

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของการบริการระหว่างสหกรณ์และสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่ผู้ศึกษาได้ศึกษาเนื้อหาเกี่ยวกับ แนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
2. แนวคิดส่วนประสมการตลาด
3. แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์
4. แนวคิดเกี่ยวกับสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์
5. แนวคิดเกี่ยวกับบริการจากสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์
 - 5.1 แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจสอบบัญชี
 - 5.2 แนวคิดในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยตรวจสอบ
 - 5.3 แนวคิดเกี่ยวกับ โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี
 - 5.4 แนวคิดงานตามโครงการ
6. ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการทำการศึกษ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความหมายของความคาดหวัง

การให้บริการแก่สหกรณ์ และการรับบริการจากสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ ต่างฝ่ายก็ ต้องมีความรู้สึกรักความนึกคิดที่อยากจะเป็น หรือสามารถเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ความคาดหวัง โดยมีคนให้คำนิยามความคาดหวังไว้ดังต่อไปนี้

พัทธรินทร์ คำภิชัย (2538) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่า เป็นความเชื่อของมนุษย์ที่มีอยู่ในตัวบุคคลทุกคนที่ตั้งใจทำอะไรแล้วจะมีความคาดหวังว่าคงได้รับผลตอบแทนอย่างไรอย่างหนึ่งที่ทำนายไว้ ทั้งนี้เพื่อเป็นกำลังใจที่จะนำไปสู่ความภาคภูมิใจของตนเองตาม

ความสามารถที่มีอยู่ของบุคคลนั้นๆ จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับภาระและกลยุทธ์ในการใช้สติปัญญาที่มีเป้าหมาย

ทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์ (2541) กล่าวถึงความคาดหวังว่า เป็นความคิด ความรู้สึกอย่างมีวิจรรณญาณของบุคคลที่คาดการณ์ไว้ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะมี อาจจะเป็นหรือควรที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

เนาวรัตน์ แยมแสงสังข์ (2542) กล่าวว่า ความคาดหวังมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนเป็นตัวกำหนดว่าการกระทำอย่างหนึ่งจะก่อให้เกิดผลอย่างหนึ่งที่บุคคลมุ่งหวังให้เป็นเช่นนั้นและความคาดหวังจึงเป็นเสมือนสิ่งกระตุ้นจากภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของความรู้สำนึกของแต่ละคนอันเป็นพื้นฐานของความเชื่อและค่านิยมของตน

อำไพ จันทรเงิน (2544) กล่าวว่า บุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องพยายามกระทำการด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองตามที่ตั้งความหวังไว้นั้น บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจและขณะเดียวกันก็คาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปอีกเรื่อยๆ

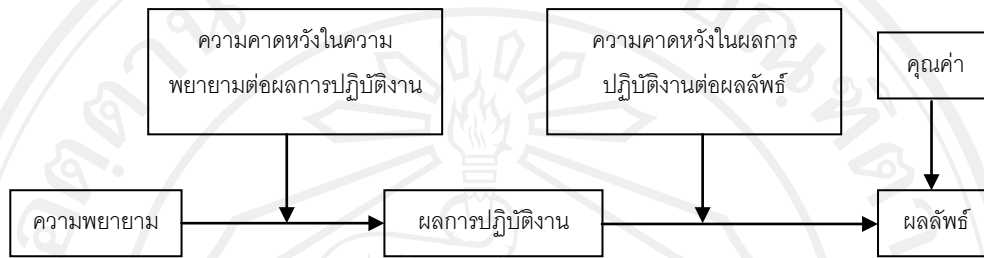
Merray (1962 อ้างใน ศิริรัตน์ รัชชประทาน, 2550) กล่าวว่า ความคาดหวัง คือ ระดับงานที่บุคคลกำหนดหรือคาดหมายว่าจะทำได้ เมื่อบุคคลที่ทำงานกำหนดไว้ในการทำงานแต่ละครั้ง บุคคลจะรู้สึกสำเร็จหรือล้มเหลวในการที่จะไปถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ เพราะบุคคลจะไม่รู้สึกว่างานนั้นเป็นสิ่งท้าทายความสามารถด้วยความรู้สึกที่แม้ทำไม่สำเร็จก็ไม่คิดว่าเป็นความล้มเหลว ดังนั้นความรู้สึกที่ว่าตนประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวจะเกิดขึ้นเมื่อทำงานระดับกลางๆ

จากความหมายของความคาดหวังที่กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือความคิดเห็นด้วยวิจรรณญาณเกี่ยวกับความคาดคะเน หรือการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าควรจะมี ควรจะเป็น ควรจะเกิดขึ้น หรือว่าควรจะเป็นไปตามความจำเป็น บุคคลรับรู้ความเป็นไปได้ว่าหากมีความพยายาม เพิ่มขึ้น จะนำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้น เป็นต้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

Vroom (1994) ได้อธิบายทฤษฎีความคาดหวังไว้ว่า เป็นทฤษฎีที่พยายามคาดการณ์หรืออธิบายถึงระดับกำลังกายกำลังใจที่บุคคลอุทิศให้กับงาน และเชื่อว่าแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลถูกกำหนดโดยความเชื่อของบุคคลในส่วนที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามและผลการปฏิบัติงานและการเห็นความสำคัญของผลลัพธ์ต่างๆ ที่ได้จากความพยายามในระดับต่างๆ กัน (ปีทมาพร เรียมพานิชย์, 2544)

Bartal and Martin (1991) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความคาดหวังตามแนวคิดของ Vroom ว่า จะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบพื้นฐาน 3 องค์ประกอบ คือ ความคาดหวังในความพยายามต่อผลการปฏิบัติงาน ความคาดหวังในผลการปฏิบัติงานต่อผลลัพธ์ และความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์ ซึ่งบุคคลจะทุ่มเทความพยายามในการทำงานหรือไม่ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบทั้งสามภายใต้สถานการณ์ที่กำหนดดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 องค์ประกอบพื้นฐานของทฤษฎีความคาดหวังตามแนวคิดของ Vroom

ที่มา : พิไลวรรณ จันทรสุกรี (2540)

องค์ประกอบพื้นฐานของทฤษฎีความคาดหวังตามแนวคิดของ
จันทรสุกรี, 2540) ประกอบด้วย

Vroom (พิไลวรรณ

1. ความคาดหวังในความพยายามต่อผลการปฏิบัติงาน เป็นการคาดการณ์หรือประมาณการไว้ล่วงหน้าว่ามีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใดในการที่จะแสดงพฤติกรรมหรือลงมือทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งว่าจะประสบผลสำเร็จหรือไม่ ถ้าได้ใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถของตนเองร่วมกับความพร้อมอื่นๆ ตามสถานการณ์ในขณะนั้น และถ้าคาดการณ์หรือประมาณการพบว่ามีความพร้อมเพียงพอบุคคลจะตัดสินใจแสดงพฤติกรรมหรือลงมือทำงานขึ้นนั้นด้วยความพยายามดังกล่าว แต่ถ้าพบว่างานนั้นยากเกินไป ตนเองไม่มีความสามารถเพียงพอขาดทรัพยากรหรือสิ่งสนับสนุนที่สำคัญ บุคคลอาจตัดสินใจไม่แสดงพฤติกรรมหรือลงมือทำงาน ความพยายาม ผลการปฏิบัติงาน ผลลัพธ์ ความคาดหวังในความพยายามต่อผลการปฏิบัติงาน ความคาดหวังในผลการปฏิบัติงานต่อผลลัพธ์ คุณค่าขึ้นนั้น ดังนั้นงาน ความพร้อมของสิ่งแวดล้อมการทำงานและความสามารถของตนเองที่มีอยู่จึงเป็นตัวจูงใจที่ทำให้เกิดพฤติกรรมหรือการทำงาน

2. ความคาดหวังในผลการปฏิบัติงานต่อผลลัพธ์ เป็นการคาดการณ์หรือประมาณการไว้ล่วงหน้าก่อนที่จะแสดงพฤติกรรมหรือลงมือทำงานว่าถ้าได้แสดงพฤติกรรมหรือลงมือทำงานขึ้นนั้นแล้วด้วยความพยายามอย่างเต็มที่จะได้ผลลัพธ์อย่างไรกับตนเอง ผลลัพธ์ที่ได้ขึ้นก่อนให้เกิดผลดี

และผลเสียต่อตนเองอย่างไรบ้าง คຸ່ມค่าหรือไม่ ผลลัพธ์หรือรางวัลที่ได้รับนี้รวมถึงรางวัลภายนอกที่เป็นรูปธรรมชัดเจนเช่น เงิน ค่าชมเชย การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น และรางวัลภายในที่เป็นนามธรรมเช่น ความรู้สึกเป็นสุข อຶมเอิบใจในความสำเร็จของชีวิต ดังนั้นผลลัพธ์จึงเป็นดຸ່ງใจสลับสนຸนให้ เกิดพฤติกรรม

3. ความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์ เป็นการคาดการณ์หรือประมาณการในการให้คุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัลจากการทำ งานขึ้นนั้นๆ เมื่อได้ใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถของตนเองแล้วบุคคลจะมีความคาดการณ์หรือประมาณการในการให้คุณค่าของผลลัพธ์แตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล ถึงแม้ว่างานที่ทำนั้นจะมีลักษณะงานเช่นเดียวกันกับคนอื่นก็ตาม ถ้าเมื่อใดบุคคลมีความคาดการณ์หรือประมาณการในการให้คุณค่าของผลลัพธ์ไว้มากก็จะเป็นรางวัลที่มีค่าสูง แต่ถ้าน้อยก็จะเป็นรางวัลที่มีคุณค่าต่ำ ดังนั้นรางวัลที่มีคุณค่าสูงจะเป็นดຸ່ງใจให้บุคคลตัดสินใจ แสดงพฤติกรรมหรือลงมือทำงาน

แนวคิดส่วนประสมการตลาด

แนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการของ Philip Kotler ว่าส่วนประสมการตลาดบริการมีองค์ประกอบ 4 อย่าง (Marketing Mix) หรือ 4P's และได้ขยายเป็น 7P's เมื่อนามาใช้กับงานบริการ โดยแต่ละองค์ประกอบพิจารณาได้ดังนี้ (อคุลย์ จาตุรงค์กุล, 2542, หน้า 312-314)

1. การสร้างบริการหรือผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจ เพื่อสนองความจาเป็นหรือความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายอาจจะ เป็นสินค้ามีตัวตนหรือเป็นบริการซึ่งไม่มีตัวตนก็ได้ คุณสมบัติผลิตภัณฑ์ประกอบด้วย ประโยชน์ คุณภาพ รูปร่างลักษณะ บรรจุภัณฑ์ ตรายสินค้า และเป็นสินค้าลักษณะต่างๆ ที่สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง ห้า คือ รูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส ตลอดจนคุณสมบัติที่สามารถสนองความต้องการด้านสังคม ผลิตภัณฑ์ในที่นี้ได้แก่สินค้า บริการ ความคิด สถานที่ องค์การ หรือบุคคล เพื่อให้ได้บริการที่ตรงคุณภาพ บริษัทหรือองค์กรต้อง “ปรับแต่ง” บริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าเฉพาะรายและต้องสร้างคุณค่า (Value) ให้เกิดขึ้น ด้วยสภาพของความไม่เหมือนกันของรายการติดต่อซื้อ ขายแต่ละรายการทำให้ผู้จาหน่ายบริการต้องพิจารณาว่าแต่ละรายการเหมาะกับ บริษัทอย่างไร บางครั้ง บริการของบริษัทไม่เหมาะที่ จะสร้างคุณภาพให้กับลูกค้า การอธิบายความจริงต่อลูกค้าอาจเป็นการตลาดที่สร้างความสัมพันธ์อันดีส่วนหนึ่งกับลูกค้า

การปรับแต่งบริการเพื่อสร้างคุณค่าให้ลูกค้าจะยังมีความสลับซับซ้อนในตลาดระหว่างประเทศหรือตลาดหลายวัฒนธรรม อันเนื่องมาจากความแตกต่างกันของภาษา ศาสนา และระบบสังคม

1.1 คุณภาพของบริการ เพราะบริการจับต้องไม่ได้และไม่เกี่ยวข้องกับสิ่งอื่น จึงเป็นการยากที่จะสร้างมาตรฐานสำหรับวัดคุณภาพ จุดเริ่มต้นที่ดีก็คือ ทาการพิจารณาสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือกำลัง “แสวงหา” เพื่อจะได้ตัดสินใจว่าจะสร้างบริการอะไรขายลูกค้า โดยปกติตัวลูกค้ามักมองเกณฑ์ที่จับต้องได้และภาพพจน์ของบริการที่เขาได้มาจากแหล่งข่าวสารต่างๆ เพื่อนสมาชิกในครอบครัว เจ้าหน้าที่ของผู้ขายบริการ ซึ่งนักการตลาดต้องถามลูกค้าว่าจะให้ผลิตภัณฑ์ใดให้ อาจสำรวจหาความต้องการทั้ง กับลูกค้าภายนอกที่ซื้อ บริการและกับลูกค้าภายใน เช่น พนักงาน

1.2 การปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง นักการตลาดบริการต้องการปรับปรุงบริการใหม่ๆ อยู่เสมอ การปรับปรุงติดต่อกันอยู่เรื่อยๆ ถือได้ว่าเป็นข้อได้เปรียบในเชิงการแข่งขันของกิจการการขายบริการหลายแห่ง การทำให้โรงพยาบาลมีบริการที่ทันสมัยโดยการปรับเปลี่ยนระบบคอมพิวเตอร์ใหม่ก็เป็นตัวอย่างที่ดี

2. การตั้งราคาค่าบริการ (Price) หมายถึง มูลค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน หรือเป็นสิ่งที่ต้องจ่ายสำหรับการได้มาซึ่งบางสิ่ง ในการตั้ง ราคาค่าบริการมีการเรียกราคาของบริการได้หลายแบบคือ ค่าบริการ ค่าเช่า ค่าธรรมเนียม ค่าทางด่วน ค่าคอมมิชชั่น ค่าเล่าเรียน ค่าโดยสาร เป็นต้นไม่ว่าจะเรียกอย่างไร ราคาที่ตั้ง ขึ้น สำหรับคิดค่าบริการมักได้รับการออกแบบให้ครอบคลุมต้นทุนและสร้างกำไร เช่น โรงพยาบาลตั้ง ราคาค่าบริการในการรักษาพยาบาล โดยพิจารณาจาก ต้นทุนค่าสถานที่ ต้นทุนของพนักงาน และต้นทุนที่อาจเปลี่ยนแปลงไปในอนาคตเนื่องจากบริการมองไม่เห็น การตั้งราคาบางส่วนต้องให้ทั้ง ผู้ขายและผู้ซื้อ เข้าใจว่ามีอะไรบ้างรวมอยู่ในสิ่งที่เขากำลังซื้อ ขาย แลกเปลี่ยนกัน ทั้ง นี้ก็ เพื่อช่วยบริษัทให้สามารถหลีกเลี่ยงปัญหาในการตั้ง ราคา อันจะนำไปสู่การเป็นลูกค้าประจำที่พอใจเรากการตั้ง ราคามีอิทธิพลต่อการที่ผู้ซื้อ จะรับรู้บริการด้วย ถ้าลูกค้ามีเกณฑ์ในการตัดสินใจคุณภาพน้อยเกณฑ์ เขาจะประเมินบริการด้วยราคา เนื่องจากบริการยากที่จะประเมินราคาจึงมักจะมิบทบาทสำคัญในการชี้คุณภาพเนื่องจากสภาพของบริการอย่างหนึ่ง คือ เสื่อมสลายสูญหายง่าย นักการตลาดมักใช้การตั้ง ราคา เพื่อลดขีดความสามารถที่มีล้นเหลือเกินไป เช่น บริษัทอาจใช้การตั้ง ราคานอกเวลาที่มีอุปสงค์สูง (Off peak pricing) อันประกอบด้วยการคิดราคาต่ำลงระหว่างเวลาที่อุปสงค์ชะลอตัวลงเพื่อกระตุ้นยอดขาย เป็นต้น

3. ด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ (Place) หมายถึง โครงสร้างของช่องทางซึ่งประกอบด้วย สถาบันและกิจกรรม ใช้เพื่อเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์และบริการจากองค์การไปยังตลาด สถาบันที่นำผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดเป้าหมาย ก็คือ สถาบันการตลาด ส่วนกิจกรรมจะเป็นกิจกรรมที่ช่วยในการกระจายตัวสินค้า ประกอบด้วย การขนส่ง การคลังสินค้า และการเก็บรักษาสินค้าคงคลัง การจัดหาหน่วยประกอบด้วย 2 ส่วนดังนี้

3.1 ช่องทางการจัดจำหน่าย (Distribution Channel) หมายถึง กระบวนการเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์จากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภคหรือผู้ใช้ ซึ่งอาจจะมีหลายชั้น ตอน และต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายบริษัท หรือเป็นองค์การที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งช่วยนำผลิตภัณฑ์หรือบริการไปยังผู้บริโภค ผู้ใช้ทางอุตสาหกรรม หรือหน่วยธุรกิจ เพื่อการใช้หรือการบริโภคในระบบช่องทางการจัดจำหน่ายจึงประกอบไปด้วย ผู้ผลิต คนกลาง ผู้บริโภค ซึ่งอาจจะใช้ช่องทางตรง (Direct Channel) จากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภค และใช้ช่องทางอ้อม (Indirect Channel) คือ จากผู้ผลิตผ่านคนกลางไปยังผู้บริโภค

3.2 การกระจายตัวสินค้าหรือการสนับสนุนการกระจายตัวสินค้าสู่ตลาด (Physical distribution หรือ Market logistics) หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนการปฏิบัติการตามแผน และการควบคุมการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบ ปัจจัยการผลิตและสินค้าสำเร็จรูปจากจุดเริ่มต้น ไปยังจุดสุดท้ายในการบริโภค เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยมุ่งหวังการกระจายตัวสินค้าที่สำคัญมีดังนี้

3.2.1 การขนส่ง (Transportation)

3.2.2 การเก็บรักษาสินค้า (Storage)

3.2.3 การบริหารสินค้าคงเหลือ (Inventory management)

กลยุทธ์การจัดจำหน่ายสำหรับบริการเป็นเรื่องที่ต้องพิจารณาจัดให้มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพของบริการ และสิ่งที่ลูกค้าให้คุณค่า ซึ่งจะกำหนดว่าลูกค้าอาจไปที่บริษัทเพื่อรับบริการ บริษัทอาจไปหาลูกค้าหรือการแลกเปลี่ยนอาจสมบูรณ์โดยการ “ยื่นหมื่อยื่นแมว” คือ ส่งทางมือ ไปรษณีย์ หรือการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยปกตินักการตลาดจะจัดการให้มีการมารับบริการได้โดยสะดวกให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ อย่างไรก็ดี การจัดจำหน่ายบางอย่างใช้กับบริการทุกประเภทไม่ได้ เช่น โรงพยาบาล คลินิก และคอนเสิร์ต ซึ่งรับบริการได้เฉพาะบางสถานที่ นอกจากนี้กลยุทธ์การจัดจำหน่ายยังช่วยให้บริการวางตำแหน่งของบริษัทได้

4. การส่งเสริมการจำหน่ายบริการ (Promotion) เป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อ เพื่อสร้างความเชื่อถือ เพื่อสร้างทัศนคติที่ดี เพื่อแจ้งข่าวสาร เพื่อจูงใจให้เกิดความต้องการ เพื่อเตือนความทรงจำในผลิตภัณฑ์โดยคาดว่าจะมีอิทธิพลต่อความรู้สึกความเชื่อถือหรือพฤติกรรมกรซื้อ (Etzel, Walker and Stanton, 1997, p. G-12) การติดต่อสื่อสารอาจเป็นการขายโดยใช้พนักงานขาย (Personal selling) และการขายโดยไม่ใช้พนักงานขาย (Nonpersonal selling) การส่งเสริมการตลาดประกอบด้วยเครื่องมือที่สำคัญคือ การโฆษณา การส่งเสริมการขาย การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 การโฆษณา (Advertising) เป็นทุกกิจกรรมในการเสนอข่าวสารโดยใช้สื่อเกี่ยวกับองค์การและ (หรือ) ผลิตภัณฑ์ บริการ หรือความคิด ที่ต้องมีการจ่ายเงินโดยผู้อุปถัมภ์รายการ (Etzel

,Walker and Stanton, 1997, p. G-1) เช่น การโฆษณาสินค้าหรือบริการผ่านสื่อวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ฯลฯ

4.2 การขายโดยใช้พนักงานขาย (Personal selling) เป็นการจูงใจให้ซื้อสินค้าโดยบุคคล (Stanton, Etzel and Walker, 1994, p. 665) มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดการขายและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า

4.3 การส่งเสริมการขาย (Sales promotion) เป็นเครื่องมือกระตุ้นความต้องการซื้อ ที่ใช้สนับสนุนการโฆษณาการขายโดยใช้พนักงานขาย และการให้ข่าว (Etzel , Walker and Stanton, 1997, p. G-13) ซึ่งสามารถกระตุ้นความสนใจ การทดลองใช้ หรือการซื้อ โดยลูกค้าขั้นสุดท้ายหรือคนกลางในช่องทาง ตัวอย่าง การส่งเสริมการขายที่เป็นการกระตุ้นผู้บริโภค เช่น การลด แลก แจก แถม ฯลฯ การกระตุ้นคนกลางและพนักงานขาย เช่น ส่วนลดปริมาณ การจัดประชุมและการแข่งขันการขาย เป็นต้น

4.4 การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ (Publicity and Public Relations : PR) การให้ข่าว (Publicity) เป็นรูปแบบหนึ่งของการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับองค์การ ผลิตภัณฑ์ หรือนโยบายผ่านสื่อโดยไม่ต้องมีการจ่ายเงินจากองค์การที่ได้รับผลประโยชน์ (Etzel , Walker and Stanton, 1997, p. G-12) แต่ในทางปฏิบัติจริงนั้น จะต้องมีการเงินแก่สื่อมวลชน เพื่อจูงใจให้เผยแพร่ข่าวสารให้ เช่น การให้ข่าวเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บุคคล การจัดประชุม สัมมนา แก่สื่อมวลชนส่วนการประชาสัมพันธ์ (Public Relations : PR) หมายถึง ความพยายามที่มีการวางแผนโดยองค์การหนึ่งเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์การ ต่อผลิตภัณฑ์และต่อนโยบายขององค์การ (Etzel ,Walker and Stanton, 1997, p. G-12) การประชาสัมพันธ์เป็นการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มต่างๆ เช่น ประชาชนทั่วไป ผู้ถือหุ้น หน่วยราชการ ลูกค้า ฯลฯ วิธีการประชาสัมพันธ์ทำได้หลายวิธีเช่น การตีพิมพ์ การให้ข่าวเกี่ยวกับบุคคล ผลิตภัณฑ์ของบริษัท การจัดเหตุการณ์พิเศษต่างๆ อาทิการประชุม การสัมมนา จัดงานกีฬา หรือเป็นสปอนเซอร์ การให้บริการชุมชน อาทิ การบริจาค การสนับสนุนกีฬา การอนุรักษ์ วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม

4P's ในทางการตลาดใช้ได้ดีกับการตลาดสินค้าและบริการเท่าๆ กัน แต่ Philip Kotler เห็นว่าถ้าเป็นธุรกิจ การขายบริการจะต้องเพิ่มอีก 3P's ดังนี้(อดุลย์ จาตุรงค์กุล, 2542, หน้า 313)

5. สภาพแวดล้อมภายนอกที่สังเกตได้ (Physical Evidence) เป็นองค์ประกอบของธุรกิจบริการที่ลูกค้าสามารถมองเห็นและใช้ เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาและตัดสินใจซื้อ บริการได้ ตัวอย่างของสิ่งที่มองเห็นได้เช่น รูปแบบของอาคาร เครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ เครื่องแบบของพนักงาน สัญลักษณ์ของโรงพยาบาล และสิ่งที่มองเห็นได้ต่างๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะสะท้อนถึงรูปแบบและคุณภาพของบริษัท/องค์กร ถึงแม้บางครั้ง สิ่งที่มีตัวตนบางอย่างอาจไม่มีส่วนช่วยให้การบริการมี

ประสิทธิภาพสูงขึ้น มากนัก แต่จะช่วยเสริมสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า และเป็นการสะท้อนถึงรสนิยมของลูกค้าไปด้วย ซึ่งจะเป็นส่วนประกอบในการพิจารณาตัดสินใจ

6. บุคลากรที่ทาหน้าที่ให้บริการ (People) การบริการต้องมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับคนทั้ง ผู้ให้และผู้รับบริการ คนเป็นปัจจัยสำคัญที่อาจทำให้ลูกค้ารับรู้ถึงคุณภาพหรือเป็นผู้ทำลายคุณภาพก็ได้ บริษัทต้องเตรียมกระบวนการเกี่ยวกับคนหรือบุคลากรเป็นสำคัญตั้งแต่การสรรหา ฝึกอบรม และกระตุ้นพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานในส่วนที่ต้องติดต่อกับลูกค้าโดยตรงคุณสมบัติของบุคลากรที่สำคัญคือ เอาใจใส่ลูกค้า มีใจรักในงานบริการ มีความคิดสร้างสรรค์ มีบุคลิกภาพที่สร้างความประทับใจ ให้กับผู้พบเห็น มีทักษะการแก้ปัญหา ทางานบริการอย่างเต็มใจและเต็มที่ บุคลากรเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้อุรกิจประสบความสำเร็จ เนื่องจากบุคคลจะเข้ามาเกี่ยวข้องกับกระบวนการการบริการมากที่สุด บุคลากรสามารถสร้างความพึงพอใจ ดึงลูกค้ากลับมา หรือไล่ลูกค้าไปได้จากการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กับลูกค้าเพียงครั้งเดียว โดยเฉพาะธุรกิจบริการที่ต้องอาศัยการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าสูง จนสามารถกล่าวได้ว่า “บุคลากรเป็นสินทรัพย์ที่สำคัญที่สุดในองค์กร” ถึงแม้ว่าในปัจจุบันจะมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในกระบวนการการบริการมากขึ้น ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดความสะดวกและประหยัดต้นทุนด้านบุคลากรใน บางส่วน และช่วยให้กระบวนการการบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในส่วนที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า

7. กระบวนการส่งมอบบริการ (Process) เป็นการสร้างสรรค์และการส่งมอบส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ โดยอาศัยกระบวนการที่วางแผนมาเป็นอย่างดี กลยุทธ์ที่สำคัญสำหรับการบริการคือ เวลาและประสิทธิภาพในการบริการ ดังนั้น กระบวนการการบริการที่ดีจึงควรมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการส่งมอบ รวมถึงต้องง่ายต่อการปฏิบัติการ เพื่อที่พนักงานจะได้ไม่เกิดความสับสน ทางานได้อย่างถูกต้องและมีแบบแผนเดียวกัน และงานที่ได้ต้องดีมีประสิทธิภาพ ธุรกิจควรจะมีการเขียนกระบวนการการไหลของการบริการ เพื่อใช้เป็นการจัดมาตรฐานของการบริการ ตรวจสอบ และควบคุมคุณภาพในแต่ละส่วน และปรับแก้ปัญหาได้ถูกต้อง ซึ่งการพัฒนากระบวนการการไหลเริ่มต้นที่ กำหนดหน้าที่ที่ต้องเกี่ยวข้องกันในแต่ละส่วนที่ลูกค้าต้องเข้ามาใช้บริการ ต้องแยกให้ได้ว่าก่อนว่าอะไรเป็นคุณสมบัติหลักและคุณสมบัติส่วนเสริมในการบริการ แยกบริการว่าขั้น ตอนอะไรเกิดขึ้น ก่อนหรือหลัง และแต่ละขั้นตอนลูกค้ามีความต้องการอะไรบ้าง คาดหวังอะไรบ้าง และอะไรที่จะทำให้เกิดความล้มเหลว เกิดปัญหา หรือลดประสิทธิภาพในการบริการขั้นนั้น

บริการแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนหน้าที่เผชิญกับลูกค้าโดยตรง และส่วนสนับสนุนที่คอยให้ข้อมูล เตรียมการและสนับสนุนให้ส่วนหน้าทางานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด การที่ส่วนใดส่วนหนึ่งทางานผิดพลาดก็จะกระทบถึงอีกส่วนหนึ่ง และผลลัพธ์คือ ความไม่พึงพอใจของลูกค้า

แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์

องค์กรทางธุรกิจที่สมาชิกร่วมกันจัดตั้งขึ้นเพื่อบำเนินธุรกิจที่ตอบสนองความต้องการและผลประโยชน์แก่สมาชิก แล้วนำผลกำไรที่ได้รับมาปันผลกันตามหุ้นและเฉลี่ยกันตามธุรกิจ นั้นเรียกว่าสหกรณ์และมีแนวคิดต่างๆดังนี้

แนวคิดทางสหกรณ์ของสำนักวิชากิจสหกรณ์ (The Cooperative Enterprise School) (กรมตรวจบัญชีสหกรณ์, 2547) แนวคิดของสำนักนี้ คือ สหกรณ์เป็นสมาคมแห่งความสมัครใจของหน่วยเศรษฐกิจอิสระ โดยสมาชิกเป็นผู้จัดการลงทุน เป็นเจ้าของ ดำเนินกิจการเพื่อผลประโยชน์ของสมาชิก จุดมุ่งหมายคือ ปกป้องคุ้มครองความเป็นอิสระทางเศรษฐกิจของผู้ประกอบการขนาดเล็กและชาวนาเป็นแนวคิดที่ใช้แก้ไขข้อบกพร่องของลัทธิเสรีนิยม ผู้นำที่สำคัญสำนักนี้คือ ซูล-เดลิทซ์ (Herman-Senulze Delitzsch) และพลังเคทท์ (Horace Plunkett)

แนวคิดทางสหกรณ์ของสำนักจักรภพสหกรณ์ (The Cooperative Common-Wealth School) (กรมตรวจบัญชีสหกรณ์, 2547) แนวคิดของสำนักนี้ไม่ได้พอใจเพียงเพื่อร่วมมือช่วยเหลือกันและกันตามวิธีของสหกรณ์เท่านั้น แต่มีจุดมุ่งหมายในระยะยาวในการที่จะแข่งขัน และระบบทุนนิยม เป็นแนวคิดที่เกิดขึ้นพร้อมกับลัทธิสังคมนิยม ผู้นำที่สำคัญของสำนักนี้คือ (Robert Owen) หลุยส์ บลัง (Louis Blance) เฮนรี แซงซิมอน (Henry Saintsimon) ชาลส์ ฟูรีเออร์ (Charies Fourier) และชาลส์จี๊ด (Charles Gide)

แนวคิดทางสหกรณ์ของสำนักทุนนิยมแปดรูป (The School of Modified Capitalism) (กรมตรวจบัญชีสหกรณ์, 2547) แนวความคิดของสำนักนี้ คือ สหกรณ์ทำหน้าที่หลักในการควบคุมทุนนิยม ไม่ให้เจริญมากเกินไปการสหกรณ์จะมีประโยชน์ในสถานการณ์ที่ไม่มีแรงดึงดูดนักลงทุนเมื่อนักลงทุนคาดคะเนว่ากำไรไม่แน่นอนหรือได้กำไรน้อย การสหกรณ์ไม่ควรขจัดกำไร ควรพยายามให้สมาชิกทุกคนเป็นนักค้ากำไร ระบบทุนนิยมเป็นแบบจำลองและรูปแบบธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมาย แต่การสหกรณ์เป็นลัทธิทุนนิยมแปรรูป แนวคิดของสำนักนี้ส่วนใหญ่อยู่ในอเมริกาเหนือ

แนวคิดทางสหกรณ์ของสำนักสหกรณ์สังคมนิยม (The Socialist Cooperative School) (กรมตรวจบัญชีสหกรณ์, 2547) แนวคิดของสำนักนี้มีความเห็นว่า สหกรณ์คือสถาบันสังคมนิยม เป็นสถาบันสาธารณะของรัฐในระบบเศรษฐกิจส่วนย่อย ซึ่งมีการวางแผนโดยส่วนกลาง รัฐมีอำนาจบังคับบัญชาสูงสุดเหนือกิจกรรมทางเศรษฐกิจทั้งหมด และการสหกรณ์จะช่วยเสริมกิจการของรัฐวิสาหกิจ สำนักนี้จะยึดแนวทฤษฎีของมาร์กซ์ และเลนิน ซึ่งเชื่อว่าการสหกรณ์จะเป็นเครื่องมือช่วยให้เปลี่ยนแปลงระบบเศรษฐกิจจากทุนนิยมไปสู่สังคมนิยม และคอมมิวนิสต์ได้ในที่สุด สำนัก

สหกรณ์สังคมนิยมมีอิทธิพลครอบคลุมประเทศในยุโรปตะวันออก และประเทศที่กำลังพัฒนาอีกหลายประเทศ

แนวคิดทางสหกรณ์ของสำนักภาคสหกรณ์ (The Socialist Cooperative School) (กรมตรวจบัญชีสหกรณ์, 2547) แนวคิดของสำนักนี้คือ สหกรณ์เป็นองค์ประกอบของภาคเศรษฐกิจที่มีลักษณะพิเศษในตัวเองแตกต่างจากธุรกิจของเอกชนและรัฐวิสาหกิจของรัฐบาล แต่มีลักษณะบางอย่างของทั้งธุรกิจเอกชนและรัฐวิสาหกิจผสมกัน ดังนั้น สหกรณ์จึงมีส่วนประกอบในระบบเศรษฐกิจ ซึ่งทั้งสามส่วนคือ ธุรกิจเอกชน รัฐวิสาหกิจและสหกรณ์ ต้องอาศัยซึ่งกันและกัน ในการกำหนดเศรษฐกิจของชาติ ผู้นำที่สำคัญของสำนักนี้ คือ ดร.ยอร์ช โทเกต์ ปัจจุบันมีผู้สนับสนุนและนำแนวคิดของสำนักนี้ไปใช้อย่างแพร่หลายทั่วโลก

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (2537) ได้ให้ความหมายของคำว่า “สหกรณ์การเกษตร” คือ องค์การที่ผู้ประกอบอาชีพทางการเกษตรรวมกันจัดตั้งขึ้นและจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลก่อนนายทะเบียน สหกรณ์ตามกฎหมาย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สมาชิกดำเนินกิจการร่วมกันและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อแก้ไขความเดือดร้อนในการประกอบอาชีพของสมาชิกและช่วยยกฐานะ ความเป็นอยู่ของสมาชิกให้ดีขึ้น

สหกรณ์การเกษตรทั่วไป (ประพันธ์ เสวตนันท์, 2541) คือ สหกรณ์การเกษตรในระดับอำเภอต่าง ๆ ดำเนินงานทั้งอำเภอ มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินธุรกิจด้านสินเชื่อ ด้านฝากเงิน การรวมกันซื้อและรวมกันขาย การแปรรูป และบำรุงที่ดิน สหกรณ์การเกษตรทั่วไป ยังรวมไปถึงสหกรณ์การเกษตรในเขตพัฒนาของส่วนราชการอื่น ๆ ที่ประสงค์จะให้งานสหกรณ์การเกษตรมีส่วนช่วยแก้ไขในท้องที่ที่ส่วนราชการนั้น ๆ เป็นเจ้าของ และใช้งบประมาณของส่วนราชการนั้นดำเนินการ

แนวคิดเกี่ยวกับสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์เป็นหน่วยงานของรัฐ สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ซึ่งมีภารกิจหลักในการตรวจสอบบัญชีสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร เพื่อแสดงความเห็นต่อบการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร

ปัจจุบันกรมตรวจบัญชีสหกรณ์มีสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ประจำจังหวัดทุก จังหวัดทั่วประเทศ มีสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ภูมิภาคจำนวน 10 ภูมิภาค ทำหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ในความรับผิดชอบ

สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ในแต่ละจังหวัดจะมีการแบ่งงานออกเป็นฝ่าย เรียกว่า ฝ่ายตรวจสอบและแนะนำด้านการบัญชี ในแต่ละฝ่ายจะประกอบด้วยสายสอบบัญชี 4 สาย ซึ่งใน แต่ละสายก็จะประกอบด้วยผู้สอบบัญชี 1 คน และผู้ช่วยผู้สอบบัญชี 1-3 คน โดยผู้สอบบัญชีปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้าสายสอบบัญชี และในแต่ละฝ่ายจะมีหัวหน้าสายสอบบัญชี 1 คน ที่ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบและแนะนำด้านการบัญชีด้วย ซึ่งสายสอบบัญชีต้องปฏิบัติงานในด้านการวางแผน ปฏิบัติงานสอบ และแสดงความเห็นต่องบการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร โดยประเมินประสิทธิภาพการควบคุมภายใน การบริหาร การวางแผน และกำหนดแนวทางการตรวจสอบบัญชี เพื่อกำหนดขอบเขตและวิธีการตรวจสอบให้ถูกต้องตามระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย และแผนงานที่กำหนด อีกทั้งให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการจัดทำบัญชี เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการของสหกรณ์ เข้าร่วมประชุมใหญ่สามัญประจำปี พร้อมทั้งจัดทำรายงานการสอบบัญชี

แนวคิดเกี่ยวกับบริการจากสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์

5.1 แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจสอบบัญชี

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการสอบบัญชี

การสอบบัญชี

(สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย, 2540)

หมายถึง การตรวจสอบสมุดบัญชี เอกสารประกอบการลงบัญชี และหลักฐานอื่น ๆ โดยผู้สอบบัญชีตามแนวทางปฏิบัติที่วิชาชีพได้กำหนดเป็นมาตรฐานไว้ เพื่อให้ผู้สอบบัญชีจะสามารถวินิจฉัยและเสนอรายงานอย่างมีจรรยาบรรณ และเป็นไปตามหลักการแห่งวิชาชีพ เพื่อแสดงความเห็นว่างบการเงินที่กิจการจัดทำขึ้นมีความถูกต้องตามที่ควรตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป หรือไม่เพียงใด และงบการเงินดังกล่าวได้แสดงข้อมูลที่จำเป็น เพื่อให้ผู้อ่านงบการเงินได้ทราบอย่างเพียงพอแล้วหรือไม่

การตรวจสอบงบการเงินมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้สอบบัญชีสามารถแสดงความเห็นต่องบการเงินว่า งบการเงินนั้นได้จัดทำในส่วนสาระสำคัญเป็นไปตามแม่บทการบัญชีในการรายงานทางการเงินหรือไม่ และแม้ว่าความเห็นของผู้สอบบัญชีจะช่วยชี้แจงงบการเงินมีความน่าเชื่อถือแต่ผู้ใช้งบการเงินไม่สามารถถือได้ว่าความเห็นของผู้สอบบัญชีเป็นการรับรองในเรื่องความเจริญของกิจการในอนาคต รวมทั้งประสิทธิภาพหรือประสิทธิผลในการบริหารงานของผู้บริหาร (สมาคม นักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย, 2544)

ผู้สอบบัญชีต้องกำหนดขอบเขตวิธีการตรวจสอบบัญชีโดยอาศัยมาตรฐานการสอบบัญชีที่กำหนดโดยสมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทยเป็นหลัก (สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย, 2544) และคำนึงถึงข้อกำหนดขององค์กรหรือ

หน่วยงาน หรือสถาบันที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ ข้อกำหนดของกฎหมาย หรือ บางกรณีตามหนังสือตอบรับงานสอบบัญชี และตามรูปแบบรายงานที่กำหนดไว้ในหนังสือตอบรับงาน

การสอบบัญชีสหกรณ์ (ระเบียบนายทะเบียนสหกรณ์ว่าด้วย การสอบบัญชีสหกรณ์, 2542) หมายถึง การตรวจสอบบัญชี เอกสารประกอบการลงบัญชีและหลักฐานอื่น ๆ ตลอดจนการใช้วิธีการตรวจสอบอื่นที่จำเป็น ตามแนวทางปฏิบัติงานที่วิชาชีพได้กำหนดเป็นมาตรฐาน รวมถึงกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง คำแนะนำของนายทะเบียนสหกรณ์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้สอบบัญชีจะสามารถวินิจฉัยและแสดงความเห็นโดยอิสระและเที่ยงธรรมต่องบการเงินที่สหกรณ์จัดทำขึ้น และเพื่อแสดงให้เห็นถึงฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของสหกรณ์โดยถูกต้องตามที่ควรและเป็นไปตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไปหรือไม่เพียงใด รวมถึงการเสนอข้อสังเกตหรือข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพ

สมพงษ์ พรอุปถัมภ์ (2544) กล่าวว่า การสอบบัญชี คือ การตรวจสอบงบการเงินเพื่อให้ผู้สอบบัญชีสามารถแสดงความเห็นต่องบการเงินว่า งบการเงินนั้นได้จัดทำในส่วนสาระสำคัญเป็นไปตามแม่บทการบัญชีในการรายงานทางการเงินหรือไม่ ซึ่งในการแสดงความเห็นของผู้สอบบัญชีนั้นจะต้องได้มาซึ่งหลักฐานการสอบบัญชีที่เพียงพอและเหมาะสมด้วยวิธีการตรวจสอบต่าง ๆ ส่วนผู้สอบบัญชี คือ ผู้ที่ให้บริการทั้งด้านการสอบบัญชีและด้านบริการเกี่ยวเนื่อง การที่มีผู้สอบบัญชีแสดงความเห็นต่องบการเงินจะทำให้ผู้ใช้งบการเงินนั้นเกิดความเชื่อมั่นสูงในการแนะนำงบการเงินไปใช้เพื่อตัดสินใจต่อไป

นิพันธ์ เห็นโชคชัยชนะและศิลปพร ศรีจันเพชร (254 9) กล่าวว่า การสอบบัญชี คือ กระบวนการของการรวบรวมและการประเมินหลักฐานเกี่ยวกับสารสนเทศ เพื่อระบุและรายงานเกี่ยวกับระดับความสอดคล้องต้องกันของสารสนเทศนั้นกับหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้และการสื่อสารผลลัพธ์ให้ผู้ใช้ที่สนใจ การสอบบัญชีควรปฏิบัติโดยบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและมีความเป็นอิสระ

O.R.KRISHNASWAMI (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช , 2550) กล่าวว่า การสอบบัญชีสหกรณ์ หมายถึง การตรวจสอบการบัญชีและสอบคู่มือของสหกรณ์ เพื่อให้แน่ใจในความถูกต้องของบัญชีและขอบเขตที่กิจกรรมต่าง ๆ ของสหกรณ์สามารถอำนวยความสะดวก เศรษฐกิจและสังคมแก่สมาชิกโดยสอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกและเป็นไปตามหลักการสหกรณ์ การสอบบัญชีสหกรณ์จึงมิใช่เป็นเพียงการตรวจสอบทางการเงิน แต่เป็นการตรวจสอบทางการบริหารด้วย

การสอบบัญชีสหกรณ์เป็นการนำหลักการสอบบัญชีโดยทั่วไปมาใช้ควบคู่ไปกับการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ รวมถึงข้อบังคับของสหกรณ์ ระเบียบและคำแนะนำต่าง ๆ ของทางราชการ ซึ่งการสอบบัญชีสหกรณ์นั้น นอกจากจะทำการตรวจสอบสมุดบัญชีเอกสารประกอบการลงบัญชีและหลักฐานอื่น ๆ แล้ว ยังตรวจสอบการดำเนินงานของสหกรณ์ที่เป็นประโยชน์และสอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกตามหลักสหกรณ์อีกด้วย ดังนั้นการสอบบัญชีสหกรณ์จึงเป็นการตรวจสอบที่มีขอบเขตการปฏิบัติงานกว้างขวาง ครอบคลุมทั้งการตรวจสอบทางการเงินและการตรวจสอบทางการบริหาร กล่าวคือการตรวจสอบทางการเงิน เป็นการตรวจสอบความถูกต้องของรายการเงิน และการแสดงฐานะการเงิน โดยถูกต้องและเป็นไปตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป การตรวจสอบนี้ครอบคลุมการประเมินผลการควบคุมทางบัญชีและการบริหาร การปฏิบัติตามนโยบายแผนวิธีการและบทบัญญัติของกฎหมาย รวมทั้งการพิสูจน์ความถูกต้องของสินทรัพย์ และหนี้สินต่าง ๆ การตรวจสอบการบริหาร เป็นการประเมินผลการจัดการและการปฏิบัติการของสหกรณ์ว่าเป็นไปในลักษณะที่ให้ประโยชน์สูงสุดแก่สมาชิกและมีประสิทธิภาพเพียงใด การตรวจสอบนี้ประกอบด้วย การประเมินคุณภาพการจัดการตามความรับผิดชอบและประเมินการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์ รวมถึงการตรวจสอบความเชื่อถือได้ของข้อมูลที่ไม่เกี่ยวกับการเงินอีกด้วย

การสอบบัญชีสหกรณ์มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ

1. เพื่อแสดงความเห็นว่างบการเงินของสหกรณ์แสดงฐานะการเงินและผลการดำเนินงาน โดยถูกต้องตามที่ควร และได้ทำขึ้นตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไปซึ่งได้ถือปฏิบัติโดยสม่ำเสมอหรือไม่เพียงใด
2. เพื่อประเมินผลว่าสหกรณ์สามารถดำเนินธุรกิจโดยมีการบริหารงานที่ดี และเป็นไปตามหลักการสหกรณ์ในการรักษาจุดมุ่งหมายทางเศรษฐกิจและสังคมของสมาชิกเพียงใด
3. เพื่อให้คำแนะนำการปรับปรุงการบริหารงานของสหกรณ์การตรวจสอบเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ข้างต้นนี้ย่อมมีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกัน คือการตรวจสอบความถูกต้องของบัญชีเพื่อแสดงความเห็นต่อบงการเงินนั้น ย่อมทำให้ทราบรายงานทางการเงินที่ สหกรณ์ทำธุรกิจกับสมาชิกเป็นข้อมูลอีกส่วนหนึ่งที่ใช้ประกอบการตรวจสอบการบริหารเพื่อประเมินผลการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ และทำให้ทราบข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการบริหารงาน เช่น ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน จุดอ่อนในการควบคุมภายใน เป็นต้น เพื่อสามารถให้คำแนะนำแก้ไขปรับปรุงการบริหารงานของสหกรณ์กระบวนการตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ เป็นกระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งหลักฐานการสอบบัญชีที่เพียงพอและเหมาะสม โดยผู้สอบบัญชีต้องวางแผนและปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ความ

เชื่อมั่นอย่างมีเหตุผลว่า งบการเงินที่ตรวจสอบแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญหรือไม่ ซึ่งการปฏิบัติงานสอบบัญชีสหกรณ์ นอกจากผู้สอบบัญชีต้องปฏิบัติงานตามมาตรฐานการสอบบัญชีที่รับรองทั่วไปแล้ว ยังต้องปฏิบัติตามระเบียบที่นายทะเบียนสหกรณ์กำหนดด้วยโดยให้ครอบคลุมทั้งด้านการเงินการบัญชี การปฏิบัติการและการบริหารงานของสหกรณ์ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถแสดงความเห็นต่องบการเงินได้อย่างสมเหตุสมผลว่า งบการเงินที่ตรวจสอบได้จัดทำขึ้นโดยถูกต้องตามที่ควรในสาระสำคัญตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไปและตามระเบียบที่นายทะเบียนสหกรณ์กำหนด (กรมตรวจบัญชีสหกรณ์, 2551)

กระบวนการสอบบัญชีสหกรณ์

กระบวนการสอบบัญชีสหกรณ์แบ่งออกได้เป็น 3 ขั้นตอนใหญ่ ดังนี้

1. การเตรียมการตรวจสอบและวางแผนงานสอบบัญชี
2. การปฏิบัติงานตรวจสอบ
3. การสรุปผลและการออกรายงานการสอบบัญชี

1. การเตรียมการตรวจสอบและวางแผนงานสอบบัญชี

ผู้สอบบัญชีสหกรณ์ต้องทำการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสหกรณ์ สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก เพื่อสามารถเข้าใจใน สหกรณ์และการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ เพื่อจัดทำแผนการสอบบัญชีโดยรวม (Audit Plan) โดยสำรวจเบื้องต้นเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ทั้งการดำเนินงาน นโยบาย ข้อบังคับ การจัดองค์การ รายงานต่างๆ ตลอดจนระบบบัญชีและระบบการควบคุมภายในเบื้องต้นควบคู่ไปกับการประเมินความเสี่ยงในการสอบบัญชี ซึ่งจะช่วยให้ผู้สอบบัญชีทราบว่ามีโอกาสที่จะเกิดความเสียหายหรือไม่ และสามารถระบุถึงประเภทของข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญที่อาจแสดงอยู่ในงบการเงิน รวมทั้งพิจารณาปัจจัยซึ่งมีผลกระทบต่อความเสี่ยงที่อาจมีการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดขอบเขต วิธีการ และเทคนิคการตรวจสอบที่เหมาะสมในแนวการตรวจสอบ (Audit Program) แต่ละด้านโดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบให้ครบถ้วน ซึ่งได้แก่ ความมีอยู่จริง (Existence) การเกิดขึ้นจริง (Occurrence) ความครบถ้วน (Completeness) สิทธิและภาระผูกพัน (Right and Obligations) การตีราคาและการวัดมูลค่า (Valuation and Measurement) การแสดงรายการและการเปิดเผย ข้อมูล (Presentation and Disclosure) เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานการสอบบัญชีที่รับรองทั่วไป และตามระเบียบที่นายทะเบียนสหกรณ์กำหนด ดังนั้น การวางแผนสอบบัญชี ถือเป็นขั้นตอนสำคัญ ที่ประกอบด้วย การประเมินความเสี่ยงในการสอบบัญชี การจัดทำแผนการสอบบัญชีโดยรวม และ

การจัดทำแผนการสอบบัญชี ซึ่งต้องจัดทำก่อนเข้าปฏิบัติงานสอบบัญชีระหว่างปี หรือสอบบัญชีประจำปี (กรณีไม่ได้ตรวจสอบบัญชีระหว่างปี) ซึ่งแผนการตรวจสอบที่จัดทำขึ้นจะใช้เป็นแผนงานในการปฏิบัติงาน และควบคุมการทำงานของผู้ช่วยโดยการดำเนินการตามแนวทางการตรวจสอบ อาจมีการปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปตามข้อเท็จจริงขณะเข้าตรวจ เนื่องจากระบบการควบคุมภายในได้มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม หรือพิจารณาแล้วว่า การเลือกใช้ตัวอย่างบางรายการยังไม่เหมาะสมตามแผนและแนวทางการตรวจสอบที่ได้วางไว้

2. การปฏิบัติงานตรวจสอบ

ผู้สอบบัญชีจะต้องพิจารณากำหนดวิธีการตรวจสอบทุกด้านและให้สอดคล้องกับแนวการตรวจสอบบัญชีที่ทางราชการกำหนดไว้ เช่น แนวการตรวจสอบเงินสด แนวการตรวจสอบลูกหนี้ แนวการตรวจสอบสินค้า รวมทั้งคำแนะนำต่างๆทางราชการเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติในการสอบบัญชี โดยกำหนดปริมาณที่จะตรวจให้เหมาะสมด้วย เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานตรวจสอบซึ่งมีการสอบบัญชีระหว่างปีและสอบบัญชีสิ้นปี ควรกำหนดแผนการตรวจสอบให้งานตรวจสอบเกี่ยวกับรายละเอียดต่างๆ ได้กระทำในระยะสอบบัญชีระหว่างปีเป็นส่วนใหญ่ และงานตรวจสอบบัญชีต่างๆ ในงบการเงินกระทำในระยะสอบบัญชีสิ้นปี

หากผู้สอบบัญชีตรวจสอบและพบข้อบกพร่องทางการเงินการบัญชี ไม่ว่าจะ เป็นข้อบกพร่องที่อยู่ในลักษณะเร่งด่วน ต้องสั่งการให้คณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์แก้ไข ในทันทีตามมาตรา 22 แห่งพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 หรือข้อบกพร่องที่ไม่อยู่ในลักษณะเร่งด่วน แนะนำเป็นหนังสือหรือแนะนำด้วยวาจาให้คณะกรรมการดำเนินการแก้ไขให้ผู้สอบบัญชีปฏิบัติตามระเบียบนายทะเบียนสหกรณ์ ว่าด้วยการรายงานและสั่งการให้สหกรณ์แก้ไขข้อบกพร่องเกี่ยวกับการเงินการบัญชี พ.ศ.2547

ในการปฏิบัติงานสอบบัญชีสหกรณ์จะต้องใช้วิธีการและเทคนิคการตรวจสอบที่แตกต่างกันไปตามความเหมาะสม และให้เป็นไปตามมาตรฐานการสอบบัญชี โดยการปฏิบัติงานมีวิธีการตรวจสอบ (Auditing Procedure) และเทคนิคการตรวจสอบ (Auditing Techniques) ดังนี้

2.1 วิธีการตรวจสอบ (Auditing Procedure)

ในการปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชี ผู้สอบบัญชีจะต้องใช้วิธีการตรวจสอบ ซึ่งสามารถแยกได้เป็น 2 ลักษณะ ใหญ่ ๆ ดังนี้

1) การทดสอบการปฏิบัติงานตามระบบ (Test of Control) เป็นการทดสอบเพื่อให้ได้หลักฐานการสอบบัญชีเกี่ยวกับความเหมาะสมของการออกแบบ และการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของระบบบัญชีและระบบการควบคุมภายใน ประกอบด้วย

- การทดสอบรายการ (Test of Transtion)
- การสอบถามและการสังเกตการณ์เกี่ยวกับระบบการควบคุมภายใน
- การปฏิบัติงานซ้ำเกี่ยวกับการควบคุมภายใน

2) การทดสอบเนื้อหาสาระ (Substantive Proceduces) เป็นการทดสอบเพื่อให้ได้หลักฐานการสอบบัญชีที่ทำให้ผู้สอบบัญชีตรวจพบการแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญในงบการเงิน ประกอบด้วย

- การทดสอบรายละเอียดของรายการ
- การทดสอบรายละเอียดของยอดคงเหลือ
- การวิเคราะห์เปรียบเทียบ

2.2 เทคนิคการตรวจสอบ (Auditing Techniques)

ผู้สอบบัญชี จำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจถึงการเลือกเทคนิคการตรวจสอบที่เหมาะสม เพื่อให้ได้มาซึ่งความถูกต้องของรายการบัญชีที่ตรวจสอบ เทคนิคที่ผู้สอบบัญชีใช้กันอยู่ทั่วไป ได้แก่

1) การตรวจดู (Inspection) เป็นการตรวจดูเอกสารหลักฐานต่าง ๆ โดยการสัมผัสกับหลักฐานโดยตรง เช่น ตรวจดูสัญญาซื้อขาย ตรวจดูสินทรัพย์ที่มีรูปร่าง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะและสภาพของสินทรัพย์ที่มีอยู่จริง

2) การสังเกตการณ์ (Observation) เป็นการช่วยให้ทราบถึงข้อเท็จจริงที่มีอยู่เช่น การสังเกตการตรวจนับเงินสด การตรวจนับสินค้า สังเกตการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อให้ผลงานที่ได้รับมีความถูกต้องและเชื่อถือได้ ประหยัดเวลาในการตรวจนับเอง

3) การตรวจนับ (Counting) เป็นการพิสูจน์ว่าสิ่งที่ต้องการตรวจสอบมีอยู่จริง และตรวจสอบคุณภาพหรือสภาพของสิ่งนั้น โดยตรวจดูให้เห็นด้วยตาตัวเอง ซึ่งผลการตรวจนับจะเป็นประโยชน์ก็ต่อเมื่อกิจการมีระบบการควบคุมภายในที่ดี ทั้งด้านบัญชีและการดูแลรักษาสินทรัพย์อย่างเหมาะสม

4) การยืนยันยอด (Confirmation) ใช้ในการยืนยันยอด ลูกหนี้ เจ้าหนี้ เงินรับฝาก ทุนเรือนหุ้น เงินฝากธนาคาร สินค้า และสินทรัพย์ที่มีอยู่ในความครอบครองของบุคคลภายนอก ซึ่งมีวิธีปฏิบัติ ได้ 2 วิธี คือ ยืนยันยอดโดยตรง และ ยืนยันเป็นลายลักษณ์อักษรมายังผู้สอบบัญชี โดยตรง การยืนยันนี้เมื่อปฏิบัติถูกต้องถือเป็นหลักฐานที่เชื่อถือได้มากที่สุด

5) การตรวจเอกสารใบสำคัญ (Vouching) เป็นการใช้อะเอกสารพิสูจน์ความถูกต้องของการบันทึกรายการที่ลงไว้ในสมุดบัญชี เช่น การตรวจสอบใบสำคัญจ่ายและใบเสร็จรับเงินจาก

ผู้ขาย ก็กับการลงรายการจ่ายเงินในสมุดเงินสดหรือตรวจสอบใบสำคัญขายและสำเนาใบส่งของกับสมุดรายวันขาย

6) การคำนวณใหม่ (Recomputation) เป็นการพิสูจน์ความถูกต้องของตัวเลขในบัญชีโดยการคำนวณของผู้สอบบัญชีเอง เพื่อหาข้อผิดพลาดที่ถูกต้องหรือยอดรายการที่ต้องกระทบยอดเช่น การคำนวณตัวเลขในสมุดการบันทึกรายการขั้นต้น เป็นต้น

7) การตรวจสอบการผ่านรายการ (Retracing Book-Keeping Procedures) เป็นการตรวจสอบความถูกต้องของการผ่านรายการจากสมุดขั้นต้นไปยังบัญชีแยกประเภท รวมทั้งการทำงานทดลองด้วย ซึ่งในปัจจุบันมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้เป็นเครื่องมือการลงบัญชี ปัญหาในเรื่องนี้จึงมีน้อยมาก

8) การสอบถาม (Inquiry) เป็นการสอบถามหาข้อมูลจากบุคคลที่มีความรู้ทั้งภายในและภายนอกกิจการ ซึ่งอาจเป็นการสอบถามด้วยวาจา หรือ เป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับข้อมูลต่างๆ ที่ผู้สอบบัญชีควรทราบเช่น เหตุการณ์หลังปิดบัญชีที่สำคัญ หนี้สินที่อาจเกิดขึ้นในภายหลังและการผูกพัน

9) การวิเคราะห์เปรียบเทียบ (Analyzing) เป็นการศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลที่สัมพันธ์กัน ซึ่งจะเป็นตัวชี้ว่าจำเป็นต้องใช้วิธีการตรวจสอบอื่นเพิ่มเติม หรืออาจลดขอบเขตการตรวจสอบด้วยการใช้วิธีการตรวจสอบอื่นแทนได้

10) การอ่าน (Reading) เป็นการตรวจสอบข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษรเอกสารต่างๆที่ไม่เกี่ยวกับการเงิน เพื่อระบุถึงข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับการตรวจสอบ อาทิ เช่น การอ่านรายงานการประชุม สัญญาต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

11) การตรวจหารายการผิดปกติ (Scanning) เป็นการตรวจรายการในบัญชีแยกประเภท สมุดขั้นต้น หรือแหล่งข้อมูลอื่น ๆ เพื่อดูว่ามีรายการที่ผิดปกติบ้างหรือไม่ ซึ่งต้องอาศัยประสบการณ์ในการตรวจสอบ

12) การบวกเลขยอดรวมแนวตั้ง (Footing) เป็นการบวกเลขตามแนวตั้งเพื่อหายอดรวมของตัวเลขแถวใดแถวหนึ่งเพื่อเปรียบเทียบกับตัวเลขที่กิจการรวมไว้ว่าถูกต้องหรือไม่

13) การตรวจตัดยอด (Cut off Audit) เป็นเทคนิคที่ใช้ช่วยในการทดสอบว่ารายการที่เกิดขึ้นได้ถูกบันทึกไว้ในช่วงเวลาที่เหมาะสมหรือไม่ โดยการเปรียบเทียบเอกสารที่เกี่ยวข้องกับรายการนั้นๆ และพิจารณารายละเอียดในเอกสารนั้นๆ กับช่วงเวลาของการบันทึกรายการซึ่งจะต้องสอดคล้องกัน เช่น การตรวจตัดยอดรายการขายจะเปรียบเทียบวันที่ในใบส่งของเอกสารการจัดส่ง และวันที่ของการบันทึกรายการขาย

3. การสรุปผลและการออกรายงานการสอบบัญชี

การประเมินและพิจารณาความถูกต้องและเชื่อถือได้ของงบการเงิน ก่อนการแสดงความเห็นในรายงานการสอบบัญชี ผู้สอบบัญชีจะต้องสอบทานการปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีว่าได้ปฏิบัติตามแนวการสอบบัญชีที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน และบรรลุวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบหรือไม่ สอบทานการจัดทำหลักฐานการสอบบัญชี หรือกระดากทำการ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าข้อมูลที่ปรากฏในกระดากทำการนั้นเป็นข้อมูลที่เหมาะสมและเพียงพอที่จะสรุปผลเพื่อแสดงความเห็นต่องบการเงินและสามารถใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงได้ ผู้สอบบัญชีต้องใช้วิจารณญาณเยี่ยงผู้ประกอบกรวิชาชีพในการพิจารณารายการในงบการเงินว่า ได้มีการจัดทำตามแม่บทการบัญชีและมาตรฐานการบัญชี และระเบียบ วิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องหรือไม่ งบการเงินที่นำเสนอแสดงฐานะการเงิน ผลการดำเนินงานและการเปลี่ยนแปลงฐานะการเงิน ถูกต้องตามที่ควรอย่างสมเหตุสมผลและเป็นไปตามหลักการบัญชีที่รับรองโดยทั่วไปหรือไม่ หากมีรายการใดซึ่งต้องเสนอเพื่อทำการปรับปรุงงบการเงิน ได้ให้มีการแก้ไขและมีเหตุผลที่รับฟังได้อย่างเพียงพอและสามารถสรุปผลการตรวจสอบเพื่อการจัดทำรายงานต่อไป

การรายงานผลการตรวจสอบบัญชี หากสหกรณ์รายใดเข้าตรวจระหว่างปีให้มีรายงานผลการตรวจสอบบัญชีระหว่างปี ด้วย

3.1 รายงานผลการตรวจสอบระหว่างปี ผู้สอบบัญชีจัดทำรายงานผลการบัญชีตรวจสอบระหว่างปี เพื่อเสนอผลการตรวจสอบบัญชีโดยรายงานถึงขอบเขตการปฏิบัติงานสรุปผลการตรวจสอบ ข้อสังเกตที่ตรวจพบและแนวทางแก้ไข รวมทั้งการติดตามการแก้ไขข้อบกพร่องและเรื่องอื่น ๆ ตามรูปแบบและแนวทางที่กรมตรวจบัญชีสหกรณ์กำหนด เสนอพร้อมกับแบบทดลอง ณ วันสิ้นเดือนก่อนเข้าตรวจระหว่างปี ใบตรวจนับเงินสดและกระดากทำการเงินฝากธนาคารต่อหัวหน้าสำนักงาน

3.2 รายงานผลการตรวจสอบประจำปี ผู้สอบบัญชีจัดทำรายงานผลการบัญชีตรวจสอบประจำปีต่อนายทะเบียน โดยรายงานถึงสรุปผลการตรวจสอบ ข้อสังเกตที่ตรวจพบและแนวทางแก้ไข รวมทั้งการติดตามการแก้ไขข้อบกพร่องและเรื่องอื่น ๆ ตามรูปแบบและแนวทางที่กรมตรวจบัญชีสหกรณ์กำหนด นำเสนอผลงานสอบบัญชี เพื่อสอบทานงานสอบบัญชีประกอบด้วยรายงานของผู้สอบบัญชี รายงานผลการตรวจสอบบัญชี งบการเงินและกระดากทำการต่อ หัวหน้าสำนักงาน

สำหรับการจัดทำรายงานของผู้สอบบัญชีเพื่อแสดงความเห็นต่องบการเงินของสหกรณ์ ให้ปฏิบัติตามระเบียบกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ว่าด้วยการแสดงความเห็นต่องบการเงินของสหกรณ์

พ.ศ. 2544 และหนังสือที่ กษ 0403/ว.1019 ลงวันที่ 9 กรกฎาคม 2547 แนวทางการแสดงความเห็น
ต่องบการเงินและการจัดทำรายงานของผู้สอบบัญชี แสดงความเห็นได้ 4 แบบ ดังนี้

1. การแสดงความเห็นแบบไม่มีเงื่อนไข ไม่ต้องขอคำปรึกษาหารือ
2. การแสดงความเห็นแบบมีเงื่อนไข
 - กรณีเดียวกับที่กรมตรวจบัญชีสหกรณ์มีแนวทางให้ไว้ หรือเคยแจ้งเป็น

หนังสือเวียนแล้วไม่ต้องขอคำปรึกษา

- กรณีอื่น ๆ ให้ขอคำปรึกษาหารือจากผู้อำนวยการสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์

3. การแสดงความเห็นว่างบการเงินไม่ถูกต้อง ให้ขอคำปรึกษาหารือจากกรมตรวจบัญชี
สหกรณ์ทุกกรณี

4. รายงานว่าไม่แสดงความเห็นให้ขอคำปรึกษาหารือจากกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ทุกกรณี

ดังนั้น การรายงานผลการตรวจสอบบัญชี จึงเป็นผลงานขั้นสุดท้ายในการตรวจสอบบัญชี
ที่เสนอต่อกลุ่มผู้ใช้รายงาน ซึ่งได้แก่ ผู้ถือหุ้น ผู้บริหารของกิจการ สถาบันการเงินหรือหน่วยงานที่
ให้สินเชื่อ หน่วยงานส่วนราชการและบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อรายงานผลการตรวจสอบโดยแจ้งให้
ทราบข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่ตรวจพบ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดที่
จำเป็นต้องแก้ไขปรับปรุง รวมทั้งข้อเสนอแนะหรือแนวทางแก้ไขเพื่อให้การดำเนินงานของกิจการ
เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพขึ้น

ผู้สอบบัญชีของสหกรณ์

คุณสมบัติของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ ตามระเบียบนายทะเบียนสหกรณ์ ว่าด้วยการสอบบัญชี
สหกรณ์ พ.ศ. 2542 กำหนดคุณสมบัติของผู้สอบบัญชีสหกรณ์ไว้ ดังนี้

1. เป็นข้าราชการกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ หรือ
2. เป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ตามกฎหมายว่าด้วยผู้สอบบัญชีที่ใบอนุญาตยังไม่ขาดอายุ ไม่
ถูกพัก หรือ ไม่ถูกเพิกถอน และได้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้สอบบัญชีสหกรณ์ไว้ตามที่อธิบดีกรมตรวจบัญชี
สหกรณ์ หรือ
3. เป็นผู้ชำนาญงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ ตามประกาศอธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์และ
ได้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้สอบบัญชีสหกรณ์ไว้ตามที่อธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์กำหนด

การแต่งตั้งผู้สอบบัญชีสหกรณ์

ตามกฎหมายว่าด้วยสหกรณ์ ตามมาตรา 69 บัญญัติให้นายทะเบียนสหกรณ์แต่งตั้งผู้สอบบัญชีเพื่อตรวจสอบบัญชีของสหกรณ์ ส่วนวิธีการแต่งตั้งนั้นมีระเบียบนายทะเบียนสหกรณ์ ว่าด้วยการเสนอชื่อเพื่อแต่งตั้งเป็นผู้สอบบัญชีสหกรณ์ พ.ศ. 2544 ซึ่งกำหนดวิธีการและหลักเกณฑ์ ดังนี้

1. กรณีเป็นข้าราชการกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ให้อธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์เสนอชื่อข้าราชการที่เห็นสมควรแต่งตั้งเป็นผู้สอบบัญชีสหกรณ์ต่อนายทะเบียนสหกรณ์
2. กรณีเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต หรือเป็นผู้ชำนาญงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ให้อธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ พิจารณาเสนอชื่อเพื่อแต่งตั้งเป็นผู้สอบบัญชีสหกรณ์ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กรมตรวจบัญชีสหกรณ์กำหนด

5 .2 แนวคิดในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยตรวจสอบ

ปัจจุบันองค์กรส่วนใหญ่โดยทั่วไปได้นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลทางธุรกิจ ตลอดจนรายงานผลการดำเนินงานด้านต่างๆขององค์กร เพื่อให้การดำเนินธุรกิจขององค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น โดยมีการจัดเก็บข้อมูลในลักษณะของแฟ้มข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และมีปริมาณรายการข้อมูลธุรกิจ (Business Transactions) เป็นจำนวนมาก นอกจากนี้การพัฒนาระบบสารสนเทศมักจะมีความซับซ้อน ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรสามารถรองรับเงื่อนไขต่าง ๆ ในการดำเนินธุรกิจขององค์กรได้อย่างหลากหลาย

ผลกระทบจากการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้งานดังกล่าว ย่อมส่งผลถึงการปฏิบัติงานตรวจสอบข้อมูลของผู้สอบบัญชี ในการสอบทานความถูกต้องของรายการข้อมูลทางธุรกิจและข้อมูลทางการเงินที่ปรากฏในรายงานงบการเงินขององค์กรโดยทั่วไป ดังนั้น โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่สามารถช่วยผู้สอบบัญชีในการทดสอบความถูกต้องของข้อมูลทางการเงิน จึงเข้ามามีบทบาทอย่างมีสาระสำคัญในปัจจุบัน ทั้งนี้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ดังกล่าว อาจเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้งานกันอยู่ทั่วไป เช่น Microsoft Word, Microsoft Excel หรือ Microsoft Access เป็นต้น หรือเป็นโปรแกรมที่ถูกพัฒนาขึ้นมาสำหรับงานตรวจสอบโดยเฉพาะ เช่น Audit Command Language (ACL) หรือ Interactive Data Extraction and Analysis (IDEA) เป็นต้น

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ตระหนักถึงผลกระทบของการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ต่องานสอบบัญชี และได้เล็งเห็นความสำคัญของการใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือช่วยตรวจสอบบัญชีจึงได้ดำเนินการจัดหาโปรแกรม ACL (Audit Command Language) ซึ่งเป็นโปรแกรมสำหรับงาน

ตรวจสอบโดยเฉพาะมาใช้ในงานสอบบัญชีสหกรณ์ที่ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลข้อมูล

โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยในการตรวจสอบ เป็นเครื่องมือการตรวจสอบที่ได้รับความนิยมใช้กันมากในปัจจุบัน เนื่องจากทำให้ผู้สอบบัญชีสามารถปฏิบัติงานสอบบัญชีได้รวดเร็วขึ้นได้ผลการตรวจสอบที่ถูกต้องสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และสามารถใช้เป็นหลักฐานประกอบการตรวจสอบที่มีความน่าเชื่อถือ นอกจากนี้ เมื่อผู้สอบบัญชีใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยตรวจสอบเป็นส่วนหนึ่งของการตรวจสอบงบการเงินในงวดปัจจุบันแล้ว ยังสามารถนำโปรแกรมตรวจสอบที่เป็นมาตรฐานจากการพัฒนาโดยใช้คำสั่งจากโปรแกรม ACL มาใช้ประโยชน์ต่องานตรวจสอบในครั้งต่อไปได้ด้วย โดยผู้สอบบัญชีสามารถนำมาช่วยงานประเภทต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis Tool)

ใช้เป็นเครื่องมือช่วยในการวิเคราะห์รายการข้อมูล ตามตัวอย่างดังต่อไปนี้

1.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบเพื่อหาแนวโน้มเบื้องต้นของรายการทางการเงิน ได้แก่ ยอดขายสุทธิ ลูกหนี้การค้า สินค้าคงเหลือ กำไรต่อหุ้น เพื่อนำผลที่ได้มาใช้ประกอบการวิเคราะห์ และพิจารณาวางแผนการตรวจสอบบัญชี

1.2 การวิเคราะห์หาแนวโน้มของรายได้และค่าใช้จ่าย

ได้แก่ ยอดขาย ต้นทุนขาย ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน กำไรขั้นต้น และกำไรสุทธิ เพื่อวิเคราะห์หาแนวโน้มของรายได้ ค่าใช้จ่ายและกำไรที่เกิดขึ้นในแต่ละประเภทของสินค้า

2. สนับสนุนเทคนิคการสอบบัญชี (Audit Techniques)

ใช้เป็นเครื่องมือช่วยสนับสนุนเทคนิคการสอบบัญชี ดังต่อไปนี้

2.1 การทดสอบเนื้อหาสาระของรายการ และยอดคงเหลือ (Substantive Test of Transaction)

ผู้สอบบัญชีสามารถใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยตรวจสอบ เพื่อการทดสอบเนื้อหาสาระในรายละเอียดของรายการทางบัญชีและยอดคงเหลือ ทั้งใน

ลักษณะของข้อมูลเพียงบางส่วนหรือข้อมูลทั้งหมด ตามตัวอย่าง

ดังต่อไปนี้

2.1.1 การทดสอบความถูกต้องของข้อมูลในแฟ้มข้อมูลทั้งหมด

หรือบางส่วนของสำเนา

2.1.2 การคัดเลือกข้อมูลตามหลักเกณฑ์ที่ผู้สอบบัญชีพิจารณาไว้ตามความเหมาะสม

2.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบ (Analytical Procedure)

ผู้สอบบัญชีสามารถใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยตรวจสอบ เพื่อการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายการในงวดปัจจุบันที่มีการเคลื่อนไหวผิดปกติ กับรายการในงวดบัญชีก่อนหรือในระยะเวลาที่กำหนด ตามตัวอย่างดังต่อไปนี้

2.2.1 การวิเคราะห์หาอัตราส่วนทางการเงิน เช่น อัตราส่วนทุนหมุนเวียน และอัตราส่วนการหมุนเวียนของสินค้า เป็นต้น

2.2.2 การวิเคราะห์หารายการสินค้าที่ล้ำสมัย หรือหมดอายุที่ยังคงค้างอยู่ในคลังสินค้า

2.3 การทดสอบระบบการควบคุมภายใน (Test of Controls)

ผู้สอบบัญชีสามารถใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยในการทดสอบจุดควบคุมภายในตามตัวอย่างดังต่อไปนี้

2.3.1 การสอบทานความถูกต้องเหมาะสมของมูลค่าของข้อมูลทางการเงินเช่น การสอบทานความถูกต้องในการอนุมัติรายการสินค้าตามวงเงินสินเชื่อที่ลูกค้าแต่ละรายได้รับในกระบวนการขายสินค้า

2.3.2 การสอบทานราคาขายหรือต้นทุนขายของสินค้าที่มีราคาสูงหรือต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด

3. ช่วยจัดทำกระดาษทำการของผู้สอบบัญชี (Audit Working Paper)

ถึงแม้ว่าผู้สอบบัญชีจะนำโปรแกรมสำเร็จรูปเข้ามาช่วยในการตรวจสอบ แต่ผู้สอบบัญชียังจำเป็นต้องจัดทำกระดาษทำการ เพื่อให้เป็นหลักฐานสนับสนุนงานสอบบัญชีที่จัดทำขึ้น ซึ่งผู้สอบบัญชีสามารถใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยตรวจสอบเป็นเครื่องมือช่วยในการจัดทำกระดาษทำการของตนได้ โดยการสั่งพิมพ์รายงานผลการตรวจสอบจากโปรแกรม

5.3 แนวคิดเกี่ยวกับโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชี

จากแถลงการณ์แนวคิดทางบัญชีการเงินข้อที่ 2 (Statement of Financial Accounting Concepts No.2) ของคณะกรรมการมาตรฐานทางบัญชีการเงินของประเทศสหรัฐอเมริกา (Financial Accounting Standards Board - FASB) ระบุว่า การบัญชี คือ ระบบสารสนเทศระบบหนึ่งมีหน้าที่ใน

การเก็บรวบรวม บันทึกลง และจัดเก็บรายการค้า รวมทั้งเหตุการณ์ทางธุรกิจต่างๆ ขององค์กรเพื่อใช้เป็นหลักฐานของสิ่งที่เกิดขึ้น และนำเสนอสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจแก่ผู้บริหาร ตลอดจนควบคุมให้ข้อมูลที่จัดเก็บไว้อยู่ในสภาพที่พร้อมที่จะนำมาใช้งานและเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ตลอดเวลา การบัญชีอาจแบ่งออกเป็นหมวดใหญ่ ๆ คือ บัญชีการเงิน (Financial Accounting) และบัญชีบริหาร (Management Accounting)

บัญชีการเงิน (Financial Accounting)

บัญชีการเงินคือการบันทึกรายการค้าที่เกิดขึ้นในรูปเงินตรา จัดหมวดหมู่รายการเหล่านั้นสรุปผลและตีความหมายในงบการเงิน เช่น งบดุล งบกำไรขาดทุน และงบกระแสเงินสดเป็นต้น ในปัจจุบันมีการนำเครื่องคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้กับงานบัญชีของกิจการต่างๆ ทำให้หน้าที่ของนักบัญชีเปลี่ยนแปลงไป นักบัญชีจะมีบทบาทในการบริหารมากขึ้น โดยมีการนำเสนอข้อมูลในรูปของเงินตราแก่ผู้บริหารเพื่อใช้ในการตัดสินใจทางธุรกิจเพิ่มขึ้น

วงจรบัญชีการเงินเริ่มต้นที่รายการค้าที่เกิดขึ้นในเอกสารเบื้องต้นและสิ้นสุดที่งบการเงิน เช่น งบดุล งบกำไรขาดทุน และรายงานอื่นๆ เช่นเดียวกันทั้งวงจรบัญชีการเงินด้วยมือหรือวงจรบัญชีการเงินด้วยคอมพิวเตอร์ จะต่างกันก็ตรงขั้นตอนของการทำงาน กล่าวคือ วงจรบัญชีการเงินด้วยมือ บันทึกรายการค้าที่เกิดขึ้นลงในสมุดรายวัน พนักงานผ่านรายการไปบัญชีแยกประเภท เมื่อสิ้นงวดบัญชี พนักงานรวมยอดบัญชีแยกประเภทและจัดทำงบการเงิน รวมทั้งรายงานต่างๆ ตามที่กำหนดไว้

วงจรบัญชีการเงินด้วยคอมพิวเตอร์ บันทึกรายการค้าที่เกิดขึ้นในแต่ละวันลงแฟ้มข้อมูลซึ่งเปรียบเสมือนสมุดรายวัน แฟ้มข้อมูลนี้ถูกจัดเก็บอยู่ในลักษณะแฟ้มอิเล็กทรอนิกส์เรียกว่า แฟ้มรายการค้า (Transaction File) เมื่อสิ้นงวดบัญชีระบบคอมพิวเตอร์จะจัดการประมวลผลโดยข้อมูลจาก แฟ้มหลัก (Ledger Master File) ซึ่งแสดงยอดคงเหลือต้นงวดของบัญชีต่างๆ การประมวลผลเพื่อปรับยอดคงเหลือในบัญชีในแฟ้มข้อมูลหลักให้เป็นยอดที่ทันสมัยเรียกว่าการปรับให้เป็นปัจจุบัน (Update)

ข้อมูลนำเข้าของบัญชีการเงินด้วยคอมพิวเตอร์ ได้แก่ รายการค้าที่เกิดขึ้นในระหว่างงวดบัญชีซึ่งถูกจัดเก็บไว้ในแฟ้มรายการค้า และยอดคงเหลือในบัญชีต่างๆ ซึ่งถูกจัดเก็บไว้ในแฟ้มข้อมูลหลัก เมื่อนำข้อมูลจากแฟ้มรายการค้ามาปรับยอดคงเหลือของบัญชีต่างๆ ในแฟ้มข้อมูลหลัก โดยใช้ซอฟต์แวร์ทางการบัญชี ข้อมูลออกของการประมวลผลข้างต้นนี้ได้แก่แฟ้มข้อมูลหลักบัญชีแยกประเภททั่วไปที่ได้รับการปรับยอดบัญชีแล้ว (Update Ledger Master File)

เพิ่มข้อมูลหลักที่ได้รับการปรับยอดแล้วนี้จะนำไปจัดทำรายงานการเงิน เช่น งบดุล งบกำไรขาดทุน และงบกำไรสะสม เป็นต้น ถ้านำข้อมูลเข้าอื่นๆ เช่น ตัวเลขงบประมาณ เข้าสู่ระบบด้วย เป็นต้น ก็สามารถผลิตรายงานเปรียบเทียบผลของการประมวลผลระหว่างตัวเลขที่ประมาณไว้ (Budget) กับตัวเลขที่เกิดขึ้นจริง (Actual) ได้ ซอฟต์แวร์ทางการบัญชีบางระบบสามารถจัดทำรายงานวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงินได้ด้วย

บัญชีบริหาร (Management Accounting)

บัญชีบริหารคือการเสนอข้อมูลแก่ผู้บริหารเพื่อใช้ในการตัดสินใจทางธุรกิจ หน้าที่หลักของบัญชีบริหาร คือ เสนอข้อมูลที่เหมาะสม (Relevant Information) แก่ผู้บริหารทั้งระดับสูงและระดับหัวหน้าแผนก การสื่อสารข้อมูลอาจเป็นโดยวาจา แต่ส่วนใหญ่การสื่อสารข้อมูลต้องอาศัยรายงานต่างๆ รายงานที่สำคัญยิ่งรายงานหนึ่งคือ รายงานผลการดำเนินงาน (Performance Report) ใช้ในการวัดผลการทำงานของแต่ละแผนกว่ามีความสามารถในการมุ่งสู่จุดหมายที่ประมาณการไว้มากน้อยเพียงใด โดยการเปรียบเทียบผลงานที่ประมาณไว้กับผลงานที่เกิดขึ้นจริงนักบัญชีมักได้รับหน้าที่ให้รับผิดชอบหรือเป็นผู้ประสานงานในการจัดทำงบประมาณหลัก รายงานเหล่านี้เป็นเครื่องมือสำคัญที่ผู้บริหารใช้ในการวางแผน และควบคุมการดำเนินงานในฝ่ายต่างๆ ของกิจการ ข้อมูลที่ผู้บริหารได้รับจะต้องเป็นข้อมูลที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ และมีสาระสำคัญสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการประมวลผลช่วยทำให้ได้ผลลัพธ์รวดเร็วยิ่งขึ้นผู้บริหารสามารถแก้ไขข้อบกพร่องได้ทันเวลา แต่อย่างไรก็ตาม ถ้าข้อมูลที่ผู้บริหารได้มาไม่เหมาะสมต่อการใช้ในการตัดสินใจ ข้อมูลนั้นก็ไม่มี ความหมาย ข้อมูลจำนวนมากเกินไปมักก่อให้เกิดความสับสน นักบัญชีต้องประสานงานอย่างใกล้ชิดกับแผนกประมวลผล ดังนั้น นักบัญชีต้องเข้าใจความต้องการของผู้บริหารในแผนกต่างๆ เพื่อให้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผลข้อมูล และนำเสนอรายงานที่เหมาะสมให้แก่ผู้บริหาร

วิวัฒนาการในการจัดทำบัญชีการเงิน

วิวัฒนาการในการทำบัญชีการเงินเริ่มจากการทำบัญชีด้วยมือ (Manual Accounting System) มาถึงระบบการทำบัญชีด้วยซอฟต์แวร์ทางการบัญชี (Electronic Data Processing :EDP) จนมาถึงยุคที่ระบบการทำบัญชีการเงินเป็นโมดูลหนึ่งของโปรแกรมประเภทวางแผนทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning : ERP)

ขั้นตอนการทำงานของบัญชีการเงินเริ่มต้นที่รายการค้า รายการค้าที่เกิดขึ้นมักถูกบันทึกลงในเอกสารเบื้องต้น เช่น ใบสั่งขาย หรือใบเสร็จรับเงิน เป็นต้น ในการบันทึกบัญชีด้วยมือผู้จัดทำ

บัญชีจะลงรายการในสมุดรายวันตามหลักบัญชีคู่ เมื่อถึงสิ้นงวดบัญชีก็จะทำการผ่านบัญชีจากสมุดรายวันไปสมุดบัญชีแยกประเภท สรุปยอดคงเหลือในบัญชีแยกประเภท และจัดทำงบการเงินต่างๆ โดยมีข้อมูลนำเข้า ได้แก่ รายการค้าและยอดของบัญชีเมื่อต้นงวดบัญชี สำหรับข้อมูลส่งออก ได้แก่ ยอดคงเหลือปัจจุบันในบัญชีแยกประเภท ซึ่งจะถูกนำมาจัดทำงบการเงินต่อไป

สำหรับการทำบัญชีการเงินโดยใช้ซอฟต์แวร์ทางการเงินบัญชีนั้น ข้อมูลนำเข้ายังคงเป็นรายการค้าเช่นเดิม เพียงแต่พนักงานจะต้องป้อนข้อมูลนำเข้าเพื่อลงบัญชีตามหลักบัญชีคู่ลงในสมุดรายวันที่อยู่ในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การประมวลผลในการผ่านบัญชีและหายอดคงเหลือของบัญชีถูกทำโดยโปรแกรม เพื่อให้ได้ข้อมูลส่งออกคือยอดคงเหลือในบัญชีแยกประเภท โดยโปรแกรมจะทำการรวบรวม แยกหมวดหมู่ของบัญชี และจัดทำงบการเงิน รูปแบบงบการเงินมาตรฐานที่ซอฟต์แวร์ทางการเงินมักจัดทำให้ คือ งบดุล งบกำไรขาดทุน และงบกำไรสะสม จะเห็นได้ว่าการทำบัญชีการเงินด้วยซอฟต์แวร์ทางการเงินนี้ ซอฟต์แวร์จะเข้ามามีบทบาทมากในขั้นตอนของการประมวลผล ซึ่งจะทำได้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องและรวดเร็วยิ่งขึ้น

ซอฟต์แวร์ทางการเงินหลายระบบที่นำเสนอรายงานมากกว่ารายงานมาตรฐาน (Standard Financial Report) เช่น มีการนำเสนองบการเงินแบบเปรียบเทียบบนฐานเดียวกัน (Common-size Balance Sheet and Income Statement) มีการนำเสนองบการเงินในรูปของอัตราส่วนทางการเงิน (Ratio Report) หรืองบการเงินเปรียบเทียบตัวเลขที่เกิดขึ้นจริงกับตัวเลขประมาณการ เป็นต้น

ซอฟต์แวร์ทางการเงิน

ซอฟต์แวร์ที่ใช้งานทางธุรกิจนั้นแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ซอฟต์แวร์ทั่วไป (General Software) และซอฟต์แวร์ทางการเงิน (Specialize Accounting Software) ซอฟต์แวร์ทั่วไป เป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการจัดทำรายงานเสนอผู้บริหาร เช่น โปรแกรมตารางทำการ (Spread sheet) และโปรแกรมฐานข้อมูล (Database program) เป็นต้น ส่วนซอฟต์แวร์ทางการเงินเป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการบันทึก ประมวลผล และจัดทำสารสนเทศทางบัญชีโดยทั่วไปซอฟต์แวร์ทางการเงินมักแบ่งออกเป็นระบบย่อยหรือโมดูล (Module) เช่น โมดูลของระบบบัญชีแยกประเภท โมดูลของระบบบัญชีลูกหนี้ โมดูลของระบบบัญชีเจ้าหนี้ และโมดูลของระบบบัญชีสินค้าคงเหลือ เป็นต้น โดยที่แต่ละโมดูลนั้นสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกันได้ ซอฟต์แวร์ทางการเงินของธุรกิจแต่ละประเภทจะมีรายละเอียดแตกต่างกัน เช่น ซอฟต์แวร์ทางการเงินของธุรกิจโรงพยาบาลจะแตกต่างจากซอฟต์แวร์ทางการเงินของธุรกิจซื้อขาย - ขายไป และซอฟต์แวร์ทางการเงินของธุรกิจซื้อขาย - ขายไป จะแตกต่างจากซอฟต์แวร์ทางการเงินของธุรกิจที่ทำการผลิต เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ในซอฟต์แวร์ทางการเงินของธุรกิจทุกประเภทจะต้องมีโมดูลของระบบบัญชีแยกประเภทอยู่ด้วย

เพราะโมดูลของบัญชีแยกประเภทนี้เป็นโมดูลพื้นฐานที่จะนำข้อมูลทางการบัญชีไปจัดทำรายงานการเงิน จำนวนโมดูลในซอฟต์แวร์ทางการบัญชีนั้นจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะและประเภทของเทคโนโลยีที่ใช้ รวมทั้งขนาดของธุรกิจ ถ้าธุรกิจมีขนาดใหญ่มากขึ้น จำนวนโมดูลและรายละเอียดของซอฟต์แวร์ก็ยิ่งมากขึ้น ตัวอย่างเช่นซอฟต์แวร์ทางการบัญชีของธุรกิจขนาดเล็ก อาจประกอบด้วยโมดูลเพียง 5 โมดูล คือ โมดูลของระบบบัญชีแยกประเภท โมดูลของระบบบัญชีลูกหนี้และรายได้ โมดูลของระบบบัญชีเจ้าหนี้และค่าใช้จ่าย โมดูลของระบบบัญชีเงินเดือนและโมดูลของระบบบัญชีสินค้าคงเหลือ ส่วนในธุรกิจขนาดใหญ่ นั้น ซอฟต์แวร์ทางการบัญชีอาจประกอบด้วย โมดูลระบบบัญชีแยกประเภท โมดูลของระบบบัญชีสินทรัพย์ถาวร โมดูลของระบบการจัดซื้อสินค้า โมดูลของระบบการจำหน่ายและจองสินค้า โมดูลของระบบบัญชีสินค้าคงเหลือ โมดูลของระบบบัญชีลูกหนี้ โมดูลของระบบบัญชีเจ้าหนี้ โมดูลของระบบวิเคราะห์การตลาด โมดูลของระบบเช็คและเงินฝากธนาคาร โมดูลของระบบป้องกันการใช้คอมพิวเตอร์ (Security Management) โมดูลของระบบบัญชีเงินเดือน โมดูลของโปรแกรมเชื่อมโยงเครื่องรูดบัตร โมดูลของระบบขายหน้าร้าน (Point of Sale) โมดูลของระบบรายได้และค่าใช้จ่าย และโมดูลของระบบพนักงานขายและคอมมิชชั่น เป็นต้น

ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำซอฟต์แวร์ทางการบัญชีมาใช้ ได้แก่ กิจการสามารถทราบฐานะการเงินและผลการดำเนินงานได้อย่างรวดเร็วทันเวลา การปฏิบัติงานด้านบัญชีมีความสะดวกและถูกต้องแม่นยำ และผู้บริหารสามารถเรียกข้อมูลที่เก็บไว้ในฐานข้อมูลมาใช้ในการบริหารงานได้ตลอดเวลา

โปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ได้พัฒนาโปรแกรมระบบบัญชีมาตรฐานเพื่อให้สหกรณ์ได้นำไปใช้ในการประมวลข้อมูลในกิจกรรมของสหกรณ์ ตั้งแต่กิจกรรมเกี่ยวกับสมาชิก กิจกรรมเกี่ยวกับทุนเรือนหุ้น และกิจกรรมเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ไม่ว่าจะเป็นการให้เงินกู้ การจัดหาสินค้ามาจำหน่าย การรวบรวมผลิตผล และการรับฝากเงิน รวมถึงการจัดการข้อมูลทางบัญชี โดยได้พัฒนาโปรแกรมตามลักษณะการดำเนินงานและการจัดทำการเงิน ดังนี้

1. ชุดโปรแกรมระบบบัญชีสำหรับสหกรณ์ออมทรัพย์ ได้แก่

- 1.1 โปรแกรมระบบบัญชีสำหรับสหกรณ์ออมทรัพย์ Version 2 (Full Pack) ประกอบด้วย โปรแกรมระบบสมาชิกและหุ้น โปรแกรมระบบเงินให้กู้ โปรแกรมระบบเงินรับฝาก โปรแกรมระบบการเงิน โปรแกรมระบบเงินปันผล และเงินเฉลี่ยคืน และโปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภท

- 1.2 โปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภทสำหรับสหกรณ์ออมทรัพย์ (แยกส่วน)
2. ชุดโปรแกรมระบบบัญชีสำหรับสหกรณ์ภาคเกษตร ซึ่งสามารถใช้ได้กับสหกรณ์การเกษตร สหกรณ์ประมง สหกรณ์นิคม สหกรณ์ร้านค้า สหกรณ์บริการ และสหกรณ์เครดิตยูเนียนได้แก่
 - 2.1 โปรแกรมระบบสมาชิกและหุ้น สำหรับสหกรณ์ภาคเกษตร
 - 2.2 โปรแกรมระบบเงินให้กู้ สำหรับสหกรณ์ภาคเกษตร
 - 2.3 โปรแกรมระบบสินค้า สำหรับสหกรณ์ภาคเกษตร
 - 2.4 โปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภท สำหรับสหกรณ์ภาคเกษตร
3. ชุดโปรแกรมระบบบัญชีสำหรับสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ช.ก.ส.(สกต.) ได้แก่
 - 3.1 โปรแกรมระบบสมาชิกและหุ้น สำหรับ สกต.
 - 3.2 โปรแกรมระบบสินค้า สำหรับ สกต.
 - 3.3 โปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภท สำหรับ สกต.

ระบบการให้บริการโปรแกรม

การให้บริการ โปรแกรมระบบบัญชีแก่สหกรณ์ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ เป็นกระบวนการนำโปรแกรมไปติดตั้งไว้ที่เครื่องของสหกรณ์เพื่อใช้ในการประมวลผลข้อมูล โดยมีได้มอบชุดโปรแกรมให้แก่สหกรณ์ หลังจากติดตั้งไปแล้วจะทำการฝึกอบรมและสอนแนะให้สหกรณ์ใช้งานได้อย่างถูกต้องและสามารถใช้โปรแกรมในการให้บริการแก่สมาชิกได้ทันทีที่สมาชิกมาขอใช้บริการ

จากขอบเขตของการให้บริการ โปรแกรมระบบบัญชีดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าลักษณะงานของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ มีได้อยู่ที่การพัฒนาโปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์เพื่อแจกจ่ายให้สหกรณ์แล้วเสร็จก็ถือว่าเสร็จสิ้นภารกิจ ในทางตรงกันข้ามเมื่อดำเนินการพัฒนาโปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์จนได้ชุดโปรแกรมที่พร้อมให้สหกรณ์ไปใช้งานแล้ว จะมีลักษณะงานอีกประเภทหนึ่งเกิดขึ้นมา นั่นคือกระบวนการในการจัดการเพื่อให้โปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์ที่ได้พัฒนาแล้ว มีการเผยแพร่ให้แก่สหกรณ์และกระบวนการจัดการให้มีการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์ให้บังเกิดผลสัมฤทธิ์ จึงจะจัดได้ว่าบรรลุวัตถุประสงค์ของการให้บริการ โปรแกรมระบบบัญชี การพัฒนาระบบการจัดการให้บริการ โปรแกรมระบบบัญชีที่พัฒนาโดยกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องดำเนินการให้เกิดขึ้นและกระทำอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

การให้บริการโปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์ตามระบบเดิม

การให้บริการโปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์ตามระบบเดิม มีรายละเอียด ดังนี้

1. ระเบียบกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติสำหรับสหกรณ์ที่ใช้คอมพิวเตอร์บันทึกบัญชี พ.ศ. 2540

ตามระเบียบนี้ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์กำหนดขั้นตอนวิธีการขอใช้โปรแกรมระบบบัญชีที่พัฒนาโดยกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ดังนี้

1.1 สหกรณ์ที่จะขอใช้โปรแกรมระบบบัญชีของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ให้จัดทำหนังสือขอใช้โปรแกรมระบบบัญชี พร้อมทั้งแนบรายงานการประชุมคณะกรรมการครั้งที่มามีมติให้ใช้โปรแกรมระบบบัญชีของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ในการบันทึกบัญชี ยื่นต่ออธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบในการใช้โปรแกรมระบบบัญชีของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

1.2 สำหรับสหกรณ์ในภูมิภาค ให้เสนอหนังสือขอใช้โปรแกรมระบบบัญชีผ่านสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ตามลำดับชั้น

2. การมอบอำนาจการพิจารณาให้ความเห็นชอบในการใช้โปรแกรมระบบบัญชีของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

2.1 คำสั่งกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 288/2540 ลงวันที่ 2 เมษายน พ.ศ. 2540 เรื่องมอบอำนาจการพิจารณาให้ความเห็นชอบในการใช้โปรแกรมระบบบัญชีของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ได้มอบอำนาจให้ผู้อำนวยการกองตรวจบัญชีเป็นผู้พิจารณาให้ความเห็นชอบในการใช้โปรแกรมระบบบัญชีของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ สำหรับสหกรณ์ในกรุงเทพมหานคร และให้ผู้อำนวยการสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ภูมิภาค เป็นผู้พิจารณาให้ความเห็นชอบในการใช้โปรแกรมระบบบัญชีของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์สำหรับสหกรณ์ที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ภูมิภาคที่รับผิดชอบ

2.2 คำสั่งกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 288/2543 ลงวันที่ 5 เมษายน พ.ศ. 2543 เรื่องมอบอำนาจการพิจารณาให้ความเห็นชอบในการใช้โปรแกรมระบบบัญชีของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ให้ยกเลิกคำสั่งกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 288/2540 ลงวันที่ 2 เมษายน พ.ศ. 2540 เนื่องจากมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ โดยเฉพาะการให้บริการโปรแกรมระบบบัญชีในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งเปลี่ยนตำแหน่งผู้พิจารณาให้ความเห็นชอบการขอใช้โปรแกรมระบบบัญชีของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์เป็นผู้อำนวยการสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ส่วนกลาง รวมทั้งมีข้อกำหนดเพิ่มเติมให้รายงานผลการพิจารณาให้กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ในหนังสือแจ้งผลการพิจารณาให้สหกรณ์ใช้โปรแกรม

3. การกำหนดหน่วยงานรับผิดชอบ

โปรแกรมระบบบัญชีที่กรมตรวจบัญชีสหกรณ์พัฒนาขึ้นนั้น ได้ถูกนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการวางระบบบัญชีสำหรับสหกรณ์ที่ประมวลผลข้อมูล โดยคอมพิวเตอร์จึงทำให้มีการขยายขอบเขตการให้บริการมากขึ้นและมีแนวโน้มมีปริมาณเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จึงปรากฏว่าสหกรณ์มีการใช้เทคโนโลยีในการประมวลผลข้อมูลทางการเงินอย่างกว้างขวางและซับซ้อนมากขึ้น ประกอบกับการที่รัฐบาลได้กำหนดนโยบายการเป็น e - Government ดังนั้น กรมตรวจบัญชีสหกรณ์จึงปรับกระบวนการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทั้งในด้านการให้บริการแก่สหกรณ์ การปรับกระบวนการตรวจสอบบัญชีสหกรณ์และการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่การเป็น e - Government จึงกำหนดหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารดังต่อไปนี้

3.1 กำหนดหน่วยงานให้บริการโปรแกรม กำหนดให้มีหน่วยงานให้บริการโปรแกรมระบบบัญชีที่พัฒนาโดยกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ 3 หน่วยงาน คือ

3.1.1 สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 1 - 9 และสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 1 (เพชรบุรี) รับผิดชอบในการให้บริการโปรแกรมแก่สหกรณ์นอกภาคการเกษตร

3.1.2 สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ รับผิดชอบในการให้บริการโปรแกรมแก่สหกรณ์ในภาคการเกษตร รวมทั้งกลุ่มเกษตรกร

3.1.3 สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์กรุงเทพมหานครรับผิดชอบในการให้บริการโปรแกรมแก่สหกรณ์ทุกประเภทในเขตกรุงเทพมหานคร

3.2 กำหนดผู้มีหน้าที่ให้บริการโปรแกรมระบบบัญชีที่พัฒนาโดย กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ เพื่อให้สามารถให้บริการแก่สหกรณ์ที่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการประมวลผลข้อมูลแก่สหกรณ์ โดยใช้โปรแกรมระบบบัญชีที่พัฒนาโดยกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการ ได้อย่างรวดเร็วทันต่อความต้องการรวมทั้งเกิดประสิทธิผลในการจัดระบบข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์จึงกำหนดให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการโปรแกรมดำเนินการ ดังนี้

3.2.1 สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 1 - 9 / สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 1 (เพชรบุรี) มีหน้าที่กำหนดผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในเขตพื้นที่อย่างชัดเจนและเพียงพอกับปริมาณงานการให้บริการ

3.2.2 สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ มีหน้าที่กำหนดผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในเขตพื้นที่อย่างชัดเจนและเพียงพอกับปริมาณงานการให้บริการ

3.2.3 สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์กรุงเทพมหานคร มีหน้าที่กำหนด ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในเขตพื้นที่อย่างชัดเจนและเพียงพอกับ ปริมาณงานให้บริการ

เนื่องจากการให้บริการโปรแกรมระบบบัญชีเป็นลักษณะงานที่ไม่มี การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบเอาไว้ในโครงสร้างการจัดองค์กร และไม่มีกำหนดตำแหน่ง เอาไว้เป็นการเฉพาะ แต่เป็นลักษณะงานที่จำเป็นต้องดำเนินการและต้องใช้ผู้ที่มีทักษะเฉพาะด้านจึง กำหนดให้พิจารณาจากอัตรากำลังที่มีอยู่ในแต่ละหน่วยงาน สำหรับปริมาณหรืออัตรากำลังที่ต้องใช้ ในการปฏิบัติงานให้ทำการประเมินความจำเป็นในการกำหนดจำนวนผู้ปฏิบัติงานในแต่ละปีหากมี ปริมาณงานเพิ่มขึ้นจากเดิมที่เคยกำหนดไว้ ให้แต่ละหน่วยงานพิจารณาจัดสรรปริมาณผู้ปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้นในแต่ละปี

3.3 กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดังที่กล่าวไว้แล้วว่า งานการให้บริการโปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์เป็นงานใหม่ที่มีได้ กำหนดเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบอยู่ในตำแหน่งงานใดตำแหน่งงานหนึ่ง ดังนั้น จึงต้องกำหนด รายละเอียดงานใหม่ที่เกิดขึ้นให้ชัดเจน ดังนี้

3.3.1 ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในสังกัด สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 1 - 9 / สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 1 (เพชรบุรี) หรือผู้ปฏิบัติงาน ระดับภูมิภาค มีหน้าที่ในการให้บริการ โปรแกรมแก่สหกรณ์นอกภาคการเกษตรในเขตพื้นที่ รับผิดชอบ ดูแลรักษาระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายภายในหน่วยงานและควบคุมดูแลและ ดำเนินกิจกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงาน

3.3.2 ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสังกัด สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ หรือผู้ปฏิบัติงานประจำจังหวัดมีหน้าที่ ให้บริการโปรแกรมแก่ สหกรณ์ในภาคการเกษตรและกลุ่มเกษตรกรในเขตพื้นที่ ปฏิบัติงานนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสอบ บัญชีสหกรณ์ที่ใช้คอมพิวเตอร์ประมวลผลข้อมูลในเขตพื้นที่ ดูแลรักษาระบบคอมพิวเตอร์และ ระบบเครือข่ายภายในหน่วยงาน ควบคุมดูแลและดำเนินกิจกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสารของหน่วยงาน

3.3.3 ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสังกัด สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีลักษณะแตกต่างจากสำ นักงาน ระดับจังหวัดอื่น มีหน้าที่ให้บริการ โปรแกรมแก่สหกรณ์ทุกประเภทในเขตกรุงเทพมหานคร ปฏิบัติงานนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสอบบัญชีสหกรณ์ที่ใช้คอมพิวเตอร์ประมวลผลข้อมูลในเขต

พื้นที่กรุงเทพมหานคร คู่มือรักษาระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายภายในหน่วยงาน และ ควบคุมดูแลและดำเนินกิจกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงาน

3.4 การบริหารจัดการผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เพื่อประโยชน์ในการขับเคลื่อนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ได้กำหนดให้หน่วยงานที่รับผิดชอบแจ้งรายชื่อผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานต่ออธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ เมื่อได้กำหนดในครั้ง แรกและแจ้งทุกครั้งที่มีการเพิ่ม ลด หรือเปลี่ยนแปลงรายชื่อดังกล่าว โดยให้ศูนย์สารสนเทศจัดทำ ทะเบียนรายชื่อผู้ปฏิบัติงานให้เป็นปัจจุบัน ทั้งนี้ เนื่องจากงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสาร เป็นงานใหม่ที่ต้องมีทักษะเฉพาะทาง จึงต้องมีการพัฒนาทักษะบุคคลเหล่านี้เป็นการเฉพาะ โดยการฝึกอบรมหลักสูตร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารรวมทั้งเพื่อประโยชน์ในการ ติดตามงาน

4. กำหนดวิธีปฏิบัติในการให้บริการโปรแกรมระบบบัญชีที่พัฒนาโดยกรมตรวจบัญชี สหกรณ์

เพื่อให้การทำงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทำงานได้บรรลุเป้าหมายและเพื่อให้การให้บริการการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมระบบบัญชีที่พัฒนาโดยกรมตรวจบัญชีสหกรณ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและ เป็นไปในแนวทางเดียวกัน จึงมีการกำหนดแนวปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

4.1 การขอใช้โปรแกรมระบบบัญชีที่พัฒนาโดยกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

สหกรณ์ที่มีความประสงค์จะขอใช้โปรแกรมระบบบัญชีที่พัฒนาโดยกรมตรวจ บัญชีสหกรณ์ ต้องจัดทำหนังสือถึงหัวหน้าหน่วยงานตามเขตพื้นที่ พร้อมด้วยแนบมติที่ประชุม คณะกรรมการดำเนินการ

4.2 การชี้แจงทำความเข้าใจกับสหกรณ์

การที่กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ให้บริการ โปรแกรมระบบบัญชีโดยที่สหกรณ์ไม่ต้อง ลงทุนซื้อนั้น มิได้มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะพัฒนาโปรแกรมแล้วแจกจ่ายให้สหกรณ์เท่านั้น แต่โดยที่ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์พัฒนาโปรแกรมเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบข้อมูลของสหกรณ์ ดังนั้น การวัดผลจึงไม่อาจจะวัดผลจากจำนวนสหกรณ์ที่ได้รับแจกโปรแกรมระบบบัญชีแต่ต้อง วัดผลจากผลสำเร็จของการใช้โปรแกรมระบบบัญชีในการประมวลผลข้อมูล และมีผลให้มีการปรับ ระบบงานใหม่ในสหกรณ์ให้เกิดการบริการสมาชิกที่รวดเร็ว รวมทั้งสหกรณ์สามารถจัดทำบัญชี ถูกต้องและรวดเร็ว แต่การที่จะที่บรรลุผลดังกล่าวนี้ต้องอาศัยปัจจัยหลายด้าน เช่นความพร้อมของ สหกรณ์ วิธีการทำงานของสหกรณ์สอดคล้องกับการทำงานของโปรแกรมระบบบัญชีหรือหากไม่

สอดคล้องสหกรณ์ต้องมีการปรับเปลี่ยนระบบงาน นอกจากนี้แล้วในช่วงแรกของการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์ ยังต้องทำงานคู่ขนานกับระบบเดิมซึ่งเท่ากับเป็นการทำงานมากขึ้นจนกว่าระบบใหม่จะสมบูรณ์ ซึ่งต้องอาศัยการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพของสหกรณ์ สิ่งต่างๆ เหล่านี้สหกรณ์ที่ขอใช้โปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์มักไม่ได้คำนึงถึง จึงกำหนดให้มีการชี้แจงทำความเข้าใจกับสหกรณ์ให้เกิดความชัดเจนและมีความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันในเรื่อง คุณลักษณะและวิธีการทำงานของ โปรแกรมระบบบัญชีที่สหกรณ์ต้องการใช้งานและกระบวนการทำงานของสหกรณ์ในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการประมวลผลข้อมูล รวมทั้งการกำหนดวันที่ตั้งฐานข้อมูลที่เหมาะสม

4.3 การให้ความเห็นชอบการใช้โปรแกรมของสหกรณ์

โดยที่การให้บริการ โปรแกรมระบบบัญชีต้องผ่านความเห็นชอบของอธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติสำหรับสหกรณ์ที่ใช้คอมพิวเตอร์บันทึกบัญชี พ.ศ. 2540 และเพื่อความคล่องตัวจึงกำหนดให้หัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้ให้ความเห็นชอบ ดังนี้

4.3.1 ผู้อำนวยการสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 1 - 9 / ผู้อำนวยการสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 1 (เพชรบุรี) ให้ความเห็นชอบการใช้โปรแกรมของสหกรณ์นอกภาคการเกษตร ที่อยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ

4.3.2 ผู้อำนวยการสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์กรุงเทพมหานครให้ความเห็นชอบการใช้โปรแกรมของสหกรณ์ทุกประเภทและกลุ่มเกษตรกรในเขตกรุงเทพมหานคร

4.3.3 หัวหน้าสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ ให้ความเห็นชอบการใช้โปรแกรมของสหกรณ์ในภาคการเกษตรและกลุ่มเกษตรกรที่อยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ

4.4 การติดตั้งโปรแกรม

การติดตั้งโปรแกรมให้แก่สหกรณ์จะกระทำได้ต่อเมื่อสหกรณ์ได้ผ่านการตรวจสอบความพร้อมและคณะกรรมการดำเนินการมีมติอนุมัติให้ถือใช้ “แผนปฏิบัติการตั้งฐานข้อมูล” แล้ว มีขั้นตอนในรายละเอียด ดังนี้

4.4.1 ตรวจสอบความพร้อมในการใช้โปรแกรม เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบได้รับคำขอใช้โปรแกรมจากสหกรณ์แล้วให้ดำเนินการตรวจสอบความพร้อมของสหกรณ์ 5 ด้าน คือ

1) ความพร้อมด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ (Hardware)

สหกรณ์จะต้องมีเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่จำเป็นตามที่กำหนดและเหมาะสมกับปริมาณข้อมูลของสหกรณ์

2) ความพร้อมด้านโปรแกรมระบบปฏิบัติการและโปรแกรมจัดการฐานข้อมูล (Software) สหกรณ์จะต้องจัดให้มีโปรแกรมดังกล่าวข้างต้น ตามที่กำหนดสำหรับการใช้โปรแกรมระบบบัญชีที่พัฒนาโดยกรมตรวจบัญชีสหกรณ์แต่ละโปรแกรม

3) ความพร้อมด้านข้อมูล (Dataware) สหกรณ์จะต้องจัดให้มีข้อมูลที่พร้อมนำเข้าสู่โปรแกรมระบบงาน โดยเฉพาะข้อมูลที่จะต้องใช้ในการเริ่มต้นระบบงานหรือตั้งฐานข้อมูล

4) ความพร้อมด้านบุคลากร (Peopleware) สหกรณ์จะต้องจัดเตรียมบุคลากรที่มีหน้าที่ในการเตรียมข้อมูลและบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ

5) ความพร้อมด้านระบบและวิธีปฏิบัติงาน (Procedure) สหกรณ์จะต้องมีการปฏิบัติงานที่สอดคล้องหรือสามารถประยุกต์การใช้งานได้กับวิธีการประมวลผลของโปรแกรมระบบบัญชีที่พัฒนาโดยกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กรณีที่วิธีปฏิบัติยังไม่สอดคล้องกันในขณะที่ตรวจสอบความพร้อม สหกรณ์จะทำการปรับวิธีปฏิบัติงานให้สอดคล้องกันเมื่อจะเริ่มใช้โปรแกรม ทั้งนี้ รวมถึงการที่สหกรณ์ได้มีการจัดกระบวนการทำงานเพื่อนำข้อมูลเข้าสู่ระบบตั้งแต่การตั้งฐานข้อมูลจนถึงการบันทึกรายการให้เป็นปัจจุบัน

4.4.2 การสอนและการจัดทำแผนปฏิบัติการตั้งฐานข้อมูลนี้ การตั้งฐานข้อมูลเป็นกระบวนการโอนถ่ายข้อมูลจากระบบเดิมเข้าสู่ระบบใหม่ หรือ Data Conversion ซึ่งเป็นกระบวนการที่สหกรณ์ต้องดำเนินการเอง แต่สหกรณ์ส่วนใหญ่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ก่อนว่าจะมีขั้นตอนนี้ประกอบกับขั้นตอนตั้งฐานข้อมูลเป็นขั้นตอนที่ต้องทำคู่ขนานกับการทำงานในระบบเดิม และยังไม่อาจแสดงประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยี ทำให้หลายสหกรณ์ไม่ให้ความสำคัญ จึงมีผลให้การใช้โปรแกรมระบบบัญชีไม่ประสบผลสำเร็จ ดังนั้นจึงมีการกำหนดให้ผู้รับผิดชอบในการให้บริการโปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์ต้องความเข้าใจกับฝ่ายจัดการและฝ่ายปฏิบัติงานของสหกรณ์ ให้ทราบถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานโดยใช้โปรแกรมตั้งแต่การกำหนดวันที่ ตั้งฐานข้อมูลการจัดเตรียมข้อมูลสำหรับการบันทึกการตั้งฐานข้อมูล และการบันทึกรายการประจำวันย้อนหลังจนถึงการบันทึกรายการประจำวันอย่างเป็นปัจจุบัน โดยกำหนดให้สหกรณ์ต้องจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการ และเพื่อให้มั่นใจว่าสหกรณ์มีการจัดทำแผนปฏิบัติการ จึงกำหนดให้ผู้รับผิดชอบในการให้บริการโปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์ทำการสอนและวิธีการจัดทำแผนปฏิบัติการตั้งฐานข้อมูลเพื่อให้ สหกรณ์สามารถจัดทำแผนปฏิบัติการตั้งฐานข้อมูลได้และนำเสนอแผนดังกล่าวต่อที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการเพื่อนุมัติแผน พร้อมทั้งมอบหมายผู้ปฏิบัติงานบันทึกข้อมูลและผู้ควบคุมการปฏิบัติงานตามแผน

4.4.3 การแจ้งผลการขอใช้โปรแกรม เมื่อผู้รับผิดชอบได้ทำการตรวจสอบความพร้อมแล้วให้เสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ความเห็นชอบ และแจ้งผลโดยจัดทำเป็น

หนังสือถึงประธานคณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์ ทั้งกรณีให้ความเห็นชอบและไม่ให้ความเห็นชอบ คือ กรณีให้ความเห็นชอบ ให้มีการระบุถึงงานที่คณะกรรมการจะต้องดำเนินการต่อไปคือการพิจารณาอนุมัติแผนปฏิบัติการตั้งฐานข้อมูล พร้อมด้วยมอบหมายผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามแผนและผู้ควบคุมงาน กรณีไม่ให้ความเห็นชอบต้องระบุเหตุผลอย่างชัดเจนรวมทั้งให้ข้อเสนอแนะถึงวิธีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้อยู่ในเกณฑ์ที่จะสามารถใช้โปรแกรมระบบบัญชีที่พัฒนาโดยกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ได้

4.4.4 ดำเนินการติดตั้งโปรแกรม เป็นขั้นตอนที่ผู้รับผิดชอบต้องดำเนินการโดยเดินทางไปที่สำนักงานของสหกรณ์เพื่อทำการติดตั้งโปรแกรม

4.4.5 การสอนแนะ/อบรมวิธีการใช้โปรแกรมแก่สหกรณ์ การให้บริการโปรแกรมระบบบัญชีนั้นแตกต่างจากงานบริการอื่นๆ ที่ผู้รับบริการต้องมียังพอที่รับบริการนั้นด้วย และเนื่องจากโปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์เป็นโปรแกรมประยุกต์ทางด้านการบัญชีสหกรณ์ จึงเป็นความรู้เฉพาะด้านที่สหกรณ์ไม่อาจที่จะศึกษาจากแหล่งอื่นได้ จึงกำหนดให้ต้องมีการให้องค์ความรู้ประกอบการให้บริการ ตามลักษณะของชุดโปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์ ดังนี้

1) โปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์ออมทรัพย์ Version 2 ซึ่งเป็นโปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์ที่ซับซ้อนผู้ใช้ต้องมีทักษะสูงกว่าโปรแกรมชุดอื่นๆ เนื่องจากเป็นการทำงานของทุกระบบมีการเชื่อมโยงกัน จึงกำหนดให้มีการเรียนรู้เกี่ยวกับโปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์ชุดนี้ ดังนี้

1.1) การสอนแนะวิธีการบันทึกการตั้งฐานข้อมูล กำหนดให้ผู้รับผิดชอบสอนแนะวิธีการใช้โปรแกรมในการบันทึกการตั้งฐานข้อมูลเพื่อให้สหกรณ์สามารถดำเนินการบันทึกข้อมูลเริ่มต้นระบบงานได้อย่างถูกต้องและแล้วเสร็จตามแผนปฏิบัติการตั้งฐานข้อมูลที่กำหนดไว้

1.2) การสอนแนะวิธีการบันทึกรายการประจำวัน ตามขั้นตอนการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์นั้น เมื่อสหกรณ์ทำการตั้งฐานข้อมูลเสร็จแล้วจะต้องบันทึกรายการประจำวัน การใช้โปรแกรมในการบันทึกรายการประจำวันนั้น กำหนดให้สหกรณ์ต้องส่งพนักงานเข้ารับการอบรมหลักสูตร “การใช้โปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์ออมทรัพย์ Version 2 การบันทึกรายการประจำวัน ” จึงจะสามารถใช้งานได้อย่างถูกต้อง อย่างไรก็ตามการอบรมหลักสูตรดังกล่าวจัดตามกำหนดเวลา ซึ่งอาจไม่สัมพันธ์กับช่วงเวลาที่สหกรณ์ตั้งฐานข้อมูลแล้วเสร็จ ดังนั้น เพื่อให้สหกรณ์สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง จึงกำหนดให้ผู้รับผิดชอบทำการสอนแนะวิธีการใช้งานโปรแกรมบันทึกรายการประจำวัน โดยไม่ต้องรอการอบรม

1.3) การอบรมวิธีการบันทึกรายการประจำวัน การอบรมการใช้งานจัดได้ว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง สำหรับโปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์ชุดนี้เนื่องจากมีลักษณะ

การทำงานที่ซับซ้อน จึงกำหนดให้มีการอบรมหลักสูตร “การใช้โปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์ออมทรัพย์ Version 2 บันทึกรายการประจำวัน” การอบรมดังกล่าวนี้จัดที่ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ดำเนินการโดยสวัสดิการกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กำหนดจัดอบรมเมื่อมีสหกรณ์แจ้งความจำนงที่จะเข้ารับการอบรมทั้งสิ้นรวมตั้งแต่ 25 ที่นั่ง เป็นต้นไปโดยกำหนดเงื่อนไขว่าสหกรณ์ที่จะเข้ารับการอบรมต้องเป็นสหกรณ์ที่ได้รับการติดตั้งโปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์ออมทรัพย์ Version 2 ที่อยู่ระหว่างการตั้งฐานข้อมูลหรือตั้งฐานข้อมูลแล้วเสร็จ

2) โปรแกรมอื่นๆที่พัฒนาโดยกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

นอกเหนือจากโปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์ออมทรัพย์ Version 2 แล้วยังมีการพัฒนาโปรแกรมระบบบัญชีสำหรับสหกรณ์ภาคการเกษตรอีกด้วย เพียงแต่มีลักษณะการดำเนินการที่แตกต่างกัน กล่าวคือโปรแกรมระบบบัญชีสำหรับสหกรณ์ภาคเกษตรมีการพัฒนาแบบแยกส่วนจึงลดความซับซ้อนของโปรแกรมไปได้อย่างมาก ดังนั้น จึงไม่บังคับให้ต้องผ่านการอบรม เพียงแต่ให้ทำการสอนแนะนำการใช้งานตั้งแต่การตั้งฐานข้อมูลแต่สหกรณ์ให้สามารถบันทึกรายการได้จนดำเนินงานเป็นปัจจุบันและกำหนดให้ผู้รับผิดชอบติดตามความก้าวหน้าในการใช้โปรแกรมอย่างใกล้ชิด รวมทั้งประเมินผลงานทุกระยะ เมื่อสหกรณ์มีปัญหาที่อาจกระทบต่อการทำงานตามแผนงานให้รีบดำเนินการให้คำปรึกษา แนะนำหรือแก้ไข

4.4.6 การให้คำปรึกษาแนะนำและการแก้ปัญหา รวมทั้งการติดตาม

ความก้าวหน้าในการใช้โปรแกรม เนื่องจากจุดมุ่งหมายในการให้บริการโปรแกรมระบบบัญชีของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์นั้นต้องการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของใช้งาน จึงจำเป็นที่จะต้องมีการติดตามให้เห็นสถานะของการใช้โปรแกรมของแต่ละสหกรณ์ในแต่ละพื้นที่ จึงกำหนดให้มีการติดตามการใช้โปรแกรมอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับในระยะแรกของการใช้งานสหกรณ์ยังไม่คุ้นเคยกับระบบใหม่ อาจพบปัญหาต่างๆ ที่อาจทำให้การดำเนินการล่าช้าและไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด จึงกำหนดให้ผู้รับผิดชอบจะต้องรีบดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยเร่งด่วน และเพื่อให้เกิดความชัดเจนในงานแต่ละงาน จึงจำแนกการติดตามงานไว้ ดังนี้

1) การติดตามความก้าวหน้าของสหกรณ์ที่อยู่ระหว่างการตั้ง

ฐานข้อมูลและบันทึกการขายย้อนหลัง การตั้งฐานข้อมูลและบันทึกการขายย้อนหลังเป็นการทำงานที่อยู่ในช่วงของการถ่ายโอนข้อมูล ซึ่งจัดได้ว่าเป็นงานที่หนักมากที่สุดของสหกรณ์เพราะเป็นช่วงที่สหกรณ์ต้องทำงานเพิ่มจากงานประจำที่ปฏิบัติอยู่ จึงทำให้ผู้ปฏิบัติไม่เต็มใจที่จะดำเนินการและผู้บริหารก็มักจะกล่าวว่าไม่เห็นประโยชน์ของการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์จนกระทั่ง บางสหกรณ์ล้มเลิกการใช้งานไป จะเห็นได้ว่าขั้นตอนนี้เป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จในการใช้โปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์ จึงกำหนดให้ผู้รับผิดชอบต้องติดตามความก้าวหน้าในการใช้

โปรแกรมอย่างใกล้ชิด และประเมินผลงานทุกระยะ เมื่อสหกรณ์มีปัญหาที่อาจกระทบต่อการทำงาน ตามแผนงานให้รีบดำเนินการให้คำปรึกษา แนะนำหรือแก้ไขปัญหาโดยเร็ว

2) การติดตามความก้าวหน้าสหกรณ์ที่ใช้โปรแกรมประมวลผล ข้อมูลประจำวันได้เป็นปัจจุบัน สหกรณ์ที่ใช้งานโปรแกรมได้สำเร็จ คือสหกรณ์ที่สามารถใช้ โปรแกรมในการบันทึกข้อมูลประจำวันได้ ไม่มีรายการที่ต้องบันทึกย้อนหลัง สามารถใช้โปรแกรม ระบบบัญชีสหกรณ์ในการให้บริการสมาชิกได้ เช่น กรณีของการออกใบเสร็จรับเงินจากโปรแกรม ระบบบัญชีสหกรณ์ออมทรัพย์ Version 2 เป็นต้น อย่างไรก็ตาม การนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กร นั้นมีผลกระทบอย่างมากต่อระบบการทำงาน ที่สำคัญคือต้องมีการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานให้ เหมาะสม ดังนั้น การที่กรมตรวจบัญชีสหกรณ์เป็นผู้นำเทคโนโลยีมาให้สหกรณ์ จึงจำเป็นต้องสร้าง องค์กรความรู้และผลักดันให้เกิดการจัดการอย่างเหมาะสม จึงกำหนดให้ผู้รับผิดชอบทำการสอนแนะ ให้สหกรณ์ดำเนินการจัดระบบงานให้เป็นไปตามหลักการควบคุมภายในที่ดีตามสภาพแวดล้อม ของสหกรณ์ เช่น การแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ที่มีสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล การ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนปิดงานประจำวัน รวมทั้ง การจัดทำชุดข้อมูลสำรองและการ เก็บรักษาชุดข้อมูลสำรองเอาไว้ในสถานที่ที่เหมาะสม เป็นต้น และเมื่อสหกรณ์ได้มีการจัด ระบบงานและสามารถปฏิบัติงานตามปกติแล้ว ให้ติดตามการทำงานของสหกรณ์เป็นระยะตาม ความเหมาะสม และหากเกิดปัญหาข้อขัดข้อง ซึ่งอาจทำให้การทำงานประจำวันหยุดชะงักต้องรีบ ดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยด่วน

4.4.7 การสอนแนะวิธีการใช้รายงานเพื่อการบริหารซึ่งเป็นรายงานที่ได้ จากการใช้โปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภทสำหรับสหกรณ์ภาคเกษตร โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะ ส่งเสริมให้มีการใช้ข้อมูลในการบริหารงาน ดังนั้น รายงานเพื่อการบริหารจึงเป็นการนำเสนอผลการ วิเคราะห์งบการเงินโดยใช้อัตราส่วนทางการเงิน ซึ่งมีความหมายที่ให้ประโยชน์สำหรับใช้ ประกอบการตัดสินใจทางธุรกิจ หากคณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์มีการนำไปใช้ประโยชน์ ย่อมเพิ่มศักยภาพในการตัดสินใจทางธุรกิจได้มากขึ้น ดังนั้น เพื่อให้แนวนโยบายนี้ได้มีการนำไปสู่ การปฏิบัติ จึงกำหนดให้หน่วยงานที่รับผิดชอบจัดให้มีการสอนแนะการใช้รายงานเพื่อการบริหาร แก่คณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์ภาคเกษตรที่ใช้โปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภทได้เป็น ปัจจุบันแล้ว ให้สามารถใช้ข้อมูลที่ได้จากโปรแกรมเพื่อการบริหารงานได้ และเมื่อดำเนินการแล้ว ให้รายงานไว้ในแบบรายงานด้วย

5.5 การรายงานผลการให้บริการโปรแกรม

ดังที่ได้กล่าวไว้แล้วในเบื้องต้นว่า การให้บริการโปรแกรมที่พัฒนาโดยกรมตรวจ บัญชีสหกรณ์นั้น มีวัตถุประสงค์ คือเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของสหกรณ์โดยเฉพาะ

ระบบข้อมูล เพื่อให้สหกรณ์สามารถจัดทำงานการเงินได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว รวมทั้งเพื่อให้การบริการที่ทันสมัยแก่สมาชิก ประกอบกับลักษณะงานการให้บริการโปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์ เป็นงานใหม่ที่จะต้องมีการติดตามการทำงานอย่างใกล้ชิดเพื่อนำผลมาวิเคราะห์หาทางแก้ปัญหา อย่างถูกต้องเหมาะสมต่อไป จึงกำหนดให้มีการรายงานผลการให้บริการ โปรแกรมระบบบัญชีแก่ สหกรณ์เป็นประจำทุกเดือน ดังนี้

4.5.1 หัวหน้าสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ /หัวหน้ากลุ่มวิชาการรายงาน ผู้อำนวยการสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์

4.5.2 ผู้อำนวยการสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ รายงานผลการให้บริการ โปรแกรมแก่สหกรณ์ที่อยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบต่อ อธิบดีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ภายในวันที่ 7 ของเดือนถัดไป และให้จัดส่งรายงานผ่านทาง Electronic Mail ไปยังกลุ่มพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านการบริหารและบัญชี ศูนย์สารสนเทศ ที่ E - Mail Address : isdgrp@cad.go.th

4.5.3 ผู้อำนวยการศูนย์สารสนเทศ รวบรวมรายงานผลการให้บริการ โปรแกรมระบบบัญชีแก่สหกรณ์จากสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 1 - 9 สำนักงานตรวจบัญชี สหกรณ์ที่ 1 (เพชรบุรี) และสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์กรุงเทพมหานคร สรุปรายงานต่ออธิบดี กรมตรวจบัญชีสหกรณ์เป็นประจำทุกเดือน

สภาพปัญหาในการให้บริการ

การให้บริการ โปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์เป็นการให้บริการเทคโนโลยีที่มีความ เปลี่ยนแปลงเร็ว จึงเป็นงานที่ต้องการความคล่องตัวสูงต้องการการบริหารจัดการในรูปแบบการ ทำงานของเอกชน แต่เนื่องจากกรมตรวจบัญชีสหกรณ์เป็นหน่วยงานราชการจึงเน้นการกำหนด ระเบียบในการทำงานและระบบการสั่งการที่เป็นลายลักษณ์อักษรตามลำดับขั้นตอนซึ่งเกิดปัญหา ความไม่คล่องตัวและไม่ทันกับความต้องการ ดังนี้

1. การขอใช้โปรแกรมสหกรณ์ต้องจัดเป็นหนังสือเสนอตามลำดับขั้นตอน ทำให้สหกรณ์ ต้องรอเป็นเวลานานกว่าจะได้รับบริการ การให้บริการโปรแกรมระบบบัญชีสำหรับสหกรณ์ออม ทรัพย์และ การให้บริการโปรแกรมระบบบัญชีสำหรับสหกรณ์ภาคเกษตร ระยะเวลาตั้งแต่วันที่รับ หนังสือถึงวันที่แจ้งผลการพิจารณาใช้เวลา 30 วันการให้บริการล่าช้าไม่เพียงแต่ทำให้สหกรณ์ไม่พึง พอใจในการให้บริการแต่ยังส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นต่อการใช้โปรแกรมระบบบัญชีที่พัฒนา โดยกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ซึ่งจะส่งผลถึงนโยบายการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในการประมวลผล ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์ด้วย

2. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลารอคอย เนื่องจากการให้บริการโปรแกรมระบบ บัญชีสหกรณ์ เป็นงานที่ไม่ได้ถูกกำหนดเอาไว้ในโครงสร้างองค์กร ไม่มีการกำหนดตำแหน่งงาน

รองรับ มีเพียงการมอบหมายงานเพิ่มเติมเท่านั้น ซึ่งผู้ได้รับมอบหมายก็มีงานในความรับผิดชอบอยู่แล้ว ดังนั้น จึงไม่อาจที่จะให้บริการได้ทันทีตลอดเวลา จึงเกิดเหตุการณ์ที่สหกรณ์ส่งหนังสือขอใช้โปรแกรมระบบบัญชีมายังหน่วยงานแต่ผู้ดำเนินการยังติดภารกิจอื่น นอกจากนี้ผู้ให้บริการต้องเดินทางไปยังสำนักงานของสหกรณ์ทั้งในช่วงของการตรวจสอบความพร้อมเพื่อนำมาประกอบการพิจารณาให้ความเห็นชอบการใช้โปรแกรม และในช่วงของการติดตั้งโปรแกรม ข้อมกระทบกับงบประมาณรายจ่ายและการใช้ยานพาหนะของหน่วยงานจึงจำเป็นต้องจัดเวลาที่เหมาะสม เช่นอาจต้องเดินทางไปพร้อมๆกับการปฏิบัติภารกิจอื่น หรือไปให้บริการกับสหกรณ์ที่มีเขตพื้นที่ใกล้เคียงกัน เพื่อประหยัดงบประมาณและการใช้ยานพาหนะเป็นต้น

3. มีขั้นตอนที่เกินความจำเป็น การให้สหกรณ์จัดทำหนังสือขอใช้โปรแกรมเป็นขั้นตอนที่ขัดแย้งกับแนวการทำงานในลักษณะงานส่งเสริม การให้บริการ โปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์นั้น กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ใช้เป็นกลยุทธ์ในการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในการประมวลผลข้อมูล การส่งเสริมย่อมมีความหมายในเชิงความต้องการให้มีปริมาณเพิ่มขึ้น แต่การต้องจัดทำหนังสือร้องขอเป็นมาตรการให้ผู้ร้องขอต้องชะลอความต้องการ ในขั้นตอนของการตรวจสอบความพร้อมในการใช้โปรแกรมผู้ปฏิบัติตรวจสอบความพร้อมซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายให้พิจารณาตามหลักเกณฑ์ ซึ่งในข้อเท็จจริงจะสามารถวินิจฉัยและแจ้งให้สหกรณ์ทราบได้ทันทีและหากพร้อมก็ควรที่จะติดตั้งโปรแกรมได้ทันทีแต่ โดยระบบไม่อนุญาตให้ทำเช่นนั้นเพราะต้องผ่านความเห็นชอบของผู้มีอำนาจที่กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ได้มอบหมายไว้ก่อน แม้ว่าหลักเกณฑ์การพิจารณาจะชัดเจน และต้องเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเท่านั้นที่จะวินิจฉัยได้ การให้ความเห็นชอบโดยผู้มีอำนาจจึงเป็นกระบวนการที่สร้างขึ้นโดยไม่มีความจำเป็น

4. การกำหนดรายละเอียดการทำงานโดยส่วนกลางทำให้ขาดความยืดหยุ่น การที่กำหนดวิธีการทำงานและหน่วยงานที่รับผิดชอบอาจจำเป็นในสถานการณ์เริ่มต้นที่แต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้องยังไม่เข้าใจบทบาทและวิธีการทำงาน ซึ่งจำเป็นต้องอธิบายโดยละเอียดพร้อมกับการกำหนดหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ทุกคนต่างยึดติดอยู่กับข้อกำหนดหากมีประเด็นใหม่ๆเกิดขึ้นต้องทำหนังสือสั่งการใหม่หรือต้องเพิ่มเติมวิธีปฏิบัติงาน ลักษณะเช่นนี้ไม่ส่งเสริมให้หน่วยงานที่ปฏิบัติงานได้คิดค้นรูปแบบการทำงานของตนเองซึ่งขัดแย้งกับหลักการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ นอกจากนี้การกำหนดหน่วยงานในรายละเอียดเมื่อมีการปรับโครงสร้างทำให้วิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้เดิมไม่สอดคล้อง ตัวอย่างเช่น การมอบอำนาจผู้ให้ความเห็นชอบการใช้โปรแกรมที่ต้องเปลี่ยนแปลงทุกครั้งที่มีการปรับโครงสร้าง เป็นต้น

5. ระบบการแสดงผลการให้บริการโปรแกรมล่าช้าและคลาดเคลื่อน ระบบการรายงานที่ต้องส่งตามขั้นตอนทำให้ไม่ทันต่อความต้องการใช้งาน แม้ว่าในขั้นตอนของการรายงานจากส่วนภูมิภาคมายังส่วนกลางจะปรับเปลี่ยนจากการส่งเป็นหนังสือมาเป็นให้ส่งผ่านระบบจดหมาย

อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ก็ตาม แต่เนื่องจากเป็นการรายงานเดือนละครั้งและเป็นข้อมูลรายละเอียด การประมวลผลรวมทั้งประเทศจึงใช้เวลามาก

6. การทำงานเป็นแบบรวมศูนย์โดยเฉพาะการฝึกอบรม การให้บริการ โปรแกรมระบบบัญชี สหกรณ์นั้นเป็นการให้บริการแก่สหกรณ์ที่กระจายอยู่ทั่วประเทศ เป็นงานที่ต้องการความรวดเร็วใน การดำเนินการ โดยเฉพาะการฝึกอบรมให้แก่พนักงานของสหกรณ์ที่จัดอบรม ณ ห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ซึ่งตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร ทำให้สหกรณ์ผู้ใช้โปรแกรม ต้องเดินทางมาจากทั่วประเทศเพื่อเข้ารับการอบรมทำให้ไม่สะดวกแก่สหกรณ์รวมทั้งมีต้นทุนใน การขอใช้เพิ่มขึ้น

แนวทางแก้ไข

การที่กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ขยายการพัฒนาโปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์ให้รองรับ สหกรณ์ได้ทุกประเภทย่อมเป็นสัญญาณว่ากรมตรวจบัญชีสหกรณ์จะต้องปรับปรุงประสิทธิภาพ ของการให้บริการตามไปด้วย อย่างน้อยจะต้องสามารถให้บริการได้ไม่ต่ำกว่าการบริการของ ผู้พัฒนาซอฟต์แวร์รายอื่นๆ โดยควรมีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. ปรับปรุงระบบการให้บริการให้มีความยืดหยุ่นและคล่องตัว
2. นำเทคโนโลยีมาใช้ในระบบการให้บริการให้สามารถติดตามงานและประมวลผลได้ อย่างทันท่วงทีในลักษณะ Online - Real time
3. พัฒนาศูนย์ฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประจำภูมิภาค

5.4 แนวคิดงานตามโครงการ

โครงการสามประสานWWR(Win Win Relationship)

ตามที่กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ได้จัดทำโครงการ 3 ประสานเพื่อพัฒนาการสหกรณ์ (Win Win Relationship : WWR) โดยมีความมุ่งหมายเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับสถาบัน เสริมสร้างประสิทธิผลด้านการตรวจสอบกิจการให้กับผู้ตรวจสอบกิจการ และสร้างความพร้อม ด้านการตรวจสอบบัญชีให้กับผู้สอบบัญชี ด้วยการประสานความร่วมมือกันระหว่างสหกรณ์ ผู้ ตรวจสอบกิจการและผู้สอบบัญชี

การดำเนินการโครงการ 3 ประสานเพื่อพัฒนาการสหกรณ์เป็นการสร้างความสัมพันธ์ ด้านการเรียนรู้ร่วมกันภายใต้ระบบการเดือนกัณฑ์เพื่อเฝ้าระวังธุรกิจสหกรณ์รายไตรมาส

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเสริมสร้างให้สหกรณ์มีการบริหารจัดการทางการเงินการบัญชีที่ดี ปฏิบัติถูกต้อง

ตามกฎหมาย ข้อบังคับและระเบียบ สามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีข้อมูลทางบัญชี และงบการเงินที่ถูกต้อง เชื่อถือได้

2. เพื่อเพิ่มศักยภาพด้านการตรวจสอบกิจการให้ผู้ตรวจสอบกิจการ สามารถปฏิบัติงาน ด้าน การตรวจสอบกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปฏิบัติงาน ได้ถูกต้องตามกฎหมาย ข้อบังคับและ ระเบียบ

3. เพื่อให้ผู้สอบบัญชีปฏิบัติงานด้านสอบบัญชีได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตาม มาตรฐานการสอบบัญชี และสามารถแสดงความเห็นต่องบการเงิน ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด เป้าหมาย สหกรณ์การเกษตรสามารถนำข้อมูลทางการเงินการบัญชี ไปใช้ในการบริหารจัดการ ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ และมีงบการเงินที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ ผู้สอบบัญชีสามารถตรวจสอบและแสดง ความเห็น ต่องบการเงิน ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

วิธีดำเนินการ

- ขึ้นทะเบียนสหกรณ์เป้าหมายและผู้ตรวจสอบกิจการ
- ประเมินความพร้อมสหกรณ์และผู้ตรวจสอบกิจการที่เข้าร่วมโครงการ
- นิเทศเสริมสร้างความพร้อมสหกรณ์และผู้ตรวจสอบกิจการที่เข้าร่วมโครงการ
- เข้าร่วมกิจกรรมสัมพันธ 3 ประสาน
- เข้าร่วมประชุมเพื่อเตือนภัยเป็นรายไตรมาส

เครื่องมือเพื่อช่วยสำหรับการเตือนภัย

ตาม โครงการพัฒนาระบบเตือนภัยทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรจากภารกิจ ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ในการเป็นศูนย์ข้อมูลทางการเงิน ของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร จึงได้ พัฒนาระบบเตือนภัยเพื่อเฝ้าระวัง ทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร

CFSAWS:ss เป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้วิเคราะห์สามารถเตรียมความพร้อม ในการ วิเคราะห์ และมีแนวทางในการวิเคราะห์ทางการเงินของสหกรณ์และ กลุ่มเกษตรกร ในครั้งนี้เป็น ระยะเวลาที่ 1(กำหนดค่ามาตรฐาน)ซึ่งจะมีการพัฒนา ผู้ระยะที่ 2(ค่าประกันคุณภาพ)และระยะที่ 3(นวัตกรรมองค์กร) ต่อไป ทั้งนี้ เพื่อความมั่นคงทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรอย่าง ยั่งยืน

โครงการเสริมสร้างภูมิปัญญาทางบัญชี

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ โครงการเสริมสร้างภูมิปัญญาทาง บัญชีแก่เกษตรกรไทย ตามนโยบายรัฐบาล ที่มีจุดมุ่งหมายแก้ไขปัญหาค่าความยากจนและยกระดับ คุณภาพชีวิตของคนส่วนใหญ่ของ ประเทศไทยให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนและความอยู่ดี มีสุข ของคน ไทยโดยเฉพาะเกษตรกรไทย นโยบายส่วนหนึ่งของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้เน้นเรื่อง การอยู่

ดี กินดี และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการซึ่งสอดคล้องกับภารกิจของกรมตรวจบัญชี สหกรณ์
ที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ โครงการเสริมสร้างภูมิปัญญาทางบัญชีแก่ เกษตรกรไทย

บททวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุนิศา ยิ่งศิริอำนวย (2543) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาระบบบัญชีของสหกรณ์เครดิต ยูเนียน
มหาวิทยาลัยพายัพ จำกัด โดยการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สหกรณ์ พนักงานบัญชี ทรัพย์คุณ
คณะกรรมการดำเนินการ และสังเกตวิธีการปฏิบัติงาน พบว่า สหกรณ์มีการจัดทำรายงานทางการเงิน
เงินใน 2 ลักษณะ คือ รายงานฐานะการเงินประจำเดือน และรายงานฐานะการเงินประจำปี แต่มักเกิด
ปัญหาความล่าช้าในการจัดทำและมีความผิดพลาดในบางครั้ง ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานบัญชีของ
สหกรณ์มิได้เป็นผู้จบการศึกษาจากสาขาวิชาการบัญชีโดยตรง และมีได้เป็นพนักงานประจำของ
สหกรณ์ สหกรณ์มีปัญหาเกี่ยวกับการแบ่งแยกหน้าที่ไม่เหมาะสม ซึ่งถือเป็นการเปิดโอกาสให้
เจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ทำการทุจริต นอกจากนี้ยังพบว่าสหกรณ์มีการกำหนดโครงสร้างการ
บริหารงานของคณะกรรมการตรวจสอบไม่เหมาะสม ซึ่งอาจเกิดปัญหาเกี่ยวกับการให้ความร่วมมือ
ในการตรวจสอบ

กุลธิดา โกลวิเชียร (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาการตรวจบัญชีสหกรณ์การเกษตร ใน
จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าสหกรณ์การเกษตรส่วนใหญ่เป็นสหกรณ์ขนาดเล็ก มีธุรกิจและทุน
ดำเนินงานไม่มากนัก จึงไม่มีทุนเพียงพอสำหรับจัดจ้างพนักงานทำให้มีพนักงานน้อย การแบ่งแยก
งานของสหกรณ์ไม่เหมาะสม บางครั้งพนักงานหนึ่งคนทำหน้าที่มากกว่าหนึ่งตำแหน่ง ซึ่งอาจ
นำไปสู่การทุจริตได้ พนักงานส่วนใหญ่ไม่มีความรู้พื้นฐานทางการด้านบัญชี ขาดความเอาใจต่อ
หน้าที่ มีการเปลี่ยนแปลงพนักงานบ่อยเนื่องจากการลาออกอยู่บ่อยครั้ง ทำให้การบันทึกบัญชีของ
สหกรณ์ขาดความต่อเนื่อง ไม่เรียบร้อยและไม่เป็นปัจจุบัน ส่งผลให้ไม่สามารถจัดทำงบการเงินได้

การควบคุมทางด้านเอกสารหลักฐาน สหกรณ์ยังขาดระบบการจัดการที่ดี จัดเก็บเอกสาร
หลักฐานต่าง ๆ ไม่เรียบร้อยจึงมักสูญหายอยู่เสมอ การบันทึกบัญชีไม่เป็นปัจจุบันและไม่เป็นไปตาม
หลักการบัญชีที่รับรองโดยทั่วไป สหกรณ์ส่วนใหญ่สามารถจัดทำเอกสารประกอบการบันทึกบัญชี
บันทึกการขายบัญชีในสมุดขั้นต้นด้วยตนเอง แต่ไม่สามารถผ่านรายการบัญชีไปยัง สมุดบัญชีแยก
ประเภทและไม่สามารถจัดทำงบการเงินเองได้ ดังนั้นการจัดทำบัญชีและงบการเงินของสหกรณ์
โดยมากแล้วมักอาศัยผู้สอบบัญชีเป็นผู้จัดทำ ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้คณะกรรมการของสหกรณ์
เข้าใจว่างานด้านการจัดทำบัญชีและงบการเงินไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสหกรณ์ เมื่อผู้สอบ
บัญชีให้คำแนะนำเกี่ยวกับเรื่องการเงินการบัญชีจึงไม่ให้ความสนใจและไม่ปฏิบัติตาม สหกรณ์ส่วนใหญ่
ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ เพราะมักจะถือปฏิบัติกันตามที่เคยปฏิบัติกันมา

ไม่มีการศึกษาเปรียบเทียบ ข้อบังคับใหม่ ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไข หรือไม่มีการปรับเปลี่ยนระเบียบให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป อาจนำมาซึ่งข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานหรือเป็นช่องทางที่ก่อให้เกิดการทุจริตได้

ชัยพร ธรรมจุมปู (2546) ได้ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบความคาดหวังที่แตกต่างกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้สอบบัญชีต่อการตรวจสอบงบการเงินประจำปี โดยเก็บข้อมูลจากผู้สอบบัญชี และผู้ให้บริการของผู้สอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าจากการศึกษาความคาดหวังของผู้ให้บริการและผู้สอบบัญชีมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยความคาดหวังต่อจรรยาบรรณวิชาชีพผู้สอบบัญชีจะมีระดับความคาดหวังที่สูงกว่าผู้ให้บริการ ส่วนความคาดหวังต่อคุณภาพงานสอบบัญชีและความคาดหวังในบริการเสริมด้านการปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมาย ผู้ให้บริการจะมีความคาดหวังที่สูงกว่าผู้สอบบัญชี

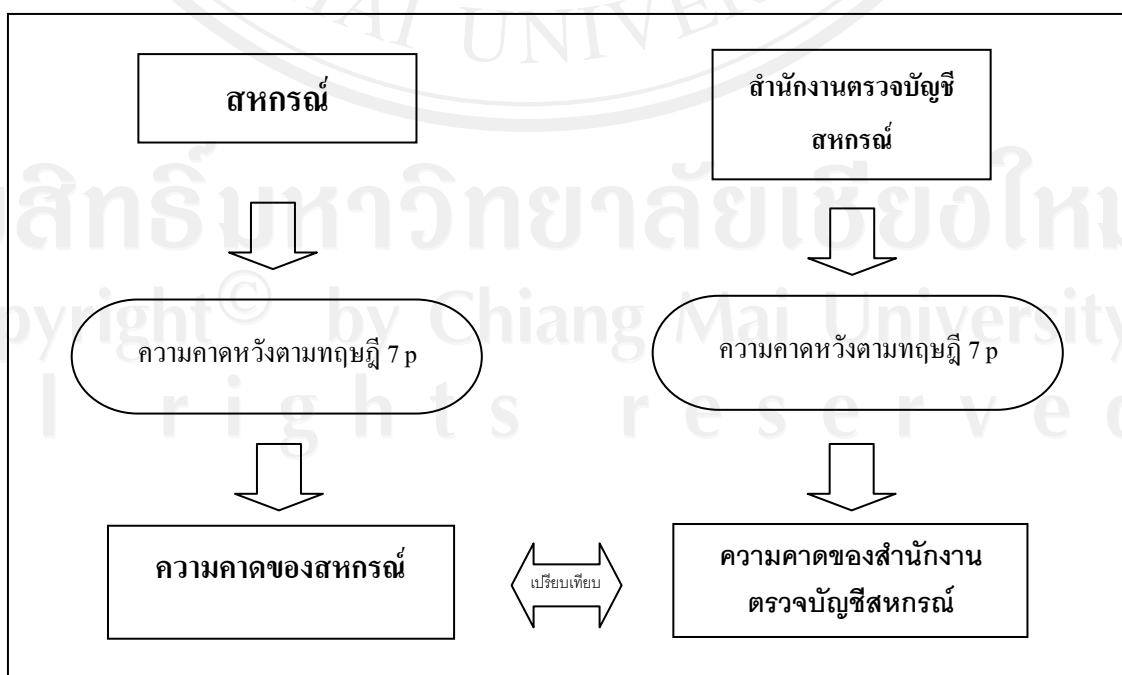
สุวรรณ หวังเจริญเดช (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังที่แตกต่างระหว่างผู้ให้บริการและผู้สอบบัญชีต่อการตรวจสอบรายงานการเงินประจำปี ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกตอนล่าง พบว่าความคาดหวังของผู้ให้บริการและผู้สอบบัญชีมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยความคาดหวังต่อจรรยาบรรณวิชาชีพผู้สอบบัญชีจะมีระดับความคาดหวังที่สูงกว่าผู้ให้บริการ ส่วนความคาดหวังต่อคุณภาพงานสอบบัญชีและความคาดหวังในการบริการตามข้อกำหนดของกฎหมายผู้ให้บริการจะมีความคาดหวังที่สูงกว่าผู้สอบบัญชี

สุวรรณา มรรคจินดา (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาของผู้สอบบัญชีภาคเอกชนในการตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ออมทรัพย์ในภาคเหนือ โดยการสอบถามผู้สอบบัญชีภาคเอกชนที่รับงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ออมทรัพย์ในภาคเหนือ และสอบถามสำนักมาตรฐานการสอบบัญชีภาคเอกชน กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พบว่า ผู้สอบบัญชีภาคเอกชนมีปัญหาในด้านการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่มีปัญหาในเรื่องสหกรณ์ต้องการงบการเงินในเวลารวดเร็ว หลังจากปิดบัญชีประจำปี มีปัญหาอยู่ในระดับมาก และการจัดส่งกระดาษทำการให้กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ภายในระยะเวลา 15 วัน นับแต่วันที่ผู้สอบบัญชีลงมือชื่อแสดงความเห็นต่องบการเงิน มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

เจ้าหน้าที่สำนักมาตรฐานการสอบบัญชีภาคเอกชน มีปัญหาด้านผู้สอบบัญชีภาคเอกชนในการรับงานและการปฏิบัติงานสอบบัญชี ส่วนใหญ่มีปัญหาในเรื่องผู้ช่วยผู้สอบบัญชีขาดความรู้ด้านสหกรณ์และวิธีการจัดทำกระดาษทำการตามรูปแบบที่กรมตรวจบัญชีสหกรณ์กำหนด และสหกรณ์ใช้ค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีเป็นปัจจัยสำคัญในการคัดเลือกผู้สอบบัญชี ทำให้คุณภาพงานสอบบัญชีอาจลดลงตามค่าธรรมเนียมการตรวจสอบ ต่างก็มีปัญหาอยู่ในระดับมาก

กรอบแนวคิด

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของการศึกษาเรื่องความคาดหวังของการบริการระหว่างสหกรณ์และสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่ นั้นพบว่าความคาดหวังของสหกรณ์และสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่จะสามารถนำมาแบ่งแยกได้เป็นประเภท ตามทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ ซึ่งประกอบไปด้วย Product (ผลิตภัณฑ์) Price(ราคา) Place/Distribution(สถานที่ ครอบคลุมไปถึงการจัดส่งสินค้า) Promotion (การส่งเสริมการขาย) People (บุคลากร จะมองในส่วนของพนักงานในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นการพูดจา มารยาท การแต่งกาย ฯลฯ) Process (กระบวนการ/การให้บริการ จะเกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิตของธุรกิจบริการ ซึ่งก็คือ กระบวนการ/ขั้นตอน/ประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยคำนึงถึงความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า) Physical Evidence (ลักษณะทางกายภาพ/ภายนอก ปัจจัยจะเกี่ยวข้องกับส่วนที่สัมผัส/จับต้องได้ของการให้บริการและสิ่งแวดล้อมต่างๆ ของพื้นที่ให้บริการ ซึ่งจะมีผลต่อความประทับใจของลูกค้า เช่น การมีป้ายโฆษณาติดอยู่หน้าร้านในตำแหน่งที่โดดเด่น) แต่เราไม่สามารถแบ่งประเภทตามส่วนประสมของตลาดได้ทั้งหมด เนื่องจากการบริการของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่เป็นหน่วยงานของทางราชการที่ให้บริการ โดยไม่มีค่าธรรมเนียมและเข้าให้บริการแก่สหกรณ์ในที่ตั้งของสหกรณ์อยู่ จึงไม่สามารถแบ่งความคาดหวังดังกล่าว ตามส่วนประสมทางการตลาดบริการในเรื่องของ Price และ Place และนำความคาดหวังตามทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการของสหกรณ์และของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่มาเปรียบเทียบกันเพื่อศึกษาถึงความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของสหกรณ์ผู้รับบริการและความคาดหวังของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่ที่มีต่อการให้บริการ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ภาพประกอบกรอบแนวคิด