

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษา

ขอบเขตของการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ เป็นการศึกษาถึงระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการสอบบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นจังหวัดที่อยู่ในส่วนภูมิภาคและมีธุรกิจอยู่เป็นจำนวนมาก โดยผู้ศึกษาได้ทำการศึกษากลุ่มผู้ประกอบการซึ่งดำเนินธุรกิจในรูปแบบบริษัทจำกัดและห้างหุ้นส่วนจำกัดซึ่งมีทุนจดทะเบียนมากกว่า 5 ล้านบาท เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีการจัดทำบัญชีและตัดสินใจเลือกใช้บริการสอบบัญชีโดยตรงจากธุรกิจเองและทราบถึงการบริการที่ได้รับจากการสอบบัญชี นอกจากนี้ ผู้ศึกษายังได้ศึกษาถึงระดับความพึงพอใจต่อการสอบบัญชี โดยแบ่งกลุ่มตามสำนักงานสอบบัญชีที่ธุรกิจเลือกใช้ซึ่งแบ่งเป็น กลุ่มธุรกิจที่เลือกใช้สำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่และกรุงเทพมหานคร ตลอดจนเปรียบเทียบความพึงพอใจของธุรกิจที่เลือกใช้สำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่และกรุงเทพมหานครอีกด้วย

วิธีการศึกษา

การศึกษานี้ได้รวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความคาดหวังของธุรกิจต่อการบริการสอบบัญชีและข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์เพื่อสอบถามผู้บริหารหรือพนักงานระดับสมุห์บัญชีขึ้นไปของธุรกิจที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจะเป็นคำถามที่วัดระดับความพึงพอใจที่ธุรกิจคาดหวังจะได้รับจากการสอบบัญชีและความพึงพอใจที่ธุรกิจได้รับจริงเมื่อใช้บริการ
2. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากหนังสือเอกสารและรายงานการค้นคว้าแบบอิสระอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

การเลือกตัวอย่าง

การกำหนดขนาดตัวอย่างและเลือกตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้กำหนดประชากรซึ่งเป็นบริษัท จำกัดและห้างหุ้นส่วนจำกัดที่มีทุนจดทะเบียนตั้งแต่ 5 ล้านบาท ซึ่งในปัจจุบันมีจำนวนประมาณ 1,700¹³ ราย โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan¹⁴ ดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan

จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

¹³ สัมภาษณ์ พรพรหม ขวัญนนท์เดิม เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการข้อมูลข่าวสาร สำนักงานทะเบียนการค้า จังหวัดเชียงใหม่ (เก็บข้อมูลจำนวนนิติบุคคลที่ดำเนินการอยู่ปีพุทธศักราช 2544).

¹⁴ บุญชม ศรีสะอาด, "การวิจัยเบื้องต้น", (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2535), หน้า 39 – 42.

ตารางดังกล่าวจัดทำขึ้นโดย R.V. Krejcie และ D.W. Morgan โดยได้จัดทำตารางระบุจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่จะสุ่มเมื่อทราบจำนวนประชากรตั้งแต่ 10 คนไปจนถึง 1 แสนคน จากตารางดังกล่าวข้างต้น ทำให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 313 ราย และผู้ศึกษาได้ทำการเลือกตัวอย่างโดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่ายจากรายชื่อของธุรกิจที่จดทะเบียนนิติบุคคลในจังหวัดเชียงใหม่ ประจำปี 2544¹⁵

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการการสอบบัญชีคาดหวังจะได้เปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการได้รับจริง โดยแบบสอบถามดังกล่าวแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามวัดระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสอบบัญชี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลของธุรกิจผู้ตอบแบบสอบถาม

คำถามที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเพื่อวัดระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ในส่วนที่ 1 โดยอ้างอิงจากทฤษฎีของ Parasuraman et. al. เกี่ยวกับปัจจัยหลักในการพิจารณาคุณภาพการบริการ ซึ่งได้กล่าวไว้ในบทที่ 2 เรื่องทฤษฎีและการค้นคว้าแบบอิสระที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบ่งกลุ่มของคำถามที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 คำถามวัดระดับคุณภาพการบริการ

1. ทีมงานตรวจสอบบัญชีเป็นผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจที่ดำเนินการสอบบัญชี
2. ทีมงานตรวจสอบบัญชีมีประสบการณ์ในการตรวจสอบบัญชี
3. ทีมงานตรวจสอบบัญชีเคยทำการสอบบัญชีของบริษัท/ห้างฯ ท่านมาก่อน
4. ทีมงานตรวจสอบบัญชีปฏิบัติตามมาตรฐานการสอบบัญชีอย่างเคร่งครัด
5. ทีมงานตรวจสอบบัญชีปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีอย่างเคร่งครัด
6. สำนักงานสอบบัญชีได้ศึกษาถึงระบบการควบคุมภายในของบริษัท/ห้างฯ ท่านมาก่อนการดำเนินการสอบบัญชี
7. ทีมงานตรวจสอบบัญชีเป็นผู้มีความรู้ทางด้านบัญชีเป็นอย่างดี
8. ทีมงานตรวจสอบบัญชีเป็นผู้มีความรู้ทางการสอบบัญชีเป็นอย่างดี
9. ทีมงานตรวจสอบบัญชีมีผู้สอบบัญชีรับอนุญาตร่วมอยู่ในทีมงานดังกล่าว
10. ทีมงานตรวจสอบบัญชีเป็นผู้มีคุณวุฒิและวัยวุฒิสูง

¹⁵ สำนักงานทะเบียนการค้าจังหวัดเชียงใหม่, “รายชื่อนิติบุคคลที่ดำเนินการอยู่ ปีพุทธศักราช 2544”.

กลุ่มที่ 2 คำถามวัดคุณภาพด้านการตอบสนองต้องการของลูกค้า

11. ทีมงานตรวจสอบบัญชีใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบบัญชีตรงตามระยะเวลาที่กำหนด
12. ความสะดวกในการติดต่อทีมงานตรวจสอบบัญชี
13. การทำงานของทีมงานตรวจสอบบัญชีไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานตามปกติของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนของท่าน
14. ทีมงานตรวจสอบบัญชีมีความสามารถในการอ้างอิงรูปแบบบัญชีที่บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนใช้ให้ตรงตามมาตรฐานการบัญชี
15. ทีมงานตรวจสอบบัญชีได้แจ้งให้ท่านทราบถึงความคืบหน้าของกระบวนการสอบบัญชี

กลุ่มที่ 3 คำถามวัดคุณภาพด้านความปลอดภัยในการใช้บริการ

16. สำนักงานสอบบัญชีรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของบริษัท/ห้างฯ ท่าน
17. ทีมงานตรวจสอบบัญชีมีความระมัดระวังในการสอบบัญชีเพื่อให้การจัดทำบัญชีของบริษัท/ห้างฯ ท่านตรงตามมาตรฐานบัญชี
18. ทีมงานผู้สอบบัญชีเป็นผู้มีจริยธรรมในการสอบบัญชี

กลุ่มที่ 4 คำถามวัดคุณภาพด้านการดูแลเอาใจใส่ของทีมงานของผู้สอบบัญชี

19. ความพร้อมและการเตรียมการให้บริการของผู้สอบบัญชี (ทีมงานตรวจสอบบัญชีได้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจของท่านก่อนดำเนินการ)
20. ความสม่ำเสมอของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานสอบบัญชีของท่าน เมื่อเทียบกับการให้บริการในอดีตที่ผ่านมา
21. สำนักงานสอบบัญชีได้ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัท/ห้างฯ ท่าน ในการปรับปรุงการทำงาน
22. ความกระตือรือร้นและความยินดีในการให้ความช่วยเหลือบริษัท/ห้างฯ ของสำนักงานสอบบัญชี
23. ผู้บริหาร (Partner/Manager) ของสำนักงานสอบบัญชีออกตรวจร่วมกับทีมงานผู้สอบบัญชีอย่างสม่ำเสมอ

กลุ่มที่ 5 คำถามวัดคุณภาพด้านรูปลักษณะของทีมงานของผู้สอบบัญชี

24. ทีมงานตรวจสอบบัญชีใช้อุปกรณ์การสอบบัญชีที่ทันสมัย เช่น ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการสอบบัญชี

25. ทีมงานตรวจสอบบัญชีได้ปฏิบัติตามมรรยาทของผู้สอบบัญชี
26. ทีมงานตรวจสอบบัญชีปฏิบัติตามข้อปฏิบัติของบริษัทของท่าน โดยความสุภาพอย่างสม่ำเสมอ
27. สำนักงานตรวจสอบบัญชีสามารถให้บริการด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การให้คำปรึกษาทางกฎหมาย การวางระบบบัญชี การตรวจสอบภายใน
28. สำนักงานตรวจสอบบัญชีมีการคิดค่าธรรมเนียมในการตรวจสอบในอัตราที่เหมาะสม
29. สำนักงานตรวจสอบบัญชีมีพนักงานจำนวนมากและเป็นองค์กรใหญ่
30. สำนักงานตรวจสอบบัญชีเป็นสำนักงานที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก

คำถามในแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้มาจากการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่องการศึกษา ระดับคุณภาพของงานสอบบัญชีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ¹⁶

แบบสอบถามได้กำหนดระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ การสอบบัญชีด้านต่าง ๆ เป็น 5 ระดับ โดยให้ความหมายของคะแนนระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ¹⁷ ดังนี้

- 1) เกณฑ์ระดับความคาดหวัง

มีระดับค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00	มีความคาดหวังสูงมาก
มีระดับค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	มีความคาดหวังสูง
มีระดับค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	มีความคาดหวังปานกลาง
มีระดับค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	มีความคาดหวังน้อย
มีระดับค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	มีความคาดหวังน้อยมาก
- 2) เกณฑ์ระดับความพึงพอใจ

มีระดับค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00	มีความพอใจสูงมาก
มีระดับค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	มีความพอใจสูง
มีระดับค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	มีความพอใจปานกลาง
มีระดับค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	มีความพอใจน้อย
มีระดับค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	มีความพอใจน้อยมาก

¹⁶ชเนศศิริ ผาถมิตร, ศโรชา พงษ์พงษ์สถานนท์ และนริศรา ศรีสุภชัย, การศึกษาระดับคุณภาพงานสอบบัญชีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ, การค้นคว้าแบบอิสระ บัณฑิตมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2544.

¹⁷กนกทิพย์ พัฒนาบัวพันธ์, การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อการวิจัยการศึกษา, (เชียงใหม่: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2539), หน้า 58.

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามตามจำนวนทั้งหมดที่ได้รับตอบกลับนำมาลงรหัสประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS (Statistical Package of Social Sciences) for Window Version 11 ในการประมวลข้อมูล โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูลประกอบด้วย

1. ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนำมาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
2. ข้อมูลระดับความพึงพอใจที่ธุรกิจคาดหวังจะได้รับและระดับความพึงพอใจที่ธุรกิจได้รับจริงเมื่อใช้บริการของผู้สอบบัญชี นำมาหาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ (Mean)
3. ข้อมูลในการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่ธุรกิจคาดหวังจะได้รับกับระดับความพึงพอใจที่ได้รับจริงเมื่อได้ใช้บริการของผู้สอบบัญชีของกลุ่มตัวอย่างว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่ ใช้ค่าสถิติที่เรียกว่า Paired – Sample T – Test โดยได้กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ค่าเท่ากับหรือน้อยกว่า 0.05 คือ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95%