

ความพึงพอใจในการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่

A study of the auditor's satisfaction in auditing Cooperatives in Chiang Mai

กฤษณา ไพรัชชาด

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจในการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ใช้บริการกับสำนักงานตรวจบัญชี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นสมาชิกและคณะกรรมการของสหกรณ์ ผู้ตรวจสอบกิจการและพนักงานเจ้าหน้าที่ จำนวน 400 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจในการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า 1.กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นสมาชิกและคณะกรรมการสหกรณ์ จำนวน 367 คน คิดเป็นร้อยละ 91.75 ทั้งนี้หากจำแนกตามประเภทของสหกรณ์ อยู่ในรูปของสหกรณ์ออมทรัพย์ จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 รองลงมาสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 สหกรณ์การเกษตร จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 และสหกรณ์ร้านค้า จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 2. ความพึงพอใจในการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X}=4.16$) 3. ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม มีความสัมพันธ์ระดับสูงในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้านของความพึงพอใจในการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา และการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความสัมพันธ์ระดับสูง ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ การตรวจสอบบัญชี ผู้สอบบัญชีสหกรณ์

Abstract

The proposes of A study of the auditor's satisfaction in auditing Cooperatives in Chiang Mai are (1) to study the service problems of the cooperative auditor (2) to study the satisfaction of service recipients

who received the service from the auditor's office. The samples used in the research were members and committee of cooperatives, business auditors and officers in a total of 400 samples. The Samples were obtained by accidental randomization. The tools used to collect data were questionnaires that regarded in auditing the satisfaction of cooperative auditors in Chiang Mai Province. The results of the research showed that 1. Most samples, 367 samples, are members and the cooperative committees (=91.75%). However, if classified by cooperative type, there are 137 samples come from savings cooperatives (=34.25%), 98 samples come from Credit Union Cooperatives (=24.50%), 87 samples come from Agricultural cooperatives (=21.75%) and 78 samples come from cooperative shops (=19.50%) 2. The satisfaction of the auditors of the cooperative auditors in Chiang Mai province is at a very high level ($\bar{X}=4.16$) 3. Overall, the relationship of auditor's satisfaction in auditing cooperatives in Chiang Mai province has a high level of positive relationship at a statistical significance level of .01. When considering the relationship in each aspect, the result of the audit satisfaction of the cooperative auditor in Chiang Mai Province showed that the continual service, the progressive service, the equalize service, the on-time service, and the sufficient service all has a high level of positive relationship at a statistical significance level of .01

Keywords: Satisfaction, Checking account, Cooperative auditor

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จังหวัดเชียงใหม่มีกลุ่มเกษตรกร จำนวน 281 แห่ง และ สหกรณ์ จำนวน 192 แห่ง รวม 473 แห่ง (สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่,2562)งานของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่ จึงเป็นหน่วยงานภาครัฐ ที่เข้าร่วมกำกับดูแลและการตรวจสอบบัญชี สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรภายในจังหวัดเชียงใหม่ สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่ อยู่ภายใต้กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จากสภาพปัญหาความยากจนของชาวนาในอดีต ทำให้ทางราชการคิดหาวิธีที่จะให้ความช่วยเหลือ โดยมีการจัดหาเงินทุน มาให้กู้ และคิดดอกเบี้ยในอัตราที่ต่ำ ความคิดนี้เริ่มขึ้น โดยมีการกำหนดวิธีการที่จะช่วยเหลือชาวนาไว้ 2 วิธี คือวิธีที่ 1 จัดตั้งธนาคารเกษตรเพื่อให้เงินกู้แก่ชาวนา แต่ติดขัดในเรื่องของเงินทุนและหลักประกันเงินกู้ ความคิดแรกจึงถูกระงับไป จึงได้มีวิธีที่ 2 วิธีการสหกรณ์ประเภทหาทุน โดยมีหลักการร่วมมือกันเพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และประเทศไทยเริ่มมีการศึกษาวิธีการสหกรณ์ขึ้นในปี พ.ศ. 2457 พระราชวรวงศ์เชอ กรมหมื่น

พิทยาลงกรณ์ ในฐานะทรงเป็นอธิบดีกรมพาณิชย์และสถิติในขณะนั้น ได้ทรงเลือกแบบอย่างสหกรณ์เครดิต ที่จัดกันอยู่ในต่างประเทศหลายแบบ ในที่สุดทรงเลือกแบบไรฟ์ไฟเซิน สำหรับรูปแบบไรฟ์ไฟเซิน คือ สหกรณ์เพื่อการกู้ยืมเงินที่มีขนาดเล็กสมาชิกจะรับผิดชอบร่วมกัน ทำให้สะดวกแก่การควบคุมท้องถิ่นที่ได้รับ พิจารณา ให้จัดตั้งสหกรณ์ คือ จังหวัดพิษณุโลก เนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีคนไม่หนาแน่น และเป็นราษฎรที่ เพิ่งอพยพมาจากทางใต้ จึงต้องการช่วยเหลือผู้อพยพ ซึ่งประกอบอาชีพการเกษตรให้ตั้งตัวได้ จึงได้ทดลอง จัดตั้งสหกรณ์หาทุนขึ้น ณ ท้องที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกเป็นแห่งแรก ให้ชื่อว่า “สหกรณ์วัดจันทร์ไม่ จำกัดสินไช้” โดยจดทะเบียนเมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2459 (กรมส่งเสริมสหกรณ์,2560) ซึ่งเริ่มมีขึ้นเป็นครั้งแรก ในประเทศไทย อยู่ใน รัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวในรัชกาลที่ 6 ซึ่งในขณะนั้นการ ตรวจบัญชีสหกรณ์ อยู่ในความรับผิดชอบของ แผนกงานสหกรณ์ กรมพาณิชย์ และสถิติพยากรณ์ กระทรวง พระคลังมหาสมบัติ และต่อมาเมื่อมีการปรับปรุงกระทรวง ทบวงกรมใหม่ จึงได้รับการ เลื่อนฐานะเป็น กรม ตรวจบัญชีสหกรณ์อยู่ในสังกัดของกระทรวงการสหกรณ์ เมื่อวันที่ 12 มีนาคม พ.ศ. 2495 ซึ่งต่อมาก็ได้ เปลี่ยนไป ขึ้นอยู่กับกระทรวงพัฒนาการแห่งชาติ ในปี พ.ศ.2506 และเมื่อมี การยุบกระทรวงพัฒนาการ แห่งชาติในปี พ.ศ. 2515 กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ก็เปลี่ยนมาขึ้นอยู่กับกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จนถึง ปัจจุบันนี้ (กรมตรวจบัญชีสหกรณ์,2559)

การทุจริต ประพฤติมิชอบมี โอกาสเกิดขึ้นทุกระดับในองค์กร ทั้งภาครัฐ และเอกชน ของทุก ๆ ประเทศ ยิ่งนับวันก็มีจำนวนมากขึ้นเรื่อย ๆ มีเทคนิคและวิธีการที่แยบยลในการปกปิด สร้างภาพลวง ส่งผล กระทบต่อสมาชิกและผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก ถึงแม้ในภาพรวมสหกรณ์ที่มีการทุจริตมีจำนวนน้อยเมื่อ เปรียบเทียบกับจำนวนทั้งหมด แต่ผลกระทบในเชิงลบทำให้เกิดกระแสความไม่เชื่อมั่นต่อระบบสหกรณ์ใน ประเทศไทย ในการตรวจจับ และการตรวจสอบการกระทำผิดในทุกระดับ จะต้องมียุทธศาสตร์หลักฐานและ พยานที่มีการสืบหา สืบค้น และรวบรวมอันจะนำมาเป็นหลักฐานยืนยันถึงการกระทำผิด ในฐานะของผู้สอบ บัญชีสหกรณ์ จะมีบทบาทและมีส่วนช่วยในการหาทางแก้ไขและหาทางป้องกันปัญหาการทุจริตใน สหกรณ์ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชี

จากที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี สหกรณ์ภายในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงความต้องการของผู้รับบริการที่ใช้บริการกับ สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์จังหวัดเชียงใหม่ และทราบถึงสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น ของการให้บริการของ ผู้สอบบัญชีสหกรณ์ สามารถนำมาปรับปรุงในการให้บริการตรวจสอบบัญชี ในลักษณะที่มีความสัมพันธ์ใน เชิงบวก

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อให้ศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการของผู้สอบบัญชีสหกรณ์
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ใช้บริการกับสำนักงานตรวจบัญชี

สมมติฐานของการวิจัย

การให้บริการของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ขอบเขตของงานวิจัย

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาตัวแปรทางด้าน ความพึงพอใจที่มีต่อบริหารของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ เชียงใหม่ โดยพิจารณา 4 ด้าน 1.ด้านความถูกต้องและครบถ้วนของการให้บริการ 2.ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ 3.ด้านความเอาใจใส่ และ 4. ด้านความรวดเร็ว ด้านลักษณะทางกายภาพ และตัวแปรทางด้าน พฤติกรรมการต่อความพึงพอใจในการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory motivation)

โดยอับราฮัม มาสโลว์ ได้ให้แนวคิดนี้ว่า ทำไมคนเราถึงมีแรงผลักดันให้เกิดความต้องการบางอย่างในเวลาใดเวลาหนึ่ง ทำให้คนคนหนึ่งมีพลังที่จะทุ่มเทเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยอมรับยกย่องนับถือจากคนในสังคม ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ 1. ความต้องการทางกาย (physiological needs) 2. ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) 3. ความต้องการทางสังคม (social needs) 4. ความต้องการยกย่อง (esteem needs) 5. ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self-actualization needs) เมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของ فروยด์

ซิกมันด์ فروยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากกว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม فروยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและ ควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผล และมีพฤติกรรม หลอกลหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

3. มิลเลทท์ (Millet, 1954, p. 397 อ้างถึงใน ชนะดา วีระพันธ์, 2555, หน้า 7-9) ได้ให้ ทิศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุป ประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

3.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน

3.2 การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical Location)

3.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไป อย่างสม่ำเสมอ

3.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรัญญาภรณ์ กุลสินทวีรัตน์ และคณะ (2559) ได้ศึกษา ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในกลุ่มสหกรณ์นอกภาคการเกษตร เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ และเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในกลุ่มสหกรณ์นอกภาคการเกษตรในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ พบว่ามีสหกรณ์ที่ใช้บริการผู้สอบบัญชีภาคเอกชนที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ทั้งสิ้น 318 แห่ง ขอมรับค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ 5% หรือ 0.05 ค่าที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 178 แห่ง โดยภาพรวมแล้วความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้สอบบัญชีสหกรณ์มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

อรรถพงษ์ พิระเชื้อ และคณะ (2560, หน้า 43 - 56) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพงานตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีภาครัฐในพื้นที่สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 7 โดยใช้ข้อมูลทุกข้อมูที่เก็บรวบรวมโดยสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 7 จำนวน 102 ราย โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในการทดสอบสมมติฐาน ตัวแปรตาม คือ คุณภาพงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ของผู้สอบบัญชีภาครัฐ จากผลการประเมินตามระบบการควบคุมคุณภาพงานสอบบัญชี ปี 2558 ตัวแปรอิสระ จำนวน 7 ตัวแปร ประกอบด้วย ระดับการศึกษาของผู้สอบบัญชี ประสบการณ์การทำงานสอบบัญชีการเข้ารับการศึกษาอบรม และพัฒนาความรู้ต่อเนื่อง ความรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชี การถือปฏิบัติตามขั้นตอน

ของกระบวนการสอบบัญชี ภาระงานด้านจำนวนสหกรณ์ที่ต้องตรวจสอบ และประสบการณ์ของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี

ประทีป วิจิตรธรรมา (2560, หน้า 252) ได้ศึกษา ประสิทธิภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาอิทธิพลของมาตรฐานการสอบบัญชี ประสบการณ์ของผู้สอบบัญชี และ การปรับปรุงมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย และเพื่อศึกษาอิทธิพลของประสิทธิภาพการสอบบัญชีที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของผู้สอบ บัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทยที่เปิดเผยข้อมูลกับสภาวิชาชีพ จำนวน 1,384 คน จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยเหตุมาตรฐานการสอบบัญชี ประสบการณ์ของผู้สอบบัญชี และ การปรับปรุงมาตรฐานการรายงานทางการเงิน มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการสอบบัญชี มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสำเร็จในการทำงานของผู้สอบบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

รัชณี บินยาเซ็น และคณะ. (2561, หน้า 209 - 210) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชี รับอนุญาตแห่งประเทศไทย โดยใช้ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า จากการสอบบัญชีให้ปรึกษาด้านบัญชีหรือภาษี การอบรมและสัมมนาด้านการบัญชี, การสอบบัญชี หรือด้านอื่นๆ มากกว่า ๑๘ ชั่วโมง ต่อปี มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน โดยความรู้ ความสามารถ ในวิชาชีพ ด้านการปฏิบัติงานด้วยความชำนาญ ด้านการปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวัง รอบคอบอยู่ในระดับมาก ด้านความซื่อสัตย์ในวิชาชีพ ด้านความรับผิดชอบต่อน้ำที่ ด้านความมีคุณธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการพัฒนาศักยภาพทางการบัญชี ด้านทักษะทางวิชาชีพบัญชีอยู่ในระดับมาก มีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานทางการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทยโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ขวัญชัย ชมศิริ และคณะ (2561, หน้า 490) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้การบรรยาย โดยสถิติเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 271 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสภาพแวดล้อม

ในการทำงาน ปัจจัยความผูกพันกับองค์กร ปัจจัยจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชี และปัจจัยมนุษยสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่” งานวิจัยนี้เป็นการเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยแบบการสำรวจ (Survey Research) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอนดังต่อไปนี้ 1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล 4. การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในกรณีไม่ทราบจำนวนประชากร ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จะได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมเท่ากับ 385 ตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม เรื่องความพึงพอใจในการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิดทฤษฎี วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับกรอบความคิดและวัตถุประสงค์ของการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่ มีทั้งหมด อยู่ 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ของผู้สอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่

ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นสมาชิกและคณะกรรมการสหกรณ์ จำนวน 367 คน คิดเป็น (ร้อยละ 91.75) ทั้งนี้หากจำแนกตามประเภทของสหกรณ์ อยู่ในรูปของสหกรณ์ออมทรัพย์ จำนวน 137 คน คิดเป็น (ร้อยละ 34.25) รองลงมาสหกรณ์เครดิตยูเนียน จำนวน 98 คน คิดเป็น (ร้อยละ 24.50) สหกรณ์การเกษตร จำนวน 87 คน คิดเป็น (ร้อยละ 21.75) และสหกรณ์ร้านค้า จำนวน 78 คน คิดเป็น (ร้อยละ 19.50)

2. ความพึงพอใจในการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.16$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับ

คะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีผลต่อความพึงพอใจในการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่มากที่สุด

2.1 ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกข้อ โดยพบว่าระบบงานที่ให้บริการสอบบัญชีมีความโปร่งใส มีผลต่อความพึงพอใจในการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่มากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$)

2.2 ความพึงพอใจด้านการให้บริการที่ตรงเวลา โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกข้อ โดยพบว่ามีระเบียบ มีขั้นตอน และแบบฟอร์มในการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่มากที่สุด ($\bar{X} = 4.18$)

2.3 ความพึงพอใจด้านการให้บริการที่เพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกข้อ โดยพบว่าอาคารสถานที่ที่ให้บริการสอบบัญชีมีความเหมาะสม มีผลต่อความพึงพอใจในการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่มากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$)

2.4 ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกข้อ โดยพบว่าผู้สอบบัญชีและเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานสอบบัญชี มีผลต่อความพึงพอใจในการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่มากที่สุด

2.5 ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกข้อ โดยพบว่าผู้สอบบัญชีและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา มีผลต่อความพึงพอใจในการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่มากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$)

3. ความพึงพอใจในการรับบริการที่มีต่อความสำเร็จของงานสอบบัญชี โดยภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยพบว่าท่านมีความพึงพอใจในการเลือกรับบริการทางผู้สอบที่มีความกระตือรือร้นการสอบบัญชีด้วยการเอาใจใส่ มีผลต่อความพึงพอใจในการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่มากที่สุด

4. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีความสัมพันธ์ระดับสูงในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้านของความพึงพอใจในการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่พบว่า การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่

ตรงเวลา และการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความสัมพันธ์ระดับสูง ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผล

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่ มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาการให้บริการในการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัย วรัญญาภรณ์ กุลสินทวีรัตน์ และคณะ (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้สอบบัญชีในกลุ่มสหกรณ์นอกภาคการเกษตรเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกด้าน เรียงลำดับความพึงพอใจในการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่ ดังนี้

1.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกข้อ โดยพบว่าระบบงานที่ให้บริการสอบบัญชีมีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบตามเอกสารหลักฐานการสอบบัญชีได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัย สุนารี แสนพยุห์ (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

1.2 การให้บริการที่ตรงเวลา โดยรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกข้อ โดยพบว่ามีระเบียบ มีขั้นตอน และแบบฟอร์มในการให้บริการ เนื่องจากการปฏิบัติงานของการตรวจสอบบัญชี ปฏิบัติเป็นไปตามขั้นตอน เรียงลำดับก่อนหลัง อีกทั้งยังมีหนังสือการแจ้งเข้าตรวจสอบ ไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบระหว่างปี หรือประจำปี ซึ่งเป็นไปอย่างตรงเวลาของการกำหนดแผนการเข้าตรวจสอบที่วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัย วริศศรา สุขแพทย (2556) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติ ร.9 นครราชสีมา ในด้านการให้บริการที่ตรงเวลา อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

1.3 การให้บริการที่เพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกข้อ โดยพบว่าอาคารสถานที่ที่ให้บริการสอบบัญชีมีความเหมาะสมเนื่องจากอาคารสถานที่ที่มีอยู่นั้นสามารถรองรับต่อผู้รับบริการเพียงพอต่อการมาติดต่อกันแต่ละครั้งจึงทำให้เกิดความพึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัย ชลดา อักษรศิริวิทยา (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ในด้านการให้บริการที่เพียงพอ อยู่ในระดับมาก

1.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกข้อ โดยพบว่าผู้สอบบัญชีและเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานสอบบัญชี ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการในการตรวจสอบบัญชีประจำปี หรือการเข้าตรวจสอบระหว่างปีก็ตาม หรือจะเป็นการ ติดตาม การสอนและการทำงานบัญชี ซึ่งทางผู้สอบบัญชีได้วางแผนการเข้าตรวจสอบอย่างต่อเนื่องจึงทำให้เกิดความพึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัย จตุพร เพียรสุภาพ และคณะ (2562, หน้า 436) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการและความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถเครนของ บริษัท อี เอช แอล เครน ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

1.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ อยู่ในระดับพึงพอใจมากทุกข้อ โดยพบว่าผู้สอบบัญชีและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา เนื่องจากผู้สอบบัญชีและเจ้าหน้าที่ได้มีการเข้ารับการอบรม จึงทำให้เกิดการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา ทำให้ผู้รับบริการ และสหกรณ์หรือกลุ่มเกษตรกรที่ได้รับการแนะนำสามารถดำเนินการต่างๆ ได้อย่างก้าวหน้า จึงทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัย มนต์ชนก แซ่มซ้อย (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรคลองหลวง (ย่อยนวนคร) จังหวัดปทุมธานี ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ทั้งนี้ ผู้สอบบัญชียังมีความรู้ความสามารถในการตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไปและมาตรฐานการบัญชีซึ่งส่งผลต่อคุณภาพงานสอบบัญชี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัย อรรถพงษ์ พิระเชื้อ และคณะ (2560, หน้า 43 - 56) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพงานสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีภาคีรัฐในพื้นที่สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 7 สอดคล้องกับการศึกษาวิจัย ประทีป วชิทองรัตน์ (2560, หน้า 252) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย และสอดคล้องกับ รัชนิ บินยาเซ็น และคณะ (2561, หน้า 209 - 210) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพทางการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชี รับอนุญาตแห่งประเทศไทย ซึ่งส่งผลต่อความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยแบ่งการให้บริการออกเป็น 5 ด้าน ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ความพึงพอใจด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Millet, 1954, p.397 อ้างถึงใน ชนะดา วีระพันธ์ , 2555 หน้า 8) ซึ่งถือเป็นประเด็นที่ยึดถือไว้เสมอทั้ง 5 ประการที่กล่าวมา ส่งผลต่อความสำเร็จในด้าน ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคมากที่สุด โดยพบว่าระบบงานสอบบัญชีที่ให้บริการไปนั้นมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งเป็นการตรวจสอบอย่างเสมอภาคเป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน

3. การให้บริการของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีผลต่อความสำเร็จของงานสอบบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยพบว่าท่านมีความพึงพอใจในการเลือกรับบริการทางผู้สอบที่มีความกระตือรือร้นการสอบบัญชีด้วยการเอาใจใส่ มีผลต่อความพึงพอใจในการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่มาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยในส่วนของ การให้บริการอย่างเสมอภาค มนัสชนก แฉ่มช้อย (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรคลองหลวง(ช่อขนวนคร) จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

4. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการในการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีความสัมพันธ์ระดับสูงในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ วรรณญาณท์ กุลสินทวีรัตน์ และคณะ (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้สอบบัญชีในกลุ่มสหกรณ์นอกภาคการเกษตรเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการต่อการให้บริการของผู้สอบบัญชีในกลุ่มสหกรณ์นอกภาคการเกษตรเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการในการตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่ มีข้อเสนอแนะ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้สอบให้เพียงพอต่อเนื้องานเพื่อความรวดเร็วในการตรวจสอบของแต่ละสหกรณ์

เอกสารอ้างอิง

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์. (2559). คำสั่งกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ที่ 370/2562 ลงวันที่ 16 พฤษภาคม พ.ศ.2562

ข้อ 1 และ 3. ค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2563. จาก

https://www.cad.go.th/ewtadmin/ewt/workflow/download/62-KS_370.pdf

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์. (2559). ด้านการตรวจสอบบัญชีสหกรณ์. ค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2563

จาก https://cad.go.th/ewt_news.php?nid=42406&filename=index

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์. (2559). ประวัติกรมตรวจบัญชีสหกรณ์. ค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2562

จาก https://cad.go.th/main.php?filename=cad_about

- กรมตรวจสอบบัญชีสหกรณ์. (2559). *ผังโครงสร้างกรมตรวจสอบบัญชีสหกรณ์*. ค้นเมื่อ 30 มกราคม 2563. จาก https://www.cad.go.th/main.php?filename=cad_structure_2012
- กรมตรวจบัญชีสหกรณ์. (2559). *ระเบียบกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ว่าด้วยการสอบบัญชีสหกรณ์ พ.ศ.2562*. ค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2563. จาก https://www.cad.go.th/main.php?filename=regul2_06
- กรมส่งเสริมสหกรณ์.(2560). *ประวัติศาสตร์แห่งประเทศไทย*. ค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2562 จาก <https://www.cpd.go.th/cpdth2560/index.php/component/k2/item/183>
- ขวัญชัย ชมศิริ และคณะ (2561). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร*. วารสารการประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานระดับชาติ. ครั้งที่ 2, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- จตุพร เพียรสุภาพ และคณะ. (2562). *คุณภาพบริการและความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถเครนของ บริษัท อี เอช แอล เครน*. วารสารการประชุมวิชาการระดับชาติ. ครั้งที่ 6, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดชลบุรี*. สำนักหอสมุด. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชลดา อักษรศิริวิทยา. (2559). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ*. ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต, หอสมุดกลาง, มหาวิทยาลัยเกริก.
- ชะเอิน พิศาลวัชรินทร์. (2553). *ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ที่มีต่อการให้บริการงานกิจการนักศึกษา*. งานวิจัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- ชาริณี เดชจินดา. (2535). *ทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจ*. ค้นเมื่อ 25 มกราคม 2563. จาก <https://www.gotoknow.org/posts/492000>.
- ดวงเนตร ชูผล (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างระบบมาตรฐานการควบคุมคุณภาพงานสอบบัญชีกับคุณภาพการสอบบัญชี ในกรมตรวจบัญชีสหกรณ์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- เบญจภา แจ่มเวชฉาย.(2559). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร*. DSpace at Bangkok University. รวมงานวิชาการ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ประทีป วจิทองรัตน. (2560). *ประสิทธิภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย*. วารสาร. สมาคมนักวิจัย. ปีที่ 22 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม – สิงหาคม 2560, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ภัทรคนัย พิริยะชนภัทร. (2558). *การศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านพฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยด้านเว็บไซต์พระเครื่องพาลีอเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าหรือประมูลพระเครื่องออนไลน์ (E-COMMERCE)*. DSpace at Bangkok University. รวมงานวิชาการ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ. (2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. งานวิจัย,มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- มนัสชนก เข้มช้อย. (2557). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรคลองหลวง(ย่อยนวนคร) จังหวัดปทุมธานี. งานวิจัยบัณฑิตวิทยาลัย,วิทยาลัยทองสุข.
- มริษา ไกรง.(2553). ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการรถตู้โดยสารปรับอากาศประจำเส้นทางสายกรุงเทพ-เพชรบุรี หมายเลขเส้นทางเดินรถ 73. DSpace at Bangkok University. รวมงานวิชาการ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วันเพ็ญ ศรีมะโรง. (2557). ความพึงพอใจในการบริการของงานอนุมัติผลการศึกษา. งานวิจัยตามโครงการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- รัชณี บินยาเซ็น และคณะ. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพทางการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย, วารสารมหาจุฬาริชาการ. ปีที่5. ฉบับที่ 1, มหาวิทยาลัยศรีประทุม.
- วชิรวัชร งามละม่อม. (2558). แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 มกราคม 2563. จาก
http://learningofpublic.blogspot.com/2015/09/blog-post_11.html
- วันวิสาข์ อยู่เปี่ยม. (2552). ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงอาหารภายในมหาวิทยาลัยของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรัญญาภรณ์ กุลสินทวีรัตน์ และคณะ. (2559). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ในกลุ่มสหกรณ์นอกภาคการเกษตรเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. บทความวิชาการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- วิศศรา สุขแพทย. (2556). คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติ ร.9 นครราชสีมา. เครือข่ายสารสนเทศนครราชสีมา, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- สหกรณ์ไทย. (2557). ความรู้เกี่ยวกับสหกรณ์. ค้นเมื่อวันที่ 30 มกราคม 2563. จาก
http://www.thaicooperative.org/2014/page_select_knowledge.html
- สุนันทา ทวีผล.(2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.).วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุนารี แสนพยุห์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่. ข้อมูลจำนวนสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรในจังหวัดเชียงใหม่. คั่นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2562

จาก <https://www.cad.go.th/ewtadmin/ewt/chiangmai/download/plan62/แผนกย62.pdf>

อรรถพงษ์ พิระเชื้อ และคณะ. (2560). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพงานตรวจสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีภาครัฐในพื้นที่สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 7. *WMS Journal of Management*. Vol.8 No.1 (Jan–Mar 2019), มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.

Accounting Solution,Information. (2562) การสอบบัญชี คั่นเมื่อ 25 มกราคม 2563 จาก

<http://accsol.co.th/test.html>

Wisher, J.D. & Corney, W.J., (2001). Comparing practices for capturing bank customer feedback – Internet versus traditional bankibg. *Benchmarking : An International Journal*, 8(3), 240-250