำนาจหน้าที่ในการบริการ ฝ่ายที่สอง ได้แก่ ผู้รับบริการ การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ Herbert A. Simon เห็นว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นสามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมาโดยพิจารณาจากผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า แต่ถ้าเป็นเรื่องการบริหารรัฐกิจก็ต้องบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย (Alderfer, 1972)

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ “คุณภาพการให้บริการ” คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ (วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์, 2543)

3. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสอบบัญชี หลักการพื้นฐานของการตรวจสอบงบการเงิน (General Principle Governing an Audit of Financial Statement) ในการตรวจสอบงบการเงิน เพื่อให้ผลงานของผู้สอบบัญชีเป็นที่น่าเชื่อถือแก่ผู้ใช้งบการเงิน ผู้สอบบัญชีต้องปฏิบัติตามหลักการ พื้นฐานที่สำคัญ 3 ประการ คือ จรรยาบรรณของประกอบวิชาชีพบัญชีมาตรฐานการสอบบัญชีที่รับรองทั่วไป และวิจยารณญาณในการสังเกตและสงสัยเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ (นิพันธ์ เห็นโชคชัยชนะ และศิลปพร ศรีจันเพชร, 2557)

4. วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิริมล ประดิษฐ์วรคุณ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยกำหนดความพึงพอใจในงานสอบ บัญชี: มุมมองของผู้รับการตรวจสอบและหน่วยงานกำกับดูแลตามกฎหมาย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานสอบบัญชีของผู้รับการตรวจสอบและของหน่วยงาน กำกับดูแลตามกฎหมาย โดยรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถามไปยังคณะกรรมการตรวจสอบ และผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ และผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน กำกับดูแลตามกฎหมาย ได้แก่ กรมบัญชีกลาง คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ผลการศึกษาในกลุ่มผู้รับการตรวจสอบพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพงานสอบบัญชีด้านต่าง ๆ ความ ทันท่วงเวลาในการปฏิบัติงานตรวจสอบ การให้คำแนะนำและความรู้ใหม่ ๆ เกี่ยวกับวิชาชีพแก่ผู้รับการ ทดสอบ การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้สอบบัญชีกับบุคลากรระดับสูงของบริษัทผู้รับการตรวจสอบ มนุษย์สัมพันธ์ของผู้สอบบัญชี และชื่อเสียงของสำนักงานสอบบัญชี เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงานสอบบัญชีอย่างมีนัยสำคัญ ผลการวิจัยในกลุ่มของหน่วยงานกำกับดูแลตาม กฎหมาย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้สอบบัญชี ได้แก่ ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ ของผู้สอบบัญชี การใช้วิจารณญาณในการสังเกตและสงสัยเยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพ การรักษามรรยาท ในการประกอบวิชาชีพ การปฏิบัติตามมาตรฐานทางการบัญชีอย่างเข้มงวด การวางแผนงานสอบ บัญชีอย่างเหมาะสม และการควบคุมคุณภาพงานสอบบัญชี

ดวงพร ลิ้มพันธ์ (2545) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของสหกรณ์ที่มีต่อการบริการ ตรวจสอบบัญชีสหกรณ์โดยผู้สอบบัญชีภาคเอกชน พบว่า ในภาพรวมผู้จัดการสหกรณ์มีความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.66 และผลงานของผู้สอบบัญชี คุ่มค่ากับค่าธรรมเนียมนในการสอบบัญชี ซึ่งผู้จัดการสหกรณ์มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 2.67 ซึ่งสูงกว่าค่าเฉลี่ยรวม จึงถือได้ว่าผู้สอบบัญชีภาคเอกชนสัมฤทธิ์ผลในการทำงานเพราะ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในผลงานของผู้ให้บริการ ส่วนประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ ผู้สอบบัญชีปฏิบัติตามมาตรฐานการสอบบัญชีกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และ ประเด็นการติดต่อขอ ความร่วมมือจากผู้สอบบัญชี มีค่าเฉลี่ย 2.78 สำหรับประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุดคือ การ ปฏิบัติงานสอบบัญชียืดหยุ่นได้ และอนุโลมอยู่เสมอ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 1.87 ซึ่งเป็นประเด็นที่ตีความในเชิง ตรงข้าม นั่นคือ ยังมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยเท่าใดก็แสดงให้เห็นว่า ผู้สอบบัญชีภาคเอกชนมีความ เครื่องครัดต่อระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ และแสดงให้เห็นว่าผู้สอบบัญชีมีความซื่อสัตย์ต่อวิชาชีพ

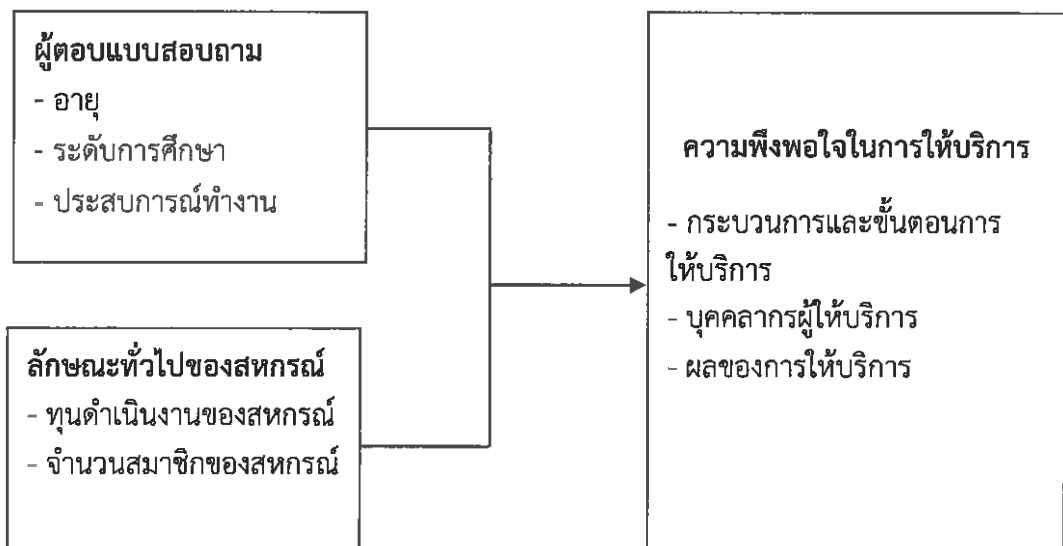
วัชรินทร์ เกตุบางลาย (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การควบคุมคุณภาพงานสอบบัญชี กรณีการ ถ่ายโอนการสอบบัญชีให้ผู้สอบบัญชีภาคเอกชน ผลการศึกษา พบว่า ผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานสอบบัญชี สหกรณ์โดยผู้สอบบัญชีภาคเอกชนทั้ง 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้สอบบัญชีภาคเอกชน สหกรณ์ผู้รับการ ตรวจสอบ และกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ มีการปฏิบัติงานตามแนวทางการควบคุมคุณภาพงานสอบ บัญชีของสหกรณ์ ทั้งในส่วนของระเบียบนายทะเบียนสหกรณ์ว่าด้วยจรรยาบรรณของผู้สอบบัญชี สหกรณ์ พ.ศ. 2542 มาตรฐานการสอบบัญชีด้านสหกรณ์ ผู้รับการตรวจสอบมีการจัดการคุณภาพ สหกรณ์ โดยจัดให้มีระบบการควบคุมภายในที่ดี และเจ้าหน้าที่สหกรณ์ได้เข้ารับการฝึกอบรมความรู้ ทางการบัญชีอย่างสม่ำเสมอ ในด้านการกำหนดมาตรฐานในการถ่ายโอนงานสอบบัญชีให้กับผู้สอบ บัญชีภาคเอกชน การกำหนดการกำกับดูแลสหกรณ์ และการกำหนดการกำกับดูแลผู้สอบบัญชี

ภาคเอกชน สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพงานสอบบัญชีสหกรณ์โดยผู้สอบบัญชีภาคเอกชนนั้น แบ่งได้เป็น ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีภาคเอกชน ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของสหกรณ์ ผู้รับการตรวจ และปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ โดยการที่ผู้สอบบัญชีภาคเอกชนมีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ และมีการสอบทานและอนุมัติรายชื่อและคุณสมบัติผู้สอบบัญชีภาคเอกชนและบุคลากรในแต่ละงานตรวจสอบบัญชี เพื่อพิจารณาว่ามีความรู้ ความสามารถเพียงพอและเหมาะสม จะมีส่วนช่วยให้งานสอบบัญชีมีคุณภาพ

สุปราณี ทรราชจักรตรี (2552) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผู้สอบบัญชีภาษีอากร ผลการวิจัยพบว่า 1) ความรู้ความสามารถของผู้สอบบัญชีภาษีอากร มีผลกระทบต่อคุณภาพงานสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีภาษีอากร ในลักษณะที่มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก 2) คุณภาพงานสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีภาษีอากรมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีภาษีอากร ในลักษณะที่มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก และ 3) ความรู้ความสามารถของผู้สอบบัญชีภาษีอากร มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีภาษีอากร ในลักษณะที่มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในสหกรณ์นอกภาคการเกษตรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จากผลการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้พิจารณาแล้วพบว่า ผลงานวิจัยของวิมลฤดี ทิศคร (2551) และ Alderfer (1972) มีความเกี่ยวข้องและเหมาะสมที่ผู้วิจัยจะนำมาเพื่อต่อยอดงานวิจัยโดยเสนอเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในสหกรณ์นอกภาคการเกษตรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

วิธีดำเนินการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อมุ่งเน้นระดับความพึงพอใจของการใช้
บริการของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ของกลุ่มสหกรณ์นอกภาคเกษตร มีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้ศึกษาจากกลุ่มประชากร คือ กลุ่มสหกรณ์นอกภาคการเกษตรในเขต
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 318 แห่ง (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2559) โดยแสดงประชากร
และกลุ่มตัวอย่างดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและตัวอย่างตามกลุ่มสหกรณ์นอกภาคการเกษตร

สหกรณ์นอกภาคการเกษตร	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง
สหกรณ์ออมทรัพย์	272	152
สหกรณ์เครดิตยูเนียร์	40	22
สหกรณ์ร้านค้า	6	4
รวม	318	178

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้จะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการ
เก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งพัฒนาเครื่องมือมาจากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ ลักษณะของแบบสอบถามจะแบบสอบถามปลายปิด และในส่วน
ของการให้คะแนนในแบบสอบถามจะใช้การประเมินค่าแบบ Likert Scale โดยให้ค่าคะแนนตาม
ความสำคัญของตัวแปรในลักษณะที่เรียกว่า Weighted Rating จำนวน 5 ระดับ โดยแบบสอบถามจะ
ประกอบไปด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพอใจต่อการให้บริการของผู้สอบบัญชีสหกรณ์
ของกลุ่มสหกรณ์นอกภาคเกษตร จำนวน 24 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaires) ทั้งปลายปิดและปลายเปิด
โดยมีวิธีการและขั้นตอนในการรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. จัดเตรียมแบบสอบถามและทำการจัดส่งแบบสอบถามทางออนไลน์ หรือ Email
(Mailed Questionnaire) ให้แก่นักวิชาชีพบัญชี ทั้ง 3 กลุ่มได้แก่ ผู้จัดการสหกรณ์ออมทรัพย์
ผู้จัดการสหกรณ์เครดิตยูเนียร์ และผู้จัดการสหกรณ์ร้านค้า

2. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ เพื่อดำเนินการวิเคราะห์
และสังเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

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

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้สอบบัญชีสหกรณ์สหกรณ์ในกลุ่มสหกรณ์นอกภาคการเกษตรเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 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./อนุปริญญา 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 เมื่อพิจารณาถึงทุนดำเนินงานของสหกรณ์ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จะมีทุนดำเนินงาน มากกว่า 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 3,001-6000 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

การเลือกใช้บริการของผู้สอบบัญชีสหกรณ์	\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 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในสหกรณ์นอกภาคการเกษตรในเขตกรุงเทพและปริมณฑล มีระดับโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะมีทั้งระดับมากและระดับปานกลาง โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ผลของการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) รองลงมา บุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$) และ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 4.40$) ตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ของกลุ่มสหกรณ์นอกภาคการเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์การทำงาน ทุนดำเนินงาน ละจำนวนสมาชิก โดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การวิเคราะห์การผันแปร (Analysis of Variance: ANOVA) โดยผู้วิจัยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% (ระดับนัยสำคัญ 0.05) ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในสหกรณ์นอกภาคการเกษตร ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากทั้ง 3 ด้าน คือ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ และผลของการให้บริการ ซึ่งความพึงพอใจที่สหกรณ์ได้รับนั้นจะมีผลกับการใช้บริการของผู้สอบบัญชีรายเดิมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงพร ลิ้มพันธ์ (2545) ที่พบว่าผู้จัดการสหกรณ์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของผู้สอบบัญชีภาคเอกชน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในสหกรณ์นอกภาคการเกษตร ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ด้านผลของการให้บริการ ภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.40$) พบว่าลำดับที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ งบการเงินที่ผ่านการตรวจสอบและแสดงความเห็นจากผู้สอบบัญชี ถูกต้อง และเชื่อถือได้ รองลงมา คือ การตรวจสอบบัญชีเสร็จเรียบร้อยทันประชุมใหญ่ตามเวลาที่สหกรณ์กำหนดและผู้สอบบัญชีเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการดำเนินการ และสามารถให้ข้อสังเกต คำแนะนำ ชี้แจงข้อสงสัย ได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ ตามลำดับ ส่วนค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีอยู่ในลำดับน้อยที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้รับการตรวจมีความเชื่อมั่นต่อความรับผิดชอบของผู้สอบบัญชีและการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการสอบบัญชี โดยพิจารณาค่าธรรมเนียมเป็นสิ่งสุดท้าย อีกทั้งสหกรณ์เป็นองค์กรที่มีสมาชิกเป็นผู้ถือหุ้น เมื่อครบรอบปีบัญชีจะต้องมีการปิดงบเพื่อประชุมใหญ่เพื่อที่จะชี้แจงรายละเอียดผลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ของสหกรณ์ผ่านงบการเงินให้กับสมาชิกได้รับทราบ ดังนั้นการตรวจสอบบัญชีให้เสร็จเรียบร้อยทันประชุมใหญ่ตามเวลาที่สหกรณ์กำหนด และงบการเงินที่ผ่านการตรวจสอบและแสดงความเห็นจากผู้สอบบัญชี ถูกต้อง และเชื่อถือได้ รวมทั้งการชี้แจงและให้ข้อเสนอแนะแก่สมาชิกจึงมีความสำคัญมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิวิมล ประดิษฐ์วรคุณ (2546) ที่พบว่า ผู้รับการตรวจให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพงานสอบบัญชีด้านต่าง ๆ ความทันเวลาในการปฏิบัติงานตรวจสอบ การให้คำแนะนำและความรู้ใหม่ ๆ เกี่ยวกับวิชาชีพแก่ผู้รับการทดสอบ การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้สอบบัญชีกับบุคลากรระดับสูงของบริษัทผู้รับการตรวจสอบ มนุษยสัมพันธ์ของผู้สอบบัญชี ชื่อเสียงของสำนักงานสอบบัญชี

การวางแผนงานสอบบัญชีอย่างเหมาะสม และการควบคุมคุณภาพงานสอบบัญชี เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานสอบบัญชี

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.35$) ส่วนรายด้านพบว่า ลำดับที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านผู้สอบบัญชีที่มีความเป็นอิสระไม่ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลใด รองลงมา คือ มีความรู้ความสามารถในการตรวจสอบบัญชี และ ความเอาใจใส่กระตือรือร้น ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้สอบบัญชีควรคำนึงถึงจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานตามข้อบังคับสภาวิชาชีพ ฉบับที่ 19 อย่างเคร่งครัด และสอดคล้องกับงานวิจัยของเกษรา เรือนกุณา (2553) ที่พบว่า ปัจจัยในการพิจารณาเลือกผู้สอบบัญชีด้านจรรยาบรรณของผู้สอบบัญชีสำคัญที่สุดรองลงมาคือ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านชื่อเสียงและความชำนาญงานสอบบัญชี ส่วนด้านค่าธรรมเนียมในการสอบบัญชีไม่ใช่ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการพิจารณาเลือกผู้สอบบัญชี และสุปราณี ทรราชจักรตรี (2552) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผู้สอบบัญชีภาคีอากร ผลการศึกษาพบว่า ความรู้ความสามารถของผู้สอบบัญชีภาคีอากร คุณภาพงานสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีภาคีอากร และความรู้ความสามารถของผู้สอบบัญชีภาคีอากร มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีภาคีอากร ในลักษณะที่มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.25$) ส่วนรายด้านพบว่า ลำดับที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความถูกต้อง ครบถ้วนของการให้บริการ รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม และความรวดเร็วในการให้บริการตามลำดับ ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานการควบคุมคุณภาพของสำนักงานสอบบัญชี ทั้งในเรื่องของการจัดสรรทรัพยากร และการปฏิบัติงานหากมีการควบคุมและปฏิบัติตามอย่างเหมาะสม จะทำให้การตรวจสอบมีความถูกต้อง ครบถ้วน มีขั้นตอนบริการที่เหมาะสมและรวดเร็ว และก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการตามมา และสอดคล้องกับงานวิจัยของวัชรินทร์ เกตุบางลาย (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การควบคุมคุณภาพงานสอบบัญชี กรณีการถ่ายโอนการสอบบัญชีให้ผู้สอบบัญชีภาคเอกชน ผลการศึกษา พบว่า ผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานสอบบัญชีสหกรณ์โดยผู้สอบบัญชีภาคเอกชน มีการปฏิบัติงานตามแนวทางการควบคุมคุณภาพงานสอบบัญชีของสหกรณ์ ทั้งในส่วนของระเบียบนายทะเบียนสหกรณ์ว่าด้วยจรรยาบรรณของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ พ.ศ. 2542 มาตรฐานการสอบบัญชีด้านสหกรณ์สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพงานสอบบัญชีสหกรณ์โดยผู้สอบบัญชีภาคเอกชนนั้น แบ่งได้เป็นปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีภาคเอกชน โดยการที่ผู้สอบบัญชีภาคเอกชนมีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ และมีการสอบทานและอนุมัติรายชื่อและคุณสมบัติผู้สอบบัญชีภาคเอกชนและบุคลากรในแต่ละงานตรวจสอบบัญชี เพื่อพิจารณาว่ามีความรู้ ความสามารถเพียงพอและเหมาะสม จะมีส่วนช่วยให้งานสอบบัญชีมีคุณภาพ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในสหกรณ์นอกภาคการเกษตร ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ประจำปี 2558 ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้สอบบัญชีสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการในการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของสหกรณ์

1.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือกำกับดูแลผู้สอบบัญชีสหกรณ์ สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางการพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อให้ผู้สอบบัญชีสหกรณ์มีคุณภาพตรงกับความต้องการของสหกรณ์

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ ได้เลือกกลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามเฉพาะสหกรณ์ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล และมีระยะเวลาในการทำวิจัยที่จำกัด ซึ่งอาจไม่ครอบคลุมข้อมูลที่แท้จริงของสหกรณ์นอกภาคการเกษตรทั้งหมดทั่วประเทศ ดังนั้นการศึกษารังต่อไป หากต้องใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามควรขยายขอบเขตของประชากรตัวอย่างไปยังจังหวัดอื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2542). ระเบียบนายทะเบียนสหกรณ์ว่าด้วยการสอบบัญชีสหกรณ์ พ.ศ. 2542.

กรุงเทพฯ: กระทรวงเกษตรและสหกรณ์.

เกษรา เรือนกุณา. (2553). ปัจจัยในการพิจารณาเลือกผู้สอบบัญชีภาคเอกชนของสหกรณ์ออมทรัพย์ในภาคเหนือของประเทศไทย. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ดวงพร ลิ้มพันธ์. (2545). ความพึงพอใจในของสหกรณ์ที่มีต่อการบริการตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ โดยผู้สอบบัญชีภาคเอกชน. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นิพันธ์ เห็นโชคชัยชนะ และศิลปพร ศรีจันเพชร. (2557). การสอบบัญชีและการให้ความเชื่อมั่น.

กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ทีพีเอ็น เพรส.

มาลี สุขสำราญ และคนอื่น ๆ. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีของผู้ประกอบการ ในจังหวัดนครปฐม. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. (2443). คุณภาพในการบริการ (Quality in Service). กรุงเทพฯ:

สมาคมส่งเสริม เทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น.

สุปราณี ทรราชจักรตรี. (2552). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผู้สอบบัญชีภาคเอกชน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

สุธีมา แยมละมูล. (2547). ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้สำนักงานบัญชี ของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

Alderfer, C. P. (1972). Existence: Relatedness and growth, human needs in organizational setting. New York: Free Press.