

ความพึงพอใจของสหกรณ์ในจังหวัดเชียงรายต่อกิจกรรมบริการของ
สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย

CHIANGRAI COOPERATIVE OFFICES' SATISFACTION WITH SERVICES OF
CHIANGRAI COOPERATIVE AUDITING OFFICE



นางสาวอังคณา ไวกุณี

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์

พ.ศ. 2544

ลิขสิทธิ์ของโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
โครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์สหกรณ์)

ปริญญา

เศรษฐศาสตร์สหกรณ์

เศรษฐศาสตร์และสหกรณ์การเกษตร

สาขาวิชา

ภาควิชา

เรื่อง ความพึงพอใจของสหกรณ์ในจังหวัดเชียงรายต่อกิจกรรมบริการของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย

CHIANGRAI COOPERATIVE OFFICES' SATISFACTION WITH SERVICES OF
CHIANGRAI COOPERATIVE AUDITING OFFICE

นามผู้วิจัย นางสาวอังคณา ไวกุณี

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการที่ปรึกษา



(อาจารย์น้ำเพชร วินิจฉัยกุล)

วันที่ 16 เดือน ๕.๑ พ.ศ. ๒๕๔๔

กรรมการที่ปรึกษา



(อาจารย์ ดร.รัตนา โพธิ์สุวรรณ)

วันที่ 16 เดือน ๕.๑ พ.ศ. ๔๔

กรรมการที่ปรึกษา

(อาจารย์วิเชียร วันชัยนาวิน)

วันที่ 16 เดือน ๕.๑ พ.ศ. ๒๕๔๔

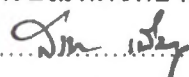
รักษาราชการแทนหัวหน้าภาควิชา



(อาจารย์น้ำเพชร วินิจฉัยกุล)

วันที่ 16 เดือน ๕.๑ พ.ศ. ๒๕๔๔

โครงการบัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว



(อาจารย์สรอายุ เพิ่มพูล)

ประธานกรรมการโครงการบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 2 เดือน 1๓๗๗ พ.ศ. ๒๕๔๔

บทคัดย่อ

บทคัดย่อวิทยานิพนธ์ เลื่อนต่อโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของ
 ความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์

ความพึงพอใจของสหกรณ์ในจังหวัดเชียงรายต่อกิจกรรมบริการของสำนักงาน

ตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย

โดย

นางสาวอังคณา ไวกุฒิ

มีนาคม 2544

ประธานกรรมการที่ปรึกษา: อาจารย์น้ำเพชร วินิจชัยกุล

ภาควิชา/คณะ: ภาควิชาเศรษฐศาสตร์และสหกรณ์การเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง 1) ความพึงพอใจของสหกรณ์ในจังหวัด
 เชียงรายต่อกิจกรรมบริการของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย ด้านงานวางรูปแบบบัญชี
 ด้านงานตรวจแนะนำการเงินการบัญชี ด้านงานสอบบัญชี และด้านงานฝึกอบรม 2) ศึกษา
 ความพึงพอใจของสหกรณ์ ต่อขั้นตอนการให้บริการ วิธีการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 ของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบัญชี หรือ ผู้
 จัดการ หรือ คณะกรรมการ หรือ เจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ บุคคลใดบุคคลหนึ่งในแต่ละสหกรณ์
 จำนวน 76 สหกรณ์ จากนั้นนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาหาค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ
 (percentage) เพื่อแจกแจงความถี่ของลักษณะส่วนบุคคล ระดับความพึงพอใจของผู้ให้ข้อมูลโดย
 ใช้วิธีคิดคำนวณหาค่าน้ำหนักคะแนนเฉลี่ย (weight mean score : WMS)

ผลการวิจัย ลักษณะส่วนบุคคล พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ เป็นตำแหน่งพนักงาน
 บัญชี (ร้อยละ 47.37) เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 59.21) มีอายุระหว่าง 41-50 ปี (ร้อยละ 31.58)
 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 64.47) มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน/หรือเป็นสมาชิก 1-5
 ปี (ร้อยละ 39.47)

การวิจัยเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสหกรณ์ในจังหวัดเชียงรายต่อกิจกรรม
 บริการของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย ในด้านต่างๆ จำนวน 4 กิจกรรม อยู่ในระดับมาก

ดังนี้ 1) ด้านงานสอบบัญชี 2) ด้านงานตรวจและนำการเงินการบัญชี 3) ด้านงานฝึกอบรม
4) ด้านงานวางรูปแบบบัญชี ผลการวิจัยพบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ แต่ละปัจจัย
สามารถนำเสนอ โดยเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย คือ 3.96, 3.94, 3.81 และ
3.77 ตามลำดับ

จากผลการวิจัยระดับความพึงพอใจของสหกรณ์ในจังหวัดเชียงรายต่อ ขั้นตอน
การให้บริการ วิธีการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือผู้ตรวจทั้ง 3 กิจกรรม สามารถแยก
ระดับความพึงพอใจโดยเรียงจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ สหกรณ์มีระดับความพึงพอใจใน 1) เจ้า
หน้าที่ผู้ให้บริการ หรือผู้ตรวจ 2) ขั้นตอนการให้บริการ 3) วิธีการให้บริการ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย
คือ 4.07 , 3.92 และ 3.62 ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัยความพึงพอใจของสหกรณ์ในจังหวัดเชียงรายต่อกิจกรรมบริการ
ของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย มีความพึงพอใจโดยภาพรวม "ในระดับมาก" ด้วยค่า
คะแนนเฉลี่ยรวมทั้งหมด 3.87 และ ผลการวิจัยความพึงพอใจของสหกรณ์ในจังหวัดเชียงรายต่อขั้น
ตอนการให้บริการ วิธีการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือผู้ตรวจ สหกรณ์มีความพึงพอใจ
โดยภาพรวม "ในระดับมาก" ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ยรวมทั้งหมด 3.87 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการ
วิจัยที่ตั้งไว้ว่า ขั้นตอน วิธีการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้าน งานวางรูปแบบบัญชี งานตรวจและนำ
การเงินการบัญชี งานสอบบัญชี และงานฝึกอบรม ให้ความพึงพอใจต่อสหกรณ์ในจังหวัดเชียงราย
ในระดับมาก

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับความเห็นร้อยละ 65 ของผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด พบว่าต้องการ
รับบริการจากสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย เพราะว่าผู้สอบบัญชีสามารถชี้แนะวิธีปฏิบัติ
ทางด้านบัญชีได้ถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือถือว่าผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เนื่องจากเป็นส่วนราชการ
หากมีปัญหามาติดต่อได้ตลอดเวลา และสหกรณ์ขนาดเล็กซึ่งไม่มีงบประมาณที่จะจ้างผู้สอบ
บัญชีรับอนุญาต ส่วนความต้องการรับบริการในทิศทางใดนั้นสรุปได้คือ การวางรูปแบบบัญชีต้อง
เป็นรูปแบบที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนที่เพียงพอที่จะเข้าตรวจ
สอบสหกรณ์และการตรวจและนำการเงินการบัญชีควรทำอย่างสม่ำเสมอการฝึกอบรมต้องทำอย่าง
เป็นขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อนและควรจัดการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรเข้าตรวจ
สอบอย่างสม่ำเสมอและใช้เวลาในการตรวจสอบอย่างเพียงพอต่อความต้องการของสหกรณ์

ABSTRACT

Abstract of thesis submitted to the Graduate School Project of Maejo University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Science in Cooperative Economics

**CHIANGRAI COOPERATIVE OFFICES' SATISFACTION WITH SERVICES OF
CHIANGRAI COOPERATIVE AUDITING OFFICE**

By

AUNGKANA WAIWUNDTH

MARCH 2001

Chairman: Miss Numpet Winichaikule

Department/ Faculty: Department of Agricultural Economics and Cooperatives,
Faculty of Agricultural Business

The objectives of this research were to investigate 1) Chiangrai Cooperative Offices' satisfaction with services of Chiangrai Cooperative Auditing Office in terms of accounting system design, provision of advice on finance and accounting, auditing, and training; and 2) Chiangrai Cooperative Offices' satisfaction with service-providing procedures, servicing method and auditing officers of Chiangrai Cooperative Auditing Office. The data were collected from accountants, managers, committee, or extension officers, one from each office, totalling 76 persons by using questionnaires and analyzed to find out frequency, percentage, and weight mean score.

The results showed that most of the respondents were accountants (47.37%), female (59.21%), aged 41-50 years (31.58%), held a bachelor degree (64.47%), and had working experience of 1-5 years (39.47%).

Chiangrai Cooperative Offices' satisfaction with the four aspects of services provided by Chiangrai Cooperative Auditing Office was found to be at a high level :

1) auditing, WMS 3.96, 2) provision of advice on finance and accounting, WMS 3.94 , 3) training, WMS 3.81, and 4) accounting system design, WMS 3.77. The WMS of these four aspects was 3.87, indicating high overall satisfaction .

Chiangrai Cooperative Offices were also found to have a high level of satisfaction with 1) auditing officers, WMS 4.07, 2) service-providing procedures, WMS 3.92, and 3) servicing method, WMS 3.62. The WMS of these three aspects was also 3.87, indicating high overall satisfaction. Such findings were compatible with the hypothesis.

It was also found that 65% of the respondents wanted to obtain services from the Chiangrai Cooperative Auditing Office as its auditing officers could give advice on accounting better than a private auditor. When they had problems they could contact the Chiangrai Cooperative Auditing Office easily. They wanted the Auditing Office to design a simple accounting system which is easy to understand, to provide enough officers to give advice regularly, to provide training regularly and to do auditing regularly as well.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาจากคณะกรรมการที่ปรึกษา ซึ่งประกอบด้วย อาจารย์น้ำเพชร วิณิชชัยกุล อาจารย์ ดร.รัตนา โพธิ์สุวรรณ และ อาจารย์ วิเชียร วันชัยนาวิน ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ ช่วยเหลือตรวจสอบแก้ไขวิทยานิพนธ์แก่ผู้ศึกษา มาโดยตลอดจนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ ผศ.อ้อมทิพย์ เมฆรักษาวนิช แคมป์ ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย ที่ให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ระหว่างการสอบป้องกันวิทยานิพนธ์ และ ผศ.จรรยา อภิชาติตรากุล ที่ได้กรุณาตรวจบทคัดย่อภาษาอังกฤษ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้เป็นอย่างสูง

ในการเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษา ผู้ศึกษายังได้รับความช่วยเหลือจากสหกรณ์ในจังหวัดเชียงราย และผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณทุกท่านในโอกาสนี้ด้วย

ผู้วิจัยขอน้อมรำลึกถึงพระคุณบิดา มารดา ผู้เป็นกำลังใจ และสนับสนุนให้ผู้วิจัยได้ทำวิทยานิพนธ์สำเร็จตามความมุ่งหวัง พร้อมทั้ง พี่ ๆ และเพื่อน ๆ ที่เป็นกำลังใจอยู่เบื้องหลังความสำเร็จในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

อังคณา ไหว้ดี

มีนาคม 2544

สารบัญเรื่อง

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญเรื่อง	(8)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(12)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	2
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 การตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง	7
นโยบายกรมตรวจบัญชีสหกรณ์	7
หน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย	7
ขั้นตอนและวิธีการให้บริการของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย	8
ผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานและการไหลของข้อมูลของระบบงานปัจจุบัน	10
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
กรอบแนวความคิด	28
สมมติฐานในการวิจัย	29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	30
สถานที่ดำเนินการวิจัย	30
ประชากร	30
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	31

สารบัญเรื่อง (ต่อ)

	หน้า
การทดสอบแบบสอบถาม	32
วิธีการรวบรวมข้อมูล	32
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	33
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ให้ข้อมูล	36
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของสหกรณ์ในจังหวัดเชียงรายต่อกิจกรรมบริการ ของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย	39
ความพึงพอใจด้านวางรูปแบบบัญชี	40
ความพึงพอใจด้านงานตรวจแนะนำการเงินการบัญชี	47
ความพึงพอใจด้านการงานสอบบัญชี	51
ความพึงพอใจด้านงานฝึกอบรม	56
การทดสอบสมมติฐาน	62
สรุปความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูล	63
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	64
อภิปรายผลการวิจัย	66
ข้อเสนอแนะ	68
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	72
บรรณานุกรม	73
ภาคผนวก	76
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	77
ภาคผนวก ข ประวัติผู้วิจัย	84

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากรจำแนกตามประเภทสหกรณ์	31
2	จำนวนร้อยละ แบ่งตามลักษณะส่วนบุคคล	36
3	ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมบริการด้านวางรูปแบบ บัญชี : ขั้นตอนการให้บริการวางรูปแบบบัญชีที่ใช้ในปัจจุบัน	41
4	ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมบริการด้านวางรูปแบบ บัญชี : วิธีการให้บริการจัดทำระบบบัญชี	44
5	ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมบริการด้านวางรูปแบบ บัญชี : ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือผู้ตรวจ	46
6	ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมบริการด้านงานตรวจ แนะนำการเงินการบัญชี : ขั้นตอนการให้บริการตรวจแนะนำหรือการตรวจ แนะนำที่ได้รับ	48
7	ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมบริการด้านตรวจแนะนำ การเงินการบัญชี : วิธีการให้บริการในการตรวจแนะนำการเงินการบัญชี	49
8	ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมบริการด้านงานตรวจ แนะนำการเงินการบัญชี : เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือผู้ตรวจ	51
9	ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมบริการด้านสอบบัญชี : ขั้นตอนการให้บริการสอบบัญชี	53
10	ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมบริการด้านสอบบัญชี : วิธีการให้บริการสอบบัญชี	54
11	ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมบริการด้านสอบบัญชี : ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือผู้ตรวจ	56
12	ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมบริการด้านงานฝึกอบรม: ขั้นตอนการให้บริการฝึกอบรม	57
13	ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมบริการด้านงานฝึกอบรม: วิธีการให้บริการฝึกอบรม	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
14	ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมบริการด้านงานฝึกอบรม: ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือผู้ตรวจ	60
15	สรุปค่าคะแนนเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของสหกรณ์ในจังหวัดเชียงรายต่อ กิจกรรมบริการของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย	61
16	สรุปค่าคะแนนเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของสหกรณ์ในจังหวัดเชียงรายต่อ ขั้นตอนการให้บริการ วิธีการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือผู้ตรวจ	62



สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	การแบ่งงานของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย	3
2	กิจกรรมการตรวจแนะนำการเงินการบัญชี	11
3	กิจกรรมงานสอบบัญชีระหว่างปี	13
4	กิจกรรมงานวางรูปแบบบัญชี (กรณีสหกรณ์ตั้งใหม่)	15
5	กิจกรรมวางรูปแบบบัญชี (กรณีกิจกรรมใหม่)	17
6	กิจกรรมงานสอบบัญชีประจำปี	19
7	กรอบแนวความคิดในการวิจัย	28



บทที่ 1
บทนำ
(INTRODUCTION)

ตามที่รัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมการรวมตัวของเกษตรกร ในรูปของสหกรณ์ และกลุ่มเกษตรกรเพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกันในด้านการผลิต การจำหน่าย การเพิ่มรายได้การจัดการดำเนินธุรกิจให้มีประสิทธิภาพเพื่อเป็นแกนนำในการพัฒนาการเกษตรในชนบทให้ดียิ่งขึ้นและโดยเหตุที่งานสอบบัญชีเป็นสิ่งจำเป็นและอำนวยความสะดวกต่อการบริหารธุรกิจอย่างมากดังนั้นกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับการตรวจสอบบัญชีของสหกรณ์ และกลุ่มเกษตรกรให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการตรวจสอบบัญชีสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร และยังมีหน้าที่ในการช่วยเหลือให้คำแนะนำการบริหารงานด้านการเงินและการบัญชี ซึ่งแต่เดิมนั้น กรมตรวจบัญชีสหกรณ์มีข้าราชการอยู่เฉพาะส่วนกลางออกปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชีเพียงปีละ 1-2 ครั้งเท่านั้น ซึ่งได้พบว่าสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรมีปัญหาเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีไม่เรียบร้อย เป็นปัจจุบันและมีการบริหารงานด้านการเงินไม่ดีพอ เป็นสาเหตุให้เกิดข้อบกพร่องทางด้านการเงิน และการบัญชีเป็นจำนวนมาก

ในการพัฒนาประเทศตามทิศทางที่ปรากฏในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540-2544) แนวทางหนึ่งก็คือ การส่งเสริมกิจการสหกรณ์ให้เกิดขึ้นอย่างกว้างขวาง รวมทั้งรับรองสถานภาพของกลุ่มต่าง ๆ ที่ดำเนินการโดยใช้หลักการของสหกรณ์ตลอดจนพัฒนาขีดความสามารถของสหกรณ์ และกลุ่มเกษตรกรในรูปแบบต่าง ๆ ในขณะเดียวกันหน่วยงานของรัฐเอง คงต้องปรับบทบาทจากการตรวจสอบควบคุมมาเป็นการกำกับดูแลและส่งเสริมพร้อมทั้งลดบทบาทในการดำเนินกิจกรรมลง เพื่อส่งเสริมให้ประชาชน และภาคเอกชนเข้ามามีบทบาทมากขึ้น ในการนี้ จึงจำเป็นอย่างยิ่ง ที่ต้องมีการปรับปรุงระบบการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐบาลเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างทั่วถึง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ: 2539: 76-161)

เพื่อสนองตอบนโยบายของรัฐบาล กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ในฐานะผู้รับผิดชอบงานสอบบัญชีและช่วยเหลือแนะนำการบริหารงานด้านการเงินการบัญชีได้พิจารณาแล้วเห็นว่าการบัญชี และการบริหารงานด้านการเงินเป็นสิ่งสำคัญสำหรับสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรควรได้มีการช่วยเหลือเพื่อให้สหกรณ์ และกลุ่มเกษตรกรได้จัดทำบัญชีเรียบร้อยเป็นปัจจุบัน และมีความสามารถ

บริหารงานด้านการเงินการบัญชีอย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยลดข้อผิดพลาดหรือข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น จึงได้กระจายงานจากส่วนกลางออกสู่ส่วนภูมิภาคโดยจัดตั้งสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ประจำในแต่ละจังหวัดขึ้นเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2524

ภารกิจหลักของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ งานหลักคืองานบริการสอบบัญชีสหกรณ์ และกลุ่มเกษตรกรต่าง ๆ ที่จัดตั้งขึ้น โดยมีสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ในระดับจังหวัดเป็นหน่วยปฏิบัติการที่จะให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการดังกล่าวได้ให้บริการกระจายอยู่ 75 จังหวัด

ความสำคัญของปัญหา (Significance of the Problem)

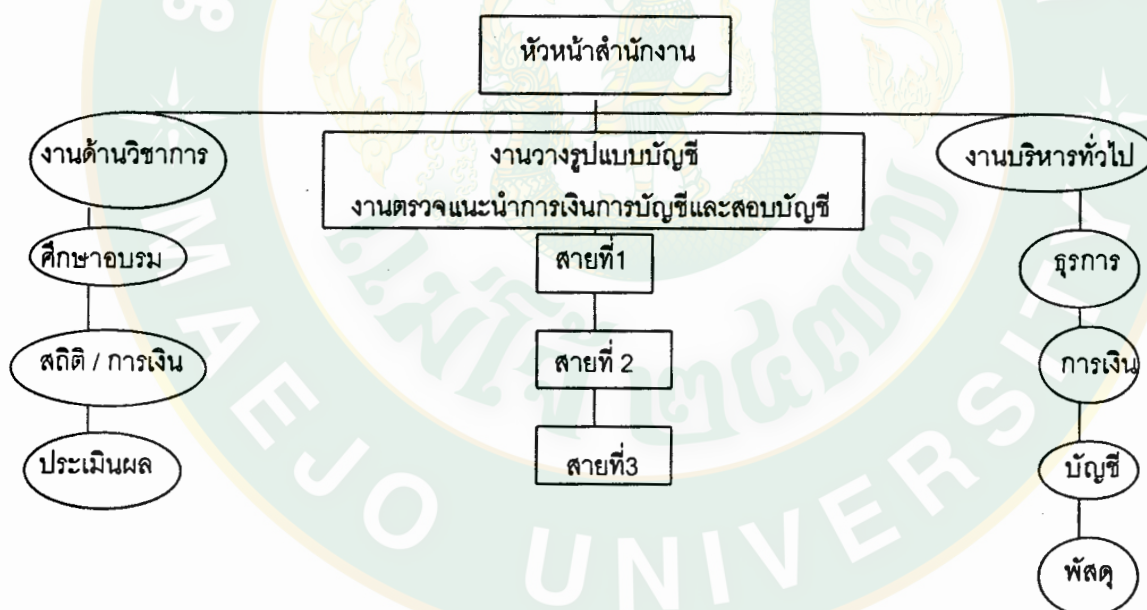
สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เป็นผู้ให้บริการที่ปราศจากคู่แข่ง และเป็นหน่วยงานของรัฐที่ผู้รับบริการใช้บริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายแต่ในภาวะเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันและอนาคตซึ่งเป็นแรงของกระแสแห่งคลื่นลูกใหม่ ที่ส่วนหนึ่งเกิดจากภาวะที่ผู้รับบริการในบริการต่าง ๆ ทั่วไปมิได้มองเพียงเฉพาะผลสำเร็จของงานบริการเท่านั้นแต่ยังมองไปถึงวิธีที่ผู้รับบริการได้รับการบริการอีกด้วย โดยเฉพาะในส่วนของวิทยาการและเทคโนโลยีต่างๆ ที่ก้าวหน้าขึ้นอย่างมาก ในอัตราที่เร่งแบบทวีคูณและคล่องตัวยิ่งขึ้น ในขณะที่เดียวกันนโยบายของรัฐในการพัฒนาประเทศเน้นที่จะปรับบทบาทและการลดขนาดองค์กรและหน่วยงานของรัฐลงแต่ภาระงานบริการของหน่วยงานของสำนักงานตรวจสอบบัญชีมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นตลอดเวลา

จากแผนทิศทางกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ในทศวรรษหน้า (พ.ศ.2537-2546) กรมตรวจบัญชีสหกรณ์มีปริมาณงานที่อยู่ในความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น เฉลี่ยตั้งแต่ปี 2527-2535 สหกรณ์เพิ่มขึ้นปีละ 135 สหกรณ์ กลุ่มเกษตรกรเพิ่มขึ้นปีละ 41 กลุ่ม หรือร้อยละ 5.64 และ 1.17 ตามลำดับ ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2536 มีสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรจำนวน 5,756 สหกรณ์ และ 5,732 กลุ่ม โดยธุรกิจของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรมีการขยายตัวเพิ่มขึ้น โดยสหกรณ์มีความเติบโตขึ้นเฉลี่ยปีละ 20.86% เป็นผลให้ปริมาณงานตรวจสอบบัญชีมีมากขึ้นเป็นลำดับ ซึ่งเมื่อเทียบกับอัตรากำลังของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ทั้งสิ้น 1,362 คน อัตรากำลังของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ เพิ่มขึ้นไม่ทันกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น ในรอบ 10 ปีที่ผ่านมา (2526-2535) อัตรากำลังสายตรวจสอบบัญชีเพิ่มขึ้นเฉลี่ยปีละ 1.14% เมื่อเทียบกับจำนวนสหกรณ์เพิ่มขึ้นปีละ 5.6% กลุ่มเกษตรกรเพิ่มขึ้นปีละ 1.17% และมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นอีกทั้งสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรจึงจำเป็นต้องมีที่งานบริการของ

สำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์เองมีอาจหยุดยั้งในการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อให้สามารถบริการแก่กลุ่มเป้าหมาย คือ สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่เสมอ

สำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์เชียงราย ได้จัดตั้งขึ้นในปีงบประมาณ 2525 โดยครั้งแรกใช้ชื่อว่า "สำนักงานตรวจสอบกิจการสถาบันเกษตรกรจังหวัดเชียงราย" ต่อมาปี พ.ศ. 2526 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น "สำนักตรวจสอบบัญชีสหกรณ์จังหวัดเชียงราย" และในปี พ.ศ.2527 ได้ตัดคำว่า"จังหวัด" ออกใช้ชื่อว่าสำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์เชียงราย ปัจจุบันสำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 1107/42 ถนนไกรสรสิทธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการแก่สถาบันเกษตรกรตามแผนงานของโครงการปรับปรุงการบริหารงานด้านการเงินและการบัญชีของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีผังการแบ่งงานของส่วนราชการ ดังภาพที่ 1

ผังการแบ่งงานของสำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์เชียงราย



ภาพที่ 1 การแบ่งงานของสำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์เชียงราย

ที่มา : รายงานประจำปี 2542 สำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์เชียงราย, 2542

ในปีงบประมาณ 2542 สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย มีอัตรากำลังทั้งสิ้น 22 คน แยกเป็นข้าราชการ 13 คน ลูกจ้างประจำ 4 คน และลูกจ้างชั่วคราว 13 คน และมีปริมาณที่รับผิดชอบ จำนวนทั้งสิ้น 76 สหกรณ์ และ 106 กลุ่มเกษตรกร เป็นสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรอยู่ระหว่างการชำระบัญชี 4 สหกรณ์ ครอบคลุมพื้นที่ในจังหวัดเชียงราย 15 อำเภอ และ 3 กิ่งอำเภอ (ทะเบียนสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ณ วันที่ 13 มีนาคม 2543 ของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย) จะเห็นได้ว่าปริมาณงานของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ มีมากกว่าอัตรากำลังของข้าราชการที่จะทำงานเนื่องจากภาระงานที่รับผิดชอบมากเกินไปซึ่งไม่เฉพาะงานตรวจสอบบัญชีเท่านั้น แต่ยังต้องทำงานอื่น ทั้งบริหาร วิชาการ รวมถึงธุรการด้วย จนดูเหมือนว่าภาระงานไม่มีวันจบสิ้น และอีกประเด็นหนึ่งคือ ประกอบกับอยู่ในระบบราชการ งานจากส่วนกลางมีมากและบ่อยเกินไป และเร่งด่วนเสมอซึ่งทำให้เสียเวลากับงานในลักษณะนี้มาก และส่งผลกระทบต่อศักยภาพในเชิงลบ (ศูนย์วิจัยเศรษฐศาสตร์ประยุกต์:2542:17)

การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น เป็นสิ่งที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ เพื่อให้สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงรายที่เป็นผู้ให้บริการทราบว่างานบริการที่เป็นภารกิจหลักในปัจจุบัน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมนั้น ๆ หรือไม่อย่างไรและเพราะเหตุใด ซึ่งข้อเท็จจริงจากการศึกษาดังกล่าวสามารถใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางการพัฒนาระบบและกระบวนการในการให้บริการได้อย่างสอดคล้องกับทิศทางที่ควรเป็น และเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้ในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objectives of the Research)

การศึกษามีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสหกรณ์ต่อกิจกรรมบริการของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย ด้านงานวางรูปแบบบัญชี ด้านตรวจแนะนำการเงินการบัญชี ด้านตรวจสอบบัญชีประจำปี และด้านการฝึกอบรม
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสหกรณ์ต่อขั้นตอนการให้บริการ วิธีการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือผู้ตรวจของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย

ขอบเขตของการวิจัย
(Scope of the Research)

ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้
 สหกรณ์ที่ทำการศึกษาคือ เป็นสหกรณ์ที่ได้รับบริการจากสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์
 เชียงรายในปี พ.ศ. 2543

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ
(Expected Results)

1. ได้ทราบถึงความพึงพอใจของสหกรณ์ในจังหวัดเชียงรายต่อกิจกรรมบริการของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย
2. สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางการพัฒนาขั้นตอน วิธีการ และเจ้าหน้าที่ในการให้บริการด้านงานวางรูปแบบบัญชี ด้านตรวจแนะนำการเงินการบัญชี ด้านตรวจสอบบัญชี และด้านการฝึกอบรมได้อย่างสอดคล้องกับทิศทางที่ควรเป็น
3. เพื่อให้กิจกรรมบริการของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงรายเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้ในอนาคต

นิยามศัพท์
(Definition of Terms)

สหกรณ์ หมายถึง สหกรณ์ทุกประเภทในจังหวัดเชียงรายที่ได้รับบริการจากสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงรายในปี พ.ศ. 2543

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบ และโครงข่ายที่สัมพันธ์ของกิจกรรมบริการต่างๆ

การให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการ วิธีการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือผู้ตรวจของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย ด้านงานวางรูปแบบบัญชี ด้านตรวจแนะนำการเงินการบัญชี ด้านตรวจสอบบัญชีประจำปี และด้านการฝึกอบรม

เจ้าหน้าที่ หมายถึงเจ้าหน้าที่ของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย

การวางรูปแบบบัญชี หมายถึง การให้สหกรณ์มีรูปแบบการจัดทำบัญชีที่เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจ ทราบถึงการเตรียมสมุดบัญชี เอกสารที่เกี่ยวข้อง และวิธีปฏิบัติทางบัญชีที่ถูกต้องหรือควรจะเป็น

การตรวจสอบบัญชี หมายถึง การตรวจสอบความถูกต้องของงบการเงินการทดสอบการควบคุมภายในระหว่างที่ยังไม่ถึงวันสิ้นปีทางบัญชี การแสดงความคิดเห็นต่องบการเงินประจำปี การเสนอผลการวิเคราะห์ ข้อสังเกต และแนวทางการปรับปรุงการบริหารการเงินและบัญชี เพื่อสหกรณ์นำเสนอต่อที่ประชุมใหญ่

การตรวจแนะนำการเงินการบัญชี หมายถึง การให้คำแนะนำให้สามารถจัดทำบัญชีได้ ตลอดจนให้สามารถใช้ข้อมูลทางบัญชีในการบริหารงานได้

การฝึกอบรม หมายถึง การให้บริการด้านการให้ความรู้ทางการเงิน การบัญชี โดยกำหนดในทางปฏิบัติ ให้เป็นงานของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ แม้ว่าภาระของงานจะเป็นของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ภูมิภาค (ส.ต.ภ.)

บทที่ 2
การตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง
(REVIEW OF RELATED LITERATURES)

นโยบายกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ได้กำหนดนโยบายพอสรุปได้ดังนี้ คือ

1. เสริมสร้างให้สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรมีระบบการควบคุมภายในที่ดี สามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ให้การสอบบัญชีสหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร และกลุ่มเป้าหมายอื่นเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผน และมาตรฐานการสอบบัญชีที่รับรองทั่วไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
3. ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐ สหกรณ์ และภาคเอกชน เพื่อให้เห็นความสำคัญ และสนับสนุนงานสอบบัญชีสหกรณ์ กลุ่มเกษตรกรและกลุ่มเป้าหมายอื่น
4. พัฒนาองค์กรด้านโครงสร้าง ระบบงาน การบริหารงานบุคคลและการพัฒนาบุคลากรของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ให้มีศักยภาพ สามารถปฏิบัติการกิจ และนำเทคโนโลยีมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้มีศูนย์ข้อมูลทางการเงินการบัญชีของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรเพื่อให้บริการและเผยแพร่ แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา การวิจัย และการพัฒนา ขบวนการสหกรณ์ และอื่นๆ
5. พัฒนาเกษตรกรและผู้ที่เกี่ยวข้องกับสหกรณ์ และกลุ่มเกษตรกรให้มีความรู้ด้านการบัญชี สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการประกอบอาชีพได้

หน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย

1. กิจกรรมบริการที่ผู้รับบริการไม่ได้เป็นผู้ขอใช้บริการ แต่เป็นภาระกิจที่สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงรายต้องปฏิบัติ ซึ่งได้แก่ กิจกรรมด้านการสอบบัญชี การวางรูปแบบบัญชี การให้คำแนะนำ ซึ่งในการปฏิบัติ ทางสำนักงานตรวจสอบบัญชีสหกรณ์เชียงราย จะให้บริการการตรวจแนะนำการเงินการบัญชี การวางรูปแบบบัญชีสหกรณ์ หรือกลุ่มเกษตรกร ในขณะเดียวกัน อาจมีการปรับปรุงแบบบัญชี ที่มีธุรกิจเพิ่มขึ้น การตรวจสอบบัญชีระหว่างปี และการสอบบัญชีประจำปี ภาระกิจดังกล่าวที่กล่าวมาทั้งหมดนั้น เป็นหน้าที่หลักที่สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงรายต้องปฏิบัติ โดยผู้รับบริการได้เป็นฝ่ายติดต่อเพื่อใช้บริการ

2. กิจกรรมบริการที่ผู้รับบริการต้องมาติดต่อขอรับบริการ จากสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย ได้แก่กิจกรรมบริการด้านอื่นๆ เช่น การให้การศึกษาอบรมด้านการเงินการบัญชี แก่สมาชิกชั้นนำ คณะกรรมการ ผู้จัดการ พนักงานบัญชี อื่นๆ ของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร หรือกลุ่มอื่นๆ ที่ร้องขอมา

ขั้นตอนและวิธีการให้บริการของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย

สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงรายมีภาระกิจ และหน้าที่หลักคือ การตรวจแนะนำ การเงินการบัญชี การตรวจสอบบัญชีระหว่างปี การวางรูปแบบบัญชี และการตรวจสอบบัญชีประจำปีเพื่อแสดงความเห็นต่องบการเงินปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของภาระกิจ และหน้าที่หลักดังกล่าวมีปริมาณงานประมาณร้อยละ 85 ของงานทั้งหมด อีกร้อยละ 10 เป็นงานที่ได้รับมอบหมายจากรัฐบาลได้แก่งานติดตามการใช้จ่ายเงินโครงการเงินช่วยเหลือสหกรณ์ เช่น โครงการรวบรวมข้าว โครงการเชื่อมโยงธุรกิจเกษตรกร โครงการตลาดกลางข้าว เป็นต้น งานเข้าร่วมประชุม คณะกรรมการ และงานบริหารทั่วไป เช่น การอบรมพนักงานบัญชี ปริมาณงานที่เหลืออีกร้อยละ 5 เป็นงานบริหารภายในสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์จึงกล่าวสรุปได้ว่างานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสถาบันเกษตรกรซึ่งได้แก่สหกรณ์ทุกประเภท และกลุ่มเกษตรกรของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงรายต้องปฏิบัติตามแผนงานของสำนักงาน ประกอบด้วยงานดังนี้

1. งานวางรูปแบบบัญชี เป็นการให้คำแนะนำ และให้บริการด้านการจัดวางรูปแบบบัญชีสำหรับสหกรณ์ และ กลุ่มเกษตรกรที่จัดตั้งใหม่ ดำเนินธุรกิจประเภทใหม่ หรือปรับปรุงรูปแบบบัญชีเพื่อให้สหกรณ์ และ กลุ่มเกษตรกร

- 1.1 สามารถจัดทำบัญชีเบื้องต้นได้
- 1.2 มีระบบการควบคุมการเงินที่ดีตั้งแต่แรกตั้ง
- 1.3 ปรับปรุงระบบบัญชีให้เหมาะสมกับธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป

2. งานตรวจแนะนำการเงินการบัญชี เป็นงานช่วยเหลือสถาบันเกษตรกรในการเพิ่มประสิทธิภาพและลดข้อผิดพลาดจากการดำเนินงานในระหว่างปีโดยการตรวจสอบและแนะนำอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้สถาบันเกษตรกร

- 2.1 มีระบบการควบคุมภายในที่ดี

- 2.2 ทราบข้อสังเกตหรือข้อบกพร่องจากการดำเนินงานและสามารถแก้ไขได้ทัน
เหตุการณ์
- 2.3 สามารถจัดทำบัญชีและงบการเงินได้ด้วยตนเอง
3. งานสอบบัญชี เป็นการสอบบัญชีสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรตามพระราชบัญญัติ
ตามกฎหมาย ระเบียบ และมาตรฐานบัญชีที่รับรองทั่วไป
- 3.1 เพื่อแสดงความเห็นต่องบการเงิน
- 3.2 เพื่อเสนอผลการวิเคราะห์และข้อสังเกตจากการตรวจสอบบัญชี ซึ่งจะเป็น
ประโยชน์ในการปรับปรุงการบริหารงานของสหกรณ์ และกลุ่มเกษตรกรให้มี
ประสิทธิภาพ และเอื้ออำนวยประโยชน์ให้กับสมาชิกได้อย่างแท้จริง
4. งานให้การศึกษาอบรม เป็นการให้ความรู้ด้านการบัญชีสำหรับคณะกรรมการ ผู้
จัดการ และพนักงานบัญชีเพื่อให้รู้จักการใช้ข้อมูลทางบัญชีในการบริหารงาน เพื่อเพิ่มขีดความ
สามารถและศักยภาพในการดำเนินงาน
5. งานติดตามการใช้เงินช่วยเหลือเกษตรกรของรัฐบาล เป็นงานที่สืบเนื่องมา
จากการที่รัฐบาลกำหนดให้มีมาตรการแทรกแซงราคาข้าวเปลือกและผลผลิตอื่นเมื่อเกิดภาวะราคา
ผลผลิตตกต่ำ โดยได้สนับสนุนเงินทุนหมุนเวียนจากกองทุนสงเคราะห์เกษตรกร และกองทุนรวม
เพื่อช่วยเหลือเกษตรกรดังกล่าว
- 5.1 เพื่อตรวจสอบว่าสถาบันเกษตรกรได้นำเงินไปใช้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของ
กองทุนหรือไม่เพียงใด
- 5.2 เพื่อวิเคราะห์ และสรุปผลการดำเนินงานตามโครงการของรัฐบาล ระหว่างปี
2539 กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ได้ติดตามการใช้เงินช่วยเหลือเกษตรกรตาม
โครงการต่างๆ ดังนี้
- โครงการเชื่อมโยงสินเชื่อเพื่อการผลิต และบริการตลาดข้าว จำนวนเงิน
1,000 ล้านบาท
- โครงการพัฒนารัฐกิจตลาดกลางประจำตำบลของเกษตรกร จำนวนเงิน
240 ล้านบาท
- โครงการเก็บข้าวเปลือกของกลุ่มเกษตรกรจำนวนเงิน 300 ล้านบาท
6. งานเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการดำเนินการ และเข้าร่วมประชุมใหญ่
ซึ่งการประชุมใหญ่แต่ละสหกรณ์จะประชุมปีละ 1 ครั้ง ส่วนประชุมคณะกรรมการจะประชุมใน
ระหว่างปี
7. งานวิทยากร ทั้งภายใน และ ภายนอกองค์กร

8. งานให้คำปรึกษาด้านการเงินบัญชี และด้านบริหาร แก่สหกรณ์

9. งานบริการทั่วไป โดยการให้คำแนะนำต่าง ๆ เป็นเอกสารทางวิชาการ หนังสือคู่มือเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

ผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานและการไหลของข้อมูลของระบบงานปัจจุบัน

การศึกษาผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานและการไหลของข้อมูลของระบบงานปัจจุบัน เพราะขั้นตอนและวิธีการของภารกิจทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านงานวางรูปแบบบัญชี ด้านงานตรวจแนะนำการเงินการบัญชี ด้านงานสอบบัญชี และด้านงานฝึกอบรม ซึ่งเป็นงานหลักหรืองานประจำ และมีปริมาณงานร้อยละ 85 ของปริมาณงานทั้งหมดที่ให้บริการแก่สหกรณ์ และมีขั้นตอนและวิธีการที่สามารถศึกษาอย่างละเอียดถึงขั้นตอนการให้บริการโดยแสดงเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงานและการไหลของข้อมูล (Work Flow Chart) ซึ่งทำให้สามารถศึกษา วิเคราะห์ขั้นตอนและวิธีการที่เป็นอยู่ในปัจจุบันเพื่อแก้ไขปรับปรุงวิธีการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพ และคาดว่าจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการมากขึ้น สำหรับผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานและการไหลของข้อมูลของระบบงานปัจจุบันสามารถจำแนกได้ ดังนี้

ผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการไหลของข้อมูล ของกิจกรรมการตรวจแนะนำการเงินและบัญชี

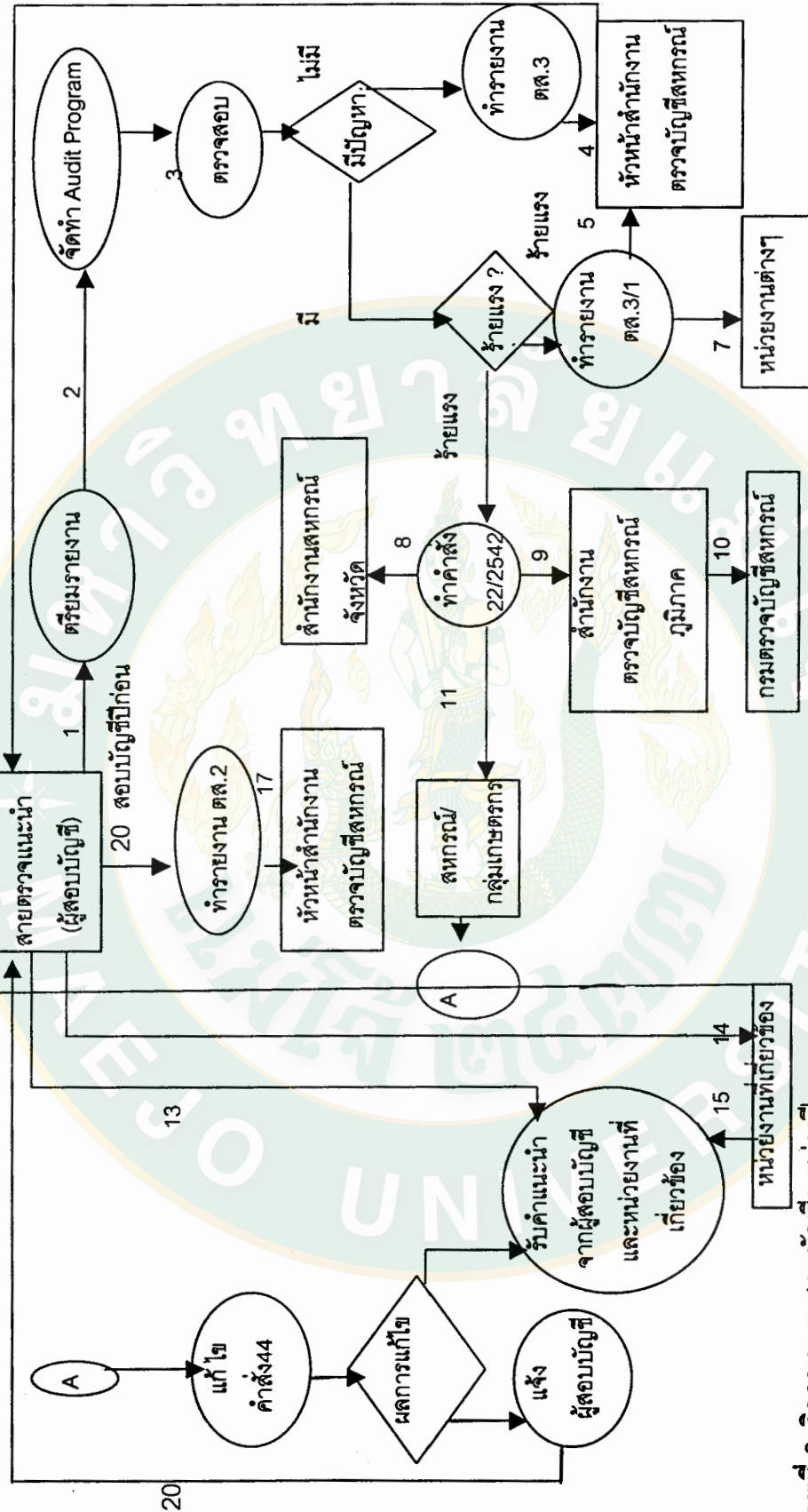
วัตถุประสงค์ของการตรวจแนะนำการเงินและบัญชีก็คือการให้คำแนะนำสหกรณ์การเกษตร หรือ กลุ่มเกษตรกรที่จัดทำบัญชีไม่เรียบร้อย และไม่เป็นปัจจุบันรวมทั้งไม่สามารถจัดทำงบการเงินได้ ให้สามารถจัดทำบัญชีเรียบร้อย และจัดทำงบการเงิน พร้อมให้ผู้สอบบัญชีตรวจสอบรับรองได้ รวมทั้งให้คำแนะนำการแก้ไขข้อบกพร่องทางการเงิน

จากภาพที่ 2 การวิเคราะห์ผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานพบว่า สายตรวจแนะนำหรือผู้สอบบัญชีจะวางแผนการตรวจแนะนำสหกรณ์การเกษตร และ กลุ่มเกษตรกรและเข้าทำการตรวจสอบโดยปฏิบัติงานเช่นเดียวกับการตรวจสอบบัญชีระหว่างปี กล่าวคือจะทำการตรวจสอบและรวบรวมหลักฐานไว้ล่วงหน้าก่อนปิดบัญชี เพื่อให้งานตรวจสอบบัญชีประจำปีสามารถตรวจสอบบัญชีเสร็จได้เร็วขึ้นส่วนการตรวจแนะนำการเงินและบัญชีจะให้คำแนะนำการเงินและบัญชีจะให้คำแนะนำเมื่อตรวจพบว่าสหกรณ์มีข้อบกพร่องการตรวจแนะนำเพื่อมุ่งวัตถุประสงค์ของการแนะนำการเงินและบัญชีจึงน้อยกว่าการตรวจแนะนำเพื่อมุ่งวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบบัญชีประจำปี

ผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานและการไหลของข้อมูลกิจกรรมการสอบบัญชีระหว่างปี

วัตถุประสงค์ของงานสอบบัญชีระหว่างปี เพื่อตรวจสอบและรวบรวมหลักฐานก่อนวันสิ้นปีทางบัญชี เพื่อลดปริมาณการตรวจสอบบัญชีประจำปี และเพื่อให้ทราบฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงานสหกรณ์ รวมทั้งหากตรวจพบข้อบกพร่องทางการเงินและบัญชี ผู้สอบบัญชีจะได้รายงาน และแจ้งให้แก้ไขข้อบกพร่องเพื่อแก้ไขบัญชีได้ทันกาล

จากภาพที่ 3 การวิเคราะห์ผังแสดงการปฏิบัติงาน พบว่าสายสอบบัญชีระหว่างปี หรือผู้สอบบัญชีจะวางแผนเข้าตรวจสอบบัญชีระหว่างปีสำหรับสหกรณ์นอกภาคการเกษตรได้แก่ สหกรณ์ออมทรัพย์และเครดิตยูเนียน สหกรณ์ร้านค้า สหกรณ์บริการ ส่วนสหกรณ์ภาคการเกษตรจะปฏิบัติงานสอบบัญชีระหว่างปีในกิจกรรมการตรวจแนะนำการเงินการบัญชีผลการตรวจสอบบัญชีระหว่างปีตรวจพบปัญหาข้อบกพร่องทางการเงินและบัญชีผู้สอบบัญชีจะจัดทำหนังสือแจ้งข้อบกพร่องหรือกรณีเป็นข้อบกพร่องทางการเงินการบัญชี ผู้สอบบัญชีจะจัดทำหนังสือแจ้งข้อบกพร่องหรือกรณีเป็นข้อบกพร่องร้ายแรงที่ต้องแก้ไขโดยรีบด่วนผู้สอบบัญชีมีหน้าที่เพียงรายงานต่อนายทะเบียนสหกรณ์เท่านั้นไม่มีอำนาจสั่งให้สหกรณ์แก้ไขเองตามมาตรา 22/2542



ภาพที่ 3 กิจกรรมงานสอบบัญชีระหว่างปี

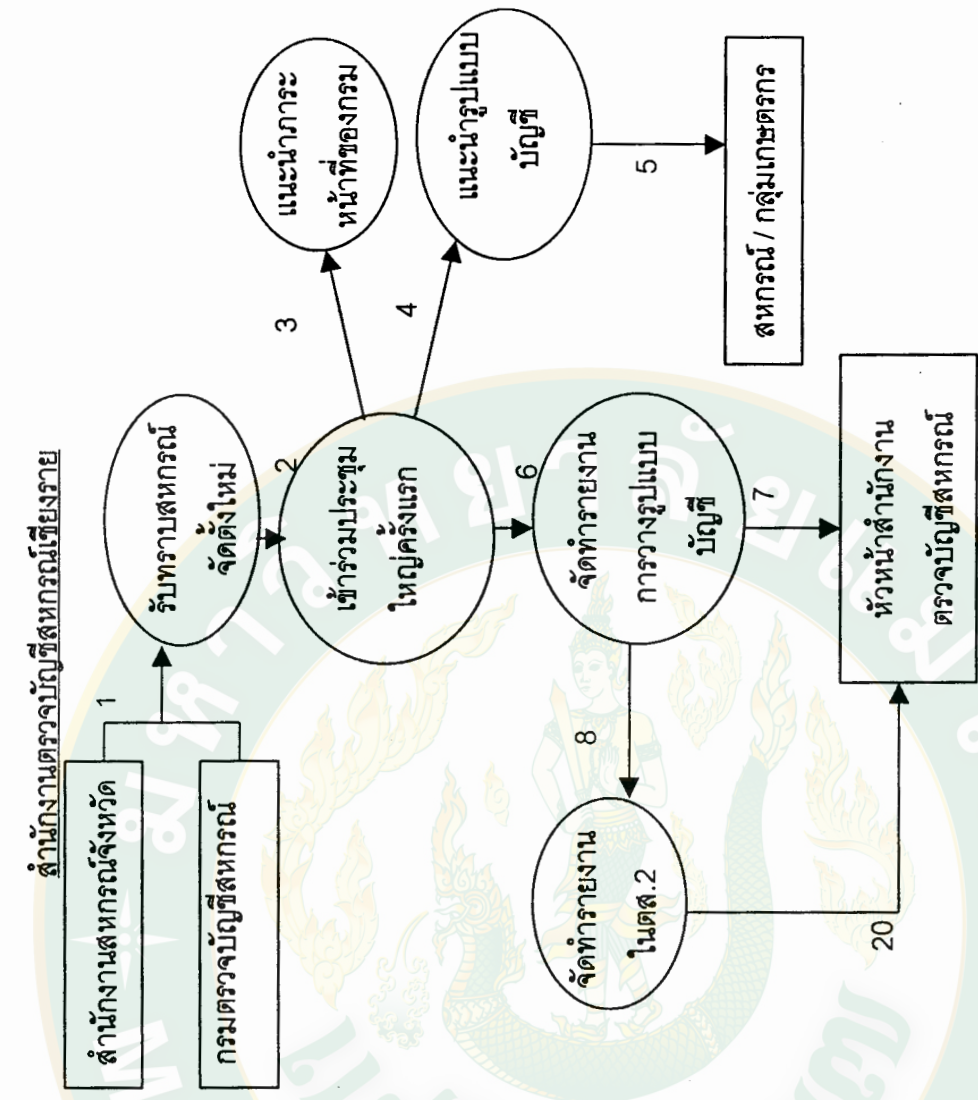
ที่มา : รายงานฉบับสมบูรณ์ ของศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและบัญชี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานและการไหลของข้อมูลกิจกรรมงานวางรูปแบบบัญชี กรณีจัดตั้งใหม่

วัตถุประสงค์เพื่อแนะนำภาระกิจหน้าที่ของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย และเพื่อแนะนำการวางรูปแบบบัญชีสหกรณ์ตามที่กรมตรวจบัญชีสหกรณ์กำหนดเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสหกรณ์

จากภาพที่ 4 การวางรูปแบบบัญชีกรณีสหกรณ์จัดตั้งใหม่ สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์มีภาระกิจหน้าที่ที่จะต้องส่งผู้สอบบัญชีหรือผู้ช่วยที่ได้รับมอบหมายให้เข้าร่วมประชุมใหญ่ครั้งแรก เพื่อแนะนำภาระกิจหน้าที่ของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ และหน้าที่ที่จะต้องให้บริการกับสหกรณ์ต่อไป ส่วนภาระกิจที่จะต้องให้คำแนะนำวางรูปแบบบัญชีก็จะดำเนินการไปพร้อมกัน โดยส่งสายตรวจสอบบัญชีเข้าไปให้บริการวางรูปแบบบัญชีที่สำนักงานสหกรณ์





1. หนังสือแจ้งสหกรณ์ตั้งใหม่
2. หนังสือเชิญเข้าร่วมประชุม
3. เอกสารแนะนำกรมตรวจจรรยาบรรณวิชาชีพสหกรณ์
4. เอกสารแนะนำรูปแบบบัญญัติ
5. ผังบัญญัติ / สมุดบัญญัติ / แบบฟอร์มต่างๆ
6. บันทึกรายงานการประชุม
7. รายงานการวางรูปแบบบัญญัติ
8. รายงานการวางรูปแบบบัญญัติ
9. รายการปฏิบัติงาน ตส.2

ภาพที่ 4 กิจกรรมงานวางรูปแบบบัญญัติ (กรณีสหกรณ์ตั้งใหม่)

ที่มา : รายงานฉบับสมบูรณ์ ของศูนย์วิจัยเศรษฐศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

**ผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานและการไหลของข้อมูลกิจกรรมงานวางรูปแบบบัญชี
กรณีสหกรณ์มีกิจกรรมใหม่**

วัตถุประสงค์เพื่อนำการวางรูปแบบบัญชีสำหรับกิจกรรมใหม่ที่สหกรณ์เริ่มโครงการ
การขึ้นใหม่ซึ่งการดำเนินกิจกรรมใหม่นี้จะต้องเกี่ยวข้องกับการบันทึกข้อมูลทางการเงิน เพื่อให้การ
บันทึกข้อมูลทางการเงินเป็นไปตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป และให้ข้อมูลทางการเงินและผล
การดำเนินงานได้ถูกต้อง

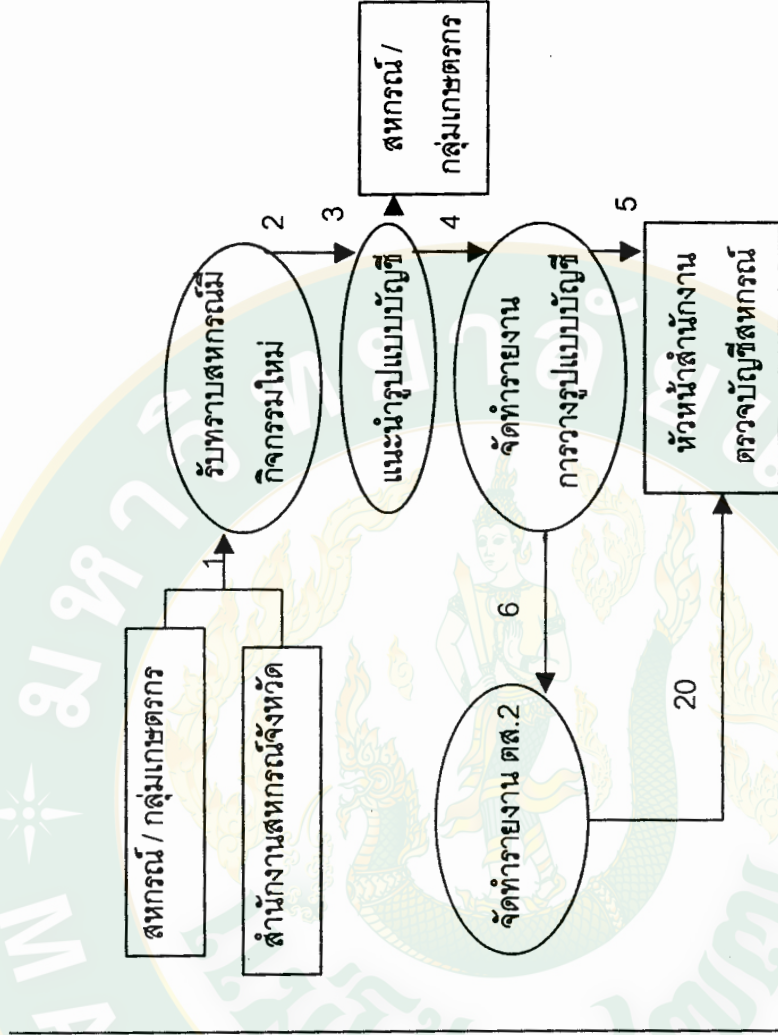
จากภาพที่ 5 สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย มีภาระกิจหน้าที่ที่จะต้องจัดส่ง
สายตรวจสอบบัญชีเข้าไปให้คำแนะนำการวางรูปแบบบัญชีของกิจกรรมใหม่ หรือโครงการใหม่ที่
สหกรณ์เข้ารับดำเนินการโดยที่รูปแบบบัญชีสำหรับกิจกรรมใหม่นี้ อาจมีรูปแบบที่กรมตรวจบัญชี
สหกรณ์ได้วางรูปแบบมาตรฐานไว้แล้ว หรืออาจจะไม่มีรูปแบบมาตรฐานไว้ก็ได้



กิจกรรมงานวางแผนแบบบัญชี (กรณีมีกิจกรรมใหม่)

1. หนังสือแจ้งสหกรณ์มีกิจกรรมใหม่
2. เอกสารแนะนำรูปแบบบัญชี
3. ผังบัญชี / สมุดบัญชี / แบบฟอร์มต่างๆ
4. บันทึกการปฏิบัติงาน
5. รายงานการวางแผนแบบบัญชี
6. รายงานการวางแผนแบบบัญชี
7. รายงานการปฏิบัติงาน ต.ส.2

สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่



ภาพที่ 5 กิจกรรมวางแผนแบบบัญชี (กรณีกิจกรรมใหม่)

ที่มา : รายงานฉบับสมบูรณ์ ของศูนย์วิจัยเศรษฐกิจศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานและการไหลของข้อมูลกิจกรรมงานสอบบัญชีประจำปี

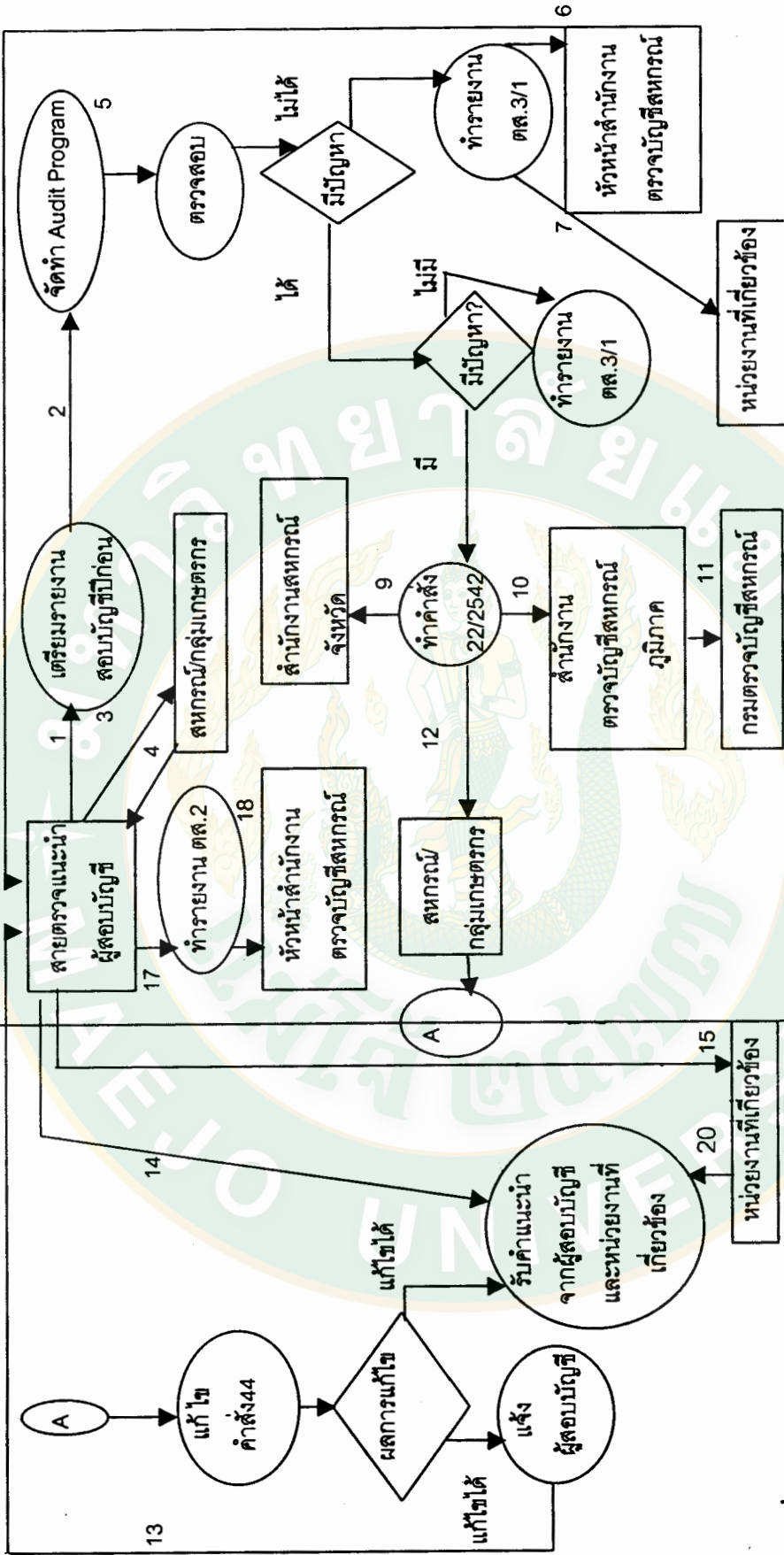
วัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบและหาหลักฐานพิสูจน์ความถูกต้องของงบการเงิน เพื่อผู้สอบบัญชีจะได้แสดงความเห็นรับรองงบการเงินสหกรณ์ว่าแสดงฐานะการเงินและผลการดำเนินงานถูกต้องและจัดทำขึ้นตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไปรวมทั้งได้ใช้หลักการบัญชีนั้นโดยสม่ำเสมอเพื่อประโยชน์ต่อผู้ใช้งบการเงินต่อไป

จากภาพที่ 6 งานสอบบัญชีประจำปีถือเป็นงานหลักและสำคัญที่สุดของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ เป็นภาระกิจที่จะต้องเข้าทำการตรวจสอบทุกสหกรณ์และมีรอบระยะเวลาของงานที่จะต้องปฏิบัติงานให้เสร็จสิ้น และเนื่องจากจำนวนสหกรณ์ในเขตความรับผิดชอบของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์แต่ละแห่งมีจำนวนมากขึ้น จึงมีความจำเป็นที่สายตรวจสอบบัญชีจะเลือกเข้าตรวจสอบในสหกรณ์ที่จัดทำบัญชีและรายละเอียดเสร็จเรียบร้อย จึงจะเข้าทำการตรวจสอบให้ส่วนสหกรณ์ที่ยังไม่พร้อมก็ต้องเร่งจัดทำบัญชีให้เรียบร้อย โดยเฉพาะสหกรณ์ที่มีข้อบกพร่องทางการเงินและบัญชีก็จะต้องเร่งดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องมิฉะนั้นก็จะเป็นสหกรณ์ที่ค้างการตรวจสอบหรือตรวจสอบบัญชีไม่ได้

ผลการตรวจสอบบัญชีประจำปี อาจตรวจสอบพบข้อบกพร่องทางการเงินและบัญชีซึ่งอาจจะเป็นข้อบกพร่องที่ร้ายแรงหรือไม่ร้ายแรงก็ตามผู้สอบบัญชีก็ต้องดำเนินการตามระเบียบคำสั่งหรือการให้คำแนะนำการแก้ไขข้อบกพร่องแล้วแต่กรณี ในกรณีที่สหกรณ์จะต้องใช้เวลาพอสมควรในการดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องและถ้าเป็นสหกรณ์การเกษตรก็อาจจัดงานติดตามข้อบกพร่องของสหกรณ์ดังกล่าว

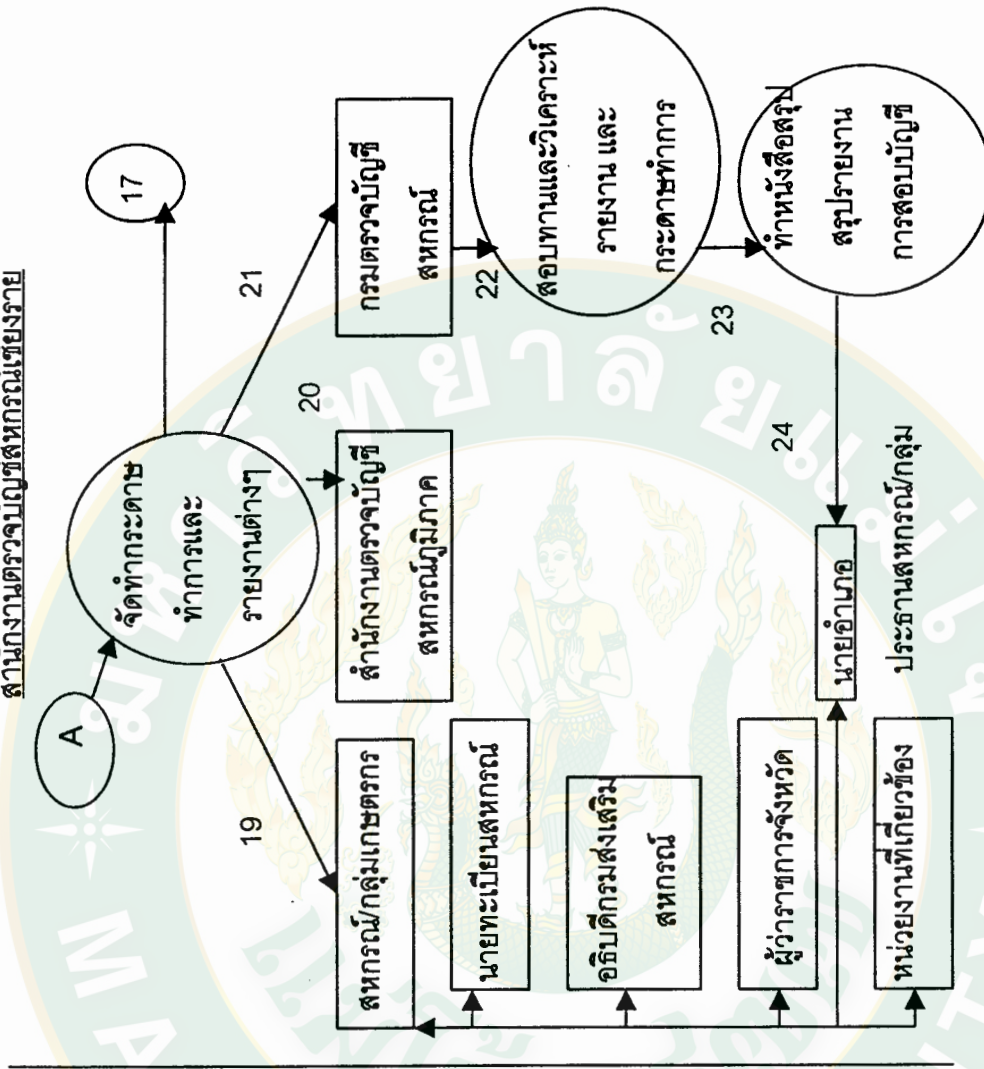
สหกรณ์กลุ่มเกษตรกร

สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย



ภาพที่ 6 ปกิกรรรมงานสอบบัญชีประจำปี

ที่มา : รายงานฉบับสมบูรณ์ ของศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและศรษฐศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีเกษตรศาสตร์



ภาพที่ 6 (ต่อ) กิจกรรมงานสอบบัญชีประจำปี

ที่มา : รายงานฉบับสมบูรณ์ ของศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและสังคมภาคเกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ความพึงพอใจเป็นลักษณะนามธรรมไม่สามารถจะมองเห็นเป็นรูปร่างได้แต่สามารถสังเกตได้จากการแสดงออก ราชบัณฑิตยสถาน (2505: 664) อธิบายว่า “พึง” เป็นคำช่วยกิริยา หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า เหมาะใจ พอใจ ชอบใจ Phillip B.Applewhite กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคลเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลที่มีความหมายกว้าง ซึ่งสอดคล้องกับ Benjamin B. Womn ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติที่เป็นคุณภาพรวมยอดของความรู้สึกพอใจ และไม่พอใจที่ผ่านมา ทัศนคตินี้จะแสดงออกให้ทราบได้ว่าเขามีความพอใจหรือไม่ โดยประเมินดูงานและผู้ปฏิบัติงาน ส่วน Corter V.Good กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพหรือระดับความพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และทัศนคติที่มีต่องาน (ปริบูรณ์ ป่อเกิดทรัพย์, 2534: 7-8)

Woman ในนิคม พรหมย้อย (2529:11) พูดถึงความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึก(feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือ ความต้องการหรือแรงจูงใจนอกจากนี้ Morse ในวัลยา บุตรดี (2533: 9) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่าความพึงพอใจหมายถึง สภาพของภาวะจิตที่ปราศจากความเครียดทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลงความพึงพอใจจะมากขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พอใจก็จะบังเกิดขึ้น ดังเช่น Strauss and Sayles ในวัลยา บุตรดี (2533: 9) ได้ให้ทัศนะไว้ว่าเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจซึ่งสามารถสนองตอบความต้องการพื้นฐานของเขาได้ และ McCormick and Tiffin กล่าวไว้เช่นเดียวกันคือ เห็นความต้องการต่าง ๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่การงานแล้วได้รับการตอบสนอง (นิคม พรหมย้อย: 2529: 10-11) และหากได้รับการตอบสนองเกี่ยวกับความต้องการก็จะทำให้มนุษย์รู้สึกพอใจในงานได้ (เกล็ดแก้ว ร่วง ลือ: 2528: 10-11)

ในการวัดความพึงพอใจนั้นเป็นเรื่องที่ยากพอสมควร เพราะความพึงพอใจเป็นเรื่องของจิตใจและในการวัดจะต้องอาศัยข้อมูลหลายๆ ด้านประกอบกันเพราะความพึงพอใจเป็นของแต่ละคนซึ่งจะแตกต่างกันไปตามสถานภาพของแต่ละบุคคลความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง บุญเรียง ขจรศิลป์ (2528: 137-153) ให้ทัศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหรือทัศนคติหรือเจตคติ เป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรงแต่เราสามารถวัดทัศนคติได้โดยอ้อมซึ่งจะทำได้โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตจำกัดด้วยอาจมีความคลาดเคลื่อน เกิดจากบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนนี้

ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดต่างๆ ไปโดยเสนอว่าเทคนิคของ Likert เป็นแบบหนึ่งที่สามารถใช้กับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวางเหมือนกับที่ บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2531: 189) ได้เพิ่มเติมว่าสามารถวัดทัศนคติได้เกือบทุกเรื่องและให้ค่าเที่ยงตรงสูง สำหรับมาตรฐานการวัดความพึงพอใจจริง ๆ นั้นกระทำได้โดยวิธีการดังกล่าวต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยขอรับรองผู้ที่เราต้องการให้แสดงความคิดเห็นในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามที่ถามอาจจะถามเกี่ยวกับเรื่อง การบริหาร ความสัมพันธ์ สวัสดิการขององค์การที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานอยู่หรืออื่นๆ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาข้อสรุปที่แน่นอนต่อไป

2. วัดโดยการสัมภาษณ์ ซึ่งวิธีนี้จะต้องใช้เทคนิคและการวางอุบายอย่างมากมิฉะนั้นจะได้คำตอบซึ่งมีความไม่เที่ยงตรงหรือไม่มีผล

3. การสังเกต วิธีนี้ไม่ค่อยแพร่หลาย และไม่สามารถทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานมาก ๆ คงทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานไม่มากนัก ซึ่งวิธีนี้ผู้สังเกตต้องใช้ความพยายามอย่างสูง และต้องใช้เวลาและความถี่ในการสังเกตอย่างทั่วถึง

อายุ Manning ในสนธิ คชสิทธิ์ (2524: 19) ได้ศึกษาไว้ว่าอายุไม่มีผลต่อความพึงพอใจในองค์ประกอบของปัจจัยค่าจูน หรือปัจจัยกระตุ้น ส่วนมบุญ บุญเชิด (2529: 10) และ จรุงยาสุวรรณ (2526:10) ได้รายงานว่าอายุไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและอาชีพ แต่สำหรับ Quitugua ในเกล็ดแก้ว รุ่งลือ (2528: 28) ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแปรเปลี่ยนไปตามอายุ และพิรพรต หุ่นเจริญ (2525: 133) ได้ศึกษาไว้ว่า อายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันในแต่ละองค์ประกอบของงาน

เพศ Salapatex ในธรรมบุญ ศิริพันธ์ (2530: 10) กล่าวว่าคนส่วนใหญ่ยอมรับว่าพฤติกรรมของคนจะแตกต่างกันระหว่างเพศ ซึ่งลักษณะของผู้ชายส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเป็นของตนเองมีโครงสร้างของร่างกายที่แข็งแรงมากกว่าผู้หญิงส่วนผู้หญิงนั้นจะเชื่อฟังง่ายมีความรับผิดชอบความละเอียดอ่อนในการฝีมือมากกว่าผู้ชาย ส่วน ปัญญา นิรัญรัมย์ (2529: 308) กล่าวถึงปัญหาด้านเพศของบุคคลที่จะทำงานนิเทศงานส่งเสริมการเกษตร ซึ่งงานนี้ปฏิบัติงานคล้ายคลึงกับระบบการเยี่ยมชม กล่าวคือ การบริการนิเทศเป็นงานบริการผู้หญิงหรือผู้ชายก็น่าจะทำได้ แต่ในความจริงแล้ว เพศหญิงจะมีอุปสรรคในการทำงานด้านนี้มาก เพราะสภาพการส่งเสริมการเกษตรเป็นงานที่กระจายตามชนบท ดังนั้นหากผู้ทำการนิเทศเป็นผู้หญิงจะเกิดปัญหาอย่างมากในการเดินทางและต้องตรากตรำงานที่ต้องการทำ

วุฒิการศึกษา สนธิ คชสิทธิ์ (2524: 29) พบว่าวุฒิปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี กับวุฒิที่สูงกว่าปริญญาตรี ไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องของความพึงพอใจ แต่จะแตกต่างกันทางด้านองค์ประกอบของงาน พิศพรต นุ่นเจริญ (2525: 133) ได้วิจัยพบว่า วุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในองค์ประกอบของงาน และชลิต พลศิลป์ (2527: 166) ก็พบว่าวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและวุฒิปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน โดยรวมแล้วจะแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติแต่ปัจจัยจูงใจเมื่อวิเคราะห์เฉพาะตัวจะแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยค้ำจุนเมื่อวิเคราะห์เฉพาะตัวจะแตกต่างกันในบางองค์ประกอบของงาน เกล็ดแก้ว รุ่งลือ (2528) ให้ทัศนะว่าผู้มีวุฒิปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี ในทุกองค์ประกอบของงาน ซึ่งในเรื่องวุฒิการศึกษานี้ สกล วรรณพงษ์ (2526) ก็ได้รายงานไว้ว่า วุฒิการศึกษาไม่ทำให้ความรู้สึกเกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ประสบการณ์ในการทำงาน สนธิ คชสิทธิ์ (2524: 50) ได้ศึกษาพบว่าประสบการณ์ในการทำงานมากและประสบการณ์ในการทำงานน้อยไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องความพึงพอใจ แต่ในเรื่องเดียวกันนี้ Velez ในสนธิ คชสิทธิ์ (2524: 17) ได้พบว่าช่วงเวลาในการปฏิบัติงานมีส่วนทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันส่วน พิศพรต นุ่นเจริญ (2525:133) และ นิคม ศิริวิเศษ (2521: 50) รายงานไว้ว่าผู้ที่มีประสบการณ์มาก และประสบการณ์น้อยมีความพึงพอใจแตกต่างกันไปในบางด้านขององค์ประกอบของงาน ซึ่งค้ำจุน นกแก้ว (2524: หน้า จ) และสกล วรรณพงษ์ (2526: หน้า จ) ได้ศึกษาไว้เช่นกันว่า ประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี กับ 6 ปีขึ้นไป และประสบการณ์ทำงาน 1-10 ปี และ 11 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจแตกต่างกันในบางด้านขององค์ประกอบของงาน ชลิต พลศิลป์ (2527: 166) ได้ระบุไว้ว่า ประสบการณ์ในการทำงานมากและน้อย มีความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยจูงใจและค้ำจุนโดยรวมและเฉพาะตัวแตกต่างกัน

ระดับตำแหน่ง จุมพล หนิมพานิช (2526: 90) ได้กล่าวถึงการเลื่อนระดับในการทำงานว่ามีประสิทธิผลมากที่สุด ที่จะจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงาน เพราะบุคคลโดยทั่วไปได้รับสถานภาพเกียรติคุณเพิ่มขึ้นนอกจากเงินเดือน เขาจะได้รับการยกย่องการรู้จักจากบุคคลโดยทั่วไปในองค์การจึงเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานและทำให้มีความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย เสถียร เหลืองอร่าม (2519: 77) ว่ากล่าวถึงระดับตำแหน่งว่า ตำแหน่งมีส่วนสร้างแรงจูงใจ และความพึงพอใจที่จะทำงาน คนที่มีตำแหน่งสูง ๆ ย่อมจะมีความภูมิใจในความสำเร็จของตนเองมีผลทำให้ประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้นไปด้วย เชาวน์ โรจน์แสง (2527: 241) กล่าวถึงการเลื่อนตำแหน่งว่า การเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยปกติตำแหน่งที่สูงขึ้นไปบุคคลจะต้องรับผิดชอบมากขึ้น และจะได้รับค่าจ้างมากกว่าเดิมเป็นการเพิ่มสถานภาพของบุคคลให้สูงขึ้นมีผลทำให้ความพึงพอใจในงานสูงขึ้นไปด้วย

โยธิน คັນสนยุทธ (2525: 57) ก็ได้ศึกษาพบว่า คนที่มีระดับตำแหน่งสูงให้ความสนใจในงานสูงกว่า และเลือกที่จะทำงานเต็มร้อยละ 82 ถึง 91 ส่วนผู้มีระดับตำแหน่งต่ำให้ความสนใจในงานสูงเพียง ร้อยละ 16 และเลือกที่จะทำงานเต็มร้อยละ 55 และ จุมพล หนีมพานิช (2526: 80) กล่าวเพิ่มเติมว่าการเลื่อนระดับตำแหน่งให้สูงขึ้นเป็นการกระตุ้นให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงาน ให้ประสบผล สำเร็จยิ่งขึ้นมีผลถึงรางวัลภายใน คือ มีความพึงพอใจที่จะทำ

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของสหกรณ์ในจังหวัดเชียงรายต่อกิจกรรม บริการของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย

มี 3 ประเด็นหลัก คือ

1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. ขั้นตอนการให้บริการ และ
3. วิธีการให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1. มีมารยาทดี หมายถึงกิริยาวาจาที่ถือว่าเรียบร้อย (องค์การคำครุสภา: 2529:339)
2. มีความรู้ความชำนาญ หมายถึง ความรอบรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งซึ่งมากเป็นพิเศษกว่าบุคคลอื่น ๆ ในที่นี้หมายถึงเรื่องบัญชีโดยเฉพาะ (ฉลอง บุญญพิทักษ์สกุล: 2521: 89)
3. ทุ่มต่อการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง หมายถึง การปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างขยันขันแข็ง (ศุภยวิชัยเศรษฐศาสตร์ประยุกต์: 2541: 24)
4. ดำเนินการให้โดยไม่เลือกปฏิบัติ หมายถึง การปฏิบัติตามหน้าที่ของตนด้วยความ เป็นกลางไม่เอนเอียงไปฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง และพึงหลีกเลี่ยงการเข้าไปเกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ขัดกับ ส่วนได้เสียขององค์การ หรือที่อาจเป็นเหตุให้ต้องละเลยจากจุดมุ่งหมายในการตรวจสอบ(เจริญ เฉษฎาวัลย์: 2533: 18)

5. ไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลหรือผลประโยชน์ใดๆ หมายถึง การทำงานตรวจสอบอย่างอิสระเสรี โดยไม่ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง หรือตัวบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ย่อมส่งผลให้การแสดงความคิดเห็นและการให้ข้อเสนอแนะในรายการผลการตรวจสอบเป็นไปด้วยความถูกต้องและตรงไปตรงมาได้มากที่สุด (เจริญ เจษฎาวัลย์: 2533: 28)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุธิ ชิวหากานน์ (2537) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจต่องานของเกษตรกรตำบลในภาคใต้ตอนบน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. เกษตรตำบลมีอายุเฉลี่ย 37 ปี มีประสบการณ์การทำงานเฉลี่ย 13.65 ปี ได้รับเงินเดือนเฉลี่ย 9,603 บาท และรับผิดชอบครัวเรือนเกษตรกรโดยเฉลี่ย 1,402 ครัวเรือนต่อคน ส่วนมากเป็นเพศชายสมรสแล้ว เคยได้รับพิจารณาความชอบกรณีพิเศษอย่างน้อย 1 ครั้ง เคยได้รับการฝึกอบรมอย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี และเกินครึ่งหนึ่งมีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี

2. เกษตรตำบลมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยจุดใจทุกด้าน ตามลำดับ คือ ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้า ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การได้รับการยอมรับ และความรับผิดชอบในการทำงาน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยค่าจุนระดับมาก 1 ด้านคือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน พึงพอใจในระดับปานกลาง 4 ด้าน คือ นโยบายและการบริหาร เงินเดือนและเบี้ยเลี้ยง ความมั่นคงในการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

3. เกษตรตำบลได้ให้ความสำคัญ ตามลำดับจากมากไปหาน้อยต่อปัจจัยจุดใจ คือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้าและการได้รับการยอมรับ และได้ให้ความสำคัญตามลำดับต่อปัจจัยค่าจุน คือความมั่นคงในการทำงาน เงินเดือนและเบี้ยเลี้ยง นโยบาย และการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานและลำดับสุดท้ายสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ คือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมเกี่ยวกับวัสดุ อุปกรณ์ สภาพแวดล้อมในการทำงาน การพัฒนาบุคลากรและเพิ่มอัตราเจ้าหน้าที่รวมทั้งจัดกิจกรรมเสริมสร้างขวัญ - กำลังใจในการทำงาน เพื่อให้เกษตรกรตำบล มีความพึงพอใจต่องานที่สูงขึ้น ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

อนุศักดิ์ จันทร์มา (2537) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการแสดงออกในบทบาทการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรประจำตำบลในจังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีอายุโดยเฉลี่ย 49 ปี ส่วนมากมีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 และมีรายได้เฉลี่ย ต่อปี ต่อครอบครัว จำนวน 23,944 บาท ผู้ให้ข้อมูลมีประสบการณ์ในการประกอบอาชีพการเกษตรโดยเฉลี่ย 30 ปี สำหรับการได้รับข่าวสารการเกษตรส่วนมากระบุว่าได้รับข่าวสารการเกษตร และแหล่งข่าวสารที่ได้รับส่วนใหญ่คือเจ้าหน้าที่ส่งเสริมเกษตร โดยมีการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรโดยเฉลี่ย 3 ครั้งในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา สำหรับความน่าเชื่อถือในตัวเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรนั้น ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลให้ความน่าเชื่อถือต่อลักษณะของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตร ในมิติความรู้จักมักคุ้น มิติความไม่เป็นภัย มิติความเป็นผู้มีคุณวุฒิ มิติความคล่องตัว ในระดับมาก

ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการแสดงออกในบทบาทการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรประจำตำบลทั้ง 9 ด้าน พบว่าผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจต่อการแสดงออกในบทบาทการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรในระดับมาก ได้แก่บทบาทด้านการเป็นผู้ชี้แนะการใช้ทรัพยากรในท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ การเป็นผู้นำทางด้านวิชาการเกษตรในท้องถิ่น การเป็นผู้ส่งเสริมและพัฒนาสถาบันเกษตรกร การเป็นผู้กระตุ้นให้เกษตรกรรู้จักปัญหาของตนเอง การเป็นผู้ชี้แนะให้เกษตรกรเลือกใช้ปัจจัยการผลิต การเป็นผู้ชี้แนะลดความเสี่ยงในการประกอบ การเป็นผู้ร่วมแก้ไขปัญหามาของเกษตรกร การเป็นผู้ถ่ายทอดวิชาการเกษตร สำหรับบทบาทการเป็นผู้ประสานงานนั้นผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในระดับน้อยเท่านั้น

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการแสดงออกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรกับลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคมของผู้ให้ข้อมูล ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่า มีตัวแปรอิสระ 6 ตัวแปร ที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจของเกษตรกรต่อการแสดงออกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตร ซึ่งได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการประกอบอาชีพการเกษตร การได้รับข่าวสารการเกษตร การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตร ความน่าเชื่อถือในตัวเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตร และการเป็นสมาชิกสถาบันเกษตรกร ส่วนตัวแปรอิสระอีก 2 ตัวคือ วุฒิการศึกษาและรายได้ นั้นพบว่ามีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการแสดงออกในการปฏิบัติงานตามบทบาทของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรประจำตำบลแต่อย่างใด

ปริตตา โพธิสุวรรณ (2540) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ผลการวิจัยพบว่า ผู้จัดการสาขาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41-45 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี และสมรสแล้ว ส่วนมากมีเงินเดือนอยู่ในช่วง 20,001-28,000 บาท ทำงานในธนาคารมาแล้ว 16-20 ปี มีอายุงานในตำแหน่งผู้จัดการสาขา 2-5 ปี ส่วนใหญ่เคยได้รับการพิจารณาความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ 5-6 ครั้ง และมีสถานที่ปฏิบัติงานอยู่นอกภูมิลำเนาของตน ทางด้านการเข้ารับการฝึกอบรมภายหลังเข้าดำรงตำแหน่ง ผู้จัดการสาขาส่วนใหญ่เคยเข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 5-10 ครั้ง

การวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสาขา จากผลการวิจัยพบว่า ผู้จัดการสาขาที่มีความพึงพอใจ "ในระดับมาก" ในปัจจัย 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) ความสำเร็จของงาน 2) การได้รับความยอมรับนับถือ 3) ความรับผิดชอบ 4) ลักษณะของงานที่ทำ และ 5) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความพึงพอใจ "ในระดับปานกลาง" ในปัจจัย 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 2) ความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน 3) ความก้าวหน้าในงานที่ทำ 4) นโยบายและการบริหาร และ 5) เงินเดือน สวัสดิการและค่าตอบแทน

กล่าวโดยสรุป ผลการวิจัยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสาขาทั้ง 10 ปัจจัย พบว่า ผู้จัดการสาขาที่มีความพึงพอใจ "ในระดับมาก" (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.44) สำหรับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กับลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคมของผู้จัดการสาขา ธนาคารกรุงไทย (มหาชน) นั้น พบว่าตัวแปรต่อไปนี้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติดังนี้ 1) อายุ และ เพศ มีความสัมพันธ์กับ เงินเดือน สวัสดิการและค่าตอบแทน และ ความรับผิดชอบ 2) สถานภาพการสมรส มีความสัมพันธ์กับลักษณะของงานที่ทำ 3) เงินเดือน อายุงานในตำแหน่ง และ การฝึกอบรม มีความสัมพันธ์กับ เงินเดือน สวัสดิการและค่าตอบแทน 4) อายุงานมีความสัมพันธ์กับ เงินเดือน สวัสดิการและค่าตอบแทน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน 5) ความดีความชอบ มีความสัมพันธ์กับ เงินเดือน สวัสดิการและค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในงานที่ทำ การได้รับความยอมรับนับถือ ความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน ลักษณะของงานที่ทำ ความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน นโยบายและการบริหารงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่วนตัวแปรอิสระอีก 2 ตัวแปร คือ ระดับการศึกษา และ สถานที่ปฏิบัติงานพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ แต่อย่างใด

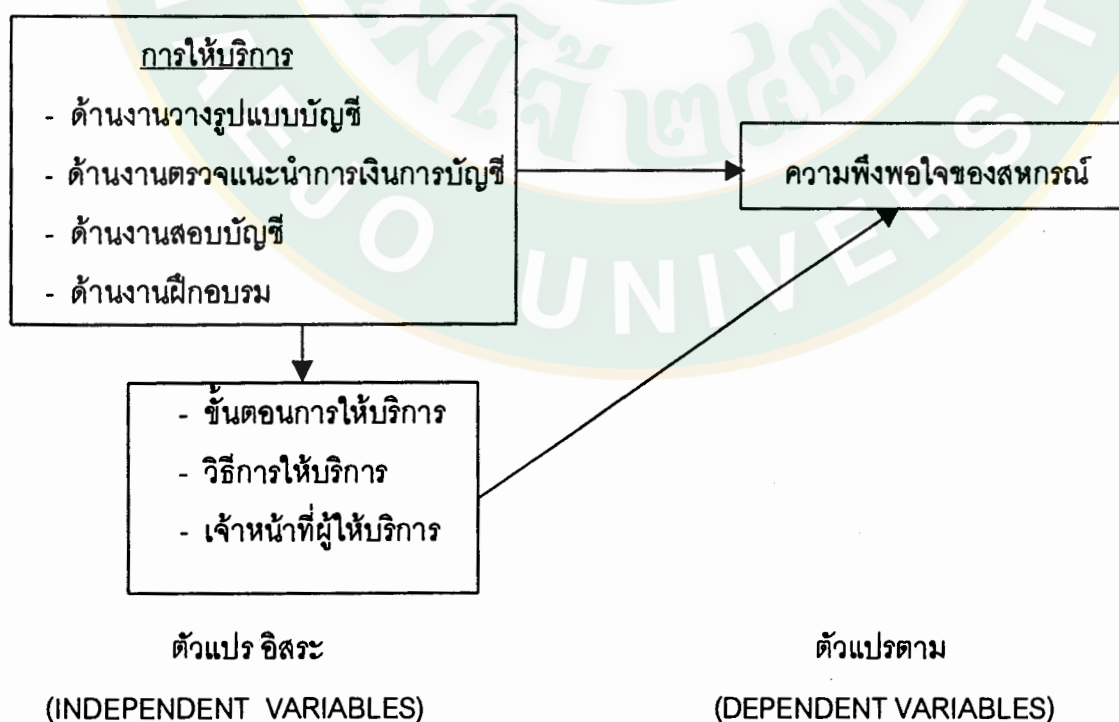
ส่วนปัญหาในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่สำคัญ ๆ ได้แก่ 1) ผู้บังคับบัญชาเชื่อมั่นในความคิดเห็นของตนเอง และไม่เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับ

ปัญหามีส่วนร่วมในการเสนอแนะและแสดงความคิดเห็น 2) ผู้ได้บังคับบัญชาขาดทักษะและความรอบรู้ในงาน ทำให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร 3) อัตราเงินเดือนของผู้จัดการสาขาที่ได้รับในปัจจุบันค่อนข้างต่ำ เมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์แห่งอื่น 4) หน่วยงานต่าง ๆ ในสำนักงานใหญ่มักขอข้อมูลในเรื่องเดียวกันจากสาขาอยู่เสมอ 5) การพิจารณาโยกย้ายเลื่อนตำแหน่งผู้จัดการสาขา ขาดความยุติธรรม ไม่โปร่งใส

กล่าวโดยสรุปคือ อายุ วุฒิการศึกษา และ ประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจ ส่วน เพศ และ ระดับตำแหน่ง มีผลต่อความพึงพอใจในระดับที่สูง

กรอบแนวความคิด
(Conceptual Framework)

ความพึงพอใจของสหกรณ์ที่มีต่อกิจกรรมบริการของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ จังหวัดเชียงรายใน ด้านงานวางรูปแบบบัญชี ด้านงานตรวจแนะนำการเงินการบัญชี ด้านงานสอบบัญชี และ ด้านงานฝึกอบรม โดยผ่านขั้นตอนการให้บริการ วิธีการให้บริการ และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีกรอบแนวความคิดดังต่อไปนี้



ภาพที่ 7 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย
(Research Hypothesis)

จากการศึกษาเอกสารการวิจัย และนโยบายที่เกี่ยวข้อง สามารถได้มาซึ่งข้อสมมติฐานในการวิจัย ดังนี้คือ

ขั้นตอนการให้บริการ วิธีการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้าน งานวางรูปแบบบัญชี งานตรวจแนะนำการเงินการบัญชี งานสอบบัญชี และงานฝึกอบรม ให้ความพึงพอใจต่อสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่ในระดับมาก



บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย
(RESEARCH METHDOLOGY)

การวิจัยการความพึงพอใจของสหกรณ์ในจังหวัดเชียงรายที่มีต่อกิจกรรมบริการของ
สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย ได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบพรรณนา (Descriptive Research)
โดยมีลำดับขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

สถานที่ดำเนินการวิจัย
(Locale of the Research)

การวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการในพื้นที่จังหวัดเชียงราย ที่มีสหกรณ์ที่ได้รับบริการจาก
สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย ตั้งอยู่ ทั้งหมด 4 ประเภท 76 สหกรณ์

ประชากร
(The Population)

ประชากร และผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือ สหกรณ์ในความรับผิดชอบของ
สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย จำนวนทั้งสิ้น 76 สหกรณ์ ผู้วิจัยสามารถรวบรวมข้อมูลจาก
ประชากรทั้งหมดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรจำแนกตามประเภทสหกรณ์

ลำดับที่	ประเภทสหกรณ์	จำนวนประชากร
1	สหกรณ์การเกษตร	47
2	สหกรณ์ออมทรัพย์	22
3	สหกรณ์ร้านค้า	2
4	สหกรณ์บริการ	5
	รวม	76

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล (The Research Instrument)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยแบบสอบถามมีลักษณะ ดังนี้

แบบคำถามปลายปิด (Close – ended questions) เป็นคำถามเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่งผู้ให้ข้อมูล เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน/หรือเป็นสมาชิก โดยมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ เป็นคำถามเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการของสหกรณ์ในจังหวัดเชียงราย ได้แก่ งานวางรูปแบบบัญชีงานตรวจแนะนำการเงินการบัญชี งานสอบบัญชี และ งานฝึกอบรม ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามแบบ Likert Scale มี 5 ตัวเลือกตามระดับความพึงพอใจ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยให้ระดับคะแนน 5 4 3 2 1 ตามลำดับและ

แบบคำถามปลายเปิด (Open – ended questions) เป็นคำถามเพื่อรวบรวมปัญหาและความต้องการในการใช้บริการของสหกรณ์ในจังหวัดเชียงราย โดยมีลักษณะเป็นแบบเติมคำ

การทดสอบแบบสอบถาม

(Pre – Testing of the research Instrument)

1. การทดสอบความตรง (Validity) ใช้วิธีนำแบบสอบถามที่สร้างแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบวิเคราะห์ปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาที่จะวัด(Content Validity) มากยิ่งขึ้น

2. การทดสอบความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 สหกรณ์ในจังหวัดเชียงรายโดยใช้วิธีหาความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของ Cronbach (ประคอง กรรณสูตร:2528:42-44) ดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[\frac{1 - \sum S_i^2}{S_x^2} \right]$$

โดยที่

α = ความเชื่อมั่น

n = จำนวนข้อความหรือข้อคำถามทั้งหมด

S_i^2 = ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S_x^2 = ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการทดสอบปรากฏว่า ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.975 แสดงว่าแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ อยู่ในเกณฑ์สามารถนำไปใช้ได้ และมีความเชื่อมั่นสูง

วิธีการรวบรวมข้อมูล

(Data Collection Procedures)

1. ผู้วิจัยได้ทำหนังสือจากมหาวิทยาลัยแม่โจ้ในนามบัณฑิตวิทยาลัยและผู้วิจัยส่งถึง สหกรณ์ในจังหวัดเชียงราย เพื่อขออนุญาตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

2. ประสานงานโดยตรงกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับสหกรณ์ในจังหวัดเชียงราย ประสานกรรมการสหกรณ์ หรือ เจ้าหน้าที่ส่งเสริม หรือ ผู้จัดการ หรือ พนักงานบัญชี โดยผู้ให้ข้อมูลจะเป็นบุคคลใดบุคคลหนึ่งเพื่อแจ้งกำหนดการเก็บรวบรวมข้อมูลให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ จำนวน 76 สหกรณ์

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

(Analysis of Data)

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา คือ

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมแบบสอบถามจากแหล่งข้อมูลโดยตรง คือเก็บรวบรวมจาก พนักงานบัญชี หรือผู้จัดการ หรือคณะกรรมการ หรือเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ในจังหวัดเชียงรายที่เกี่ยวข้องกับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

เมื่อรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยจะนำข้อมูลมาถอดรหัส จัดหมวดหมู่ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อจัดการวิจัยทางสังคม (Statistical Package for the Social Sciences:SPSS/PC+)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ

1. ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อแจกแจงความถี่ของลักษณะส่วนบุคคล

2. ระดับความพึงพอใจของผู้ให้ข้อมูลโดยใช้วิธีคิดคำนวณหาค่าคะแนนเฉลี่ย (weight mean score : WMS) โดยประยุกต์ใช้สูตร ของ ประคอง กรรณสูตร (2528: 80) ดังนี้

$$WMS = \frac{5f_1 + 4f_2 + 3f_3 + 2f_4 + 1f_5}{TNR}$$

โดยที่ WMS = ค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจ

f_1 = จำนวนความถี่ที่ระบุว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด

f_2 = จำนวนความถี่ที่ระบุว่ามีความพึงพอใจมาก

f_3 = จำนวนความถี่ที่ระบุว่ามีความพึงพอใจปานกลาง

f_4 = จำนวนความถี่ที่ระบุว่ามีความพึงพอใจน้อย

f_5 = จำนวนความถี่ที่ระบุว่ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด

TNR = จำนวนตัวอย่างหรือจำนวนผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด

ระดับความพึงพอใจ	ค่าคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การแบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ยซึ่งใช้เป็นเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับค่าคะแนนที่คำนวณได้ตามขั้นตอนที่ระบุไว้โดย จรัส กาใหญ่ (2527: 34-36) ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย
4.21 – 5.00	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีความพึงพอใจในระดับมาก
2.61 – 3.40	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4
ผลการวิจัย
(RESEARCH RESULTS)

จากภารกิจหลักของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย คือ ด้านงานวางรูปแบบบัญชี ด้านงานตรวจแนะนำการเงินการบัญชี ด้านงานสอบบัญชี และด้านงานฝึกอบรมสามารถเอื้อประโยชน์ต่อสหกรณ์เป็นอย่างมาก เพราะการตรวจสอบบัญชีสหกรณ์เป็นงานตรวจสอบผลการดำเนินงานของสหกรณ์ ทั้งนี้เพื่อแสดงความเห็นต่องบการเงินของสหกรณ์ที่ตรวจสอบนั้นว่าได้จัดทำขึ้นโดยถูกต้องมีหลักฐานครบถ้วน และแสดงให้เห็นฐานะทางการเงินที่แท้จริงของสหกรณ์นั้นๆ หรือไม่ เพื่อเป็นหลักประกันว่าสมาชิกจะได้รับประโยชน์จากการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และสามารถสร้างความมั่นใจจากบุคคลภายนอกที่จะทำธุรกิจกับสหกรณ์ เพราะหากสหกรณ์เข้าใจในบทบาทของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย และประสานงานกันอย่างต่อเนื่อง สามารถเร่งรัดการตรวจสอบบัญชีของสหกรณ์ทั้งหมดให้เสร็จภายในเวลาที่กฎหมายกำหนด สามารถป้องปรามการทุจริต หรือลดข้อผิดพลาดบกพร่องทางการเงินการบัญชีของสหกรณ์ ทำให้สหกรณ์มีความมั่นคงก้าวหน้าสามารถให้ความรู้ความเข้าใจด้านการเงินการบัญชีแก่กรรมการ ผู้จัดการ และเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ เพื่อให้สหกรณ์สามารถจัดทำบัญชีและงบการเงินเองได้ และสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารงาน ตลอดจนให้ความรู้ความเข้าใจทางบัญชีอย่างง่ายแก่สมาชิกสหกรณ์ให้สามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการประกอบอาชีพได้

การวิจัยความพึงพอใจของสหกรณ์ในจังหวัดเชียงรายต่อกิจกรรมบริการของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย ในครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยโดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นการเสนอข้อมูล ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล

ตอนที่ 2 เป็นการเสนอข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสหกรณ์ในจังหวัดเชียงรายต่อกิจกรรมบริการของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล

ลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 5 ปัจจัย ซึ่งประกอบไปด้วย ตำแหน่งของผู้ให้ข้อมูล เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน/หรือเป็นสมาชิก ดังรายละเอียดตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละ แบ่งตามลักษณะส่วนบุคคล

(N = 76)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตำแหน่งผู้ให้ข้อมูล		
พนักงานบัญชี	36	47.37
ผู้จัดการสหกรณ์	10	13.16
คณะกรรมการ	15	19.74
เจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์	15	19.74
เพศ		
ชาย	31	40.79
หญิง	45	59.21
อายุ (ปี)		
20 – 25	9	11.84
26 – 30	17	22.37
31 – 40	21	27.63
41 - 50	24	31.58
สูงกว่า 50	5	6.58

ตารางที่ 2 (ต่อ)

(N = 76)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	3	3.95
มัธยมศึกษา	8	10.53
ปวช.	7	9.21
อนุปริญญา	7	9.21
ปริญญาตรี	49	64.47
สูงกว่าปริญญาตรี	2	2.63
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน/หรือเป็นสมาชิก		
1 – 5 ปี	30	39.47
6 – 10 ปี	28	36.84
11 – 20 ปี	12	15.79
สูงกว่า 20 ปี	6	7.90

จากข้อมูลตามตารางที่ 2 ผลการวิจัย ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล จำแนกได้ดังนี้

1.1 ตำแหน่งผู้ให้ข้อมูล

จำนวนสหกรณ์ทั้งหมด 76 สหกรณ์ในจังหวัดเชียงราย ผู้ที่ให้ข้อมูลในสหกรณ์ดังกล่าว ส่วนใหญ่ เป็นตำแหน่งพนักงานบัญชี จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.37 รองลงมาคือ ตำแหน่งคณะกรรมการสหกรณ์ จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.74 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.74 และ ตำแหน่งผู้จัดการสหกรณ์ จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.16 ตามลำดับ

1.2 เพศ

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.21 เป็นเพศชาย จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.79

1.3 อายุ

ในการวิจัย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่จะอยู่ในกลุ่มช่วงอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.58 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.63 ช่วงอายุ 26 – 30 ปี จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.37 ช่วงอายุ 20 – 25 ปี จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.84 และ อายุสูงกว่า 50 ปี จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.58 ตามลำดับ

1.4 ระดับการศึกษา

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.47 รองลงมามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.53 มีการศึกษาระดับ ปวช. จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.21 มีการศึกษาระดับอนุปริญญา จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.21 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.95 และมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.63 ตามลำดับ

1.5 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน/หรือเป็นสมาชิก

ส่วนใหญ่แล้วผู้ให้ข้อมูล มีอายุงานในสหกรณ์อยู่ในช่วง 1-5 ปี จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.47 รองลงมาคือช่วงอายุงาน 6 – 10 ปี จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.84 ช่วงอายุงาน 11 – 20 ปี จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.79 และช่วงอายุงานสูงกว่า 20 ปี จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.90 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของสหกรณ์ในจังหวัดเชียงรายต่อกิจกรรมบริการของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย

การศึกษาระดับความพึงพอใจของสหกรณ์ในจังหวัดเชียงรายต่อกิจกรรมบริการของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย ได้ศึกษาจากปัจจัยในด้านต่างๆ จำนวน 4 ปัจจัย ซึ่งได้แก่ 1) ด้านงานวางรูปแบบบัญชี 2) ด้านงานตรวจแนะนำการเงินการบัญชี 3) ด้านงานสอบบัญชี 4) ด้านงานฝึกอบรม ซึ่งความพึงพอใจของสหกรณ์แต่ละปัจจัย ผู้วิจัยได้กำหนดข้อความให้ผู้ให้ข้อมูลระบุถึงระดับความพึงพอใจ โดยกำหนดระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้คือ

ค่าคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

จากนั้นนำคะแนนที่ผู้ให้ข้อมูลระบุมาคิดค่าคะแนนเฉลี่ย (Weight Mean Score : WMS) ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

สำหรับผลการวิจัยจะได้นำเสนอระดับความพึงพอใจแต่ละด้านดังนี้

2.1 ความพึงพอใจด้านงานวางรูปแบบบัญชี

2.1.1 ความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการวางรูปแบบบัญชี

จากผลการวิจัยตามตารางที่ 3 พบว่าสหกรณ์มีความพึงพอใจต่อกิจกรรมบริการด้านงานวางรูปแบบบัญชีที่ใช้ในปัจจุบัน เฉลี่ยแล้วอยู่ในระดับมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.88) แต่เมื่อพิจารณารายละเอียดความพึงพอใจในกิจกรรมย่อยพบว่า ระดับความพึงพอใจมากนั้นมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันตามลำดับดังนี้ 1) งบประมาณเงินที่ได้สามารถให้ข้อมูลทางการเงินที่เพียงพอต่อความต้องการ ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.99 2) มีการจัดประเภทบัญชีย่อยต่างๆ ครอบคลุมทุกรายการที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.91 3) เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.88 4) สามารถใช้การได้สอดคล้องกับปริมาณและประเภทธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.82 5) สถาบันอื่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความเชื่อถือที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.82

อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าผลสรุปในภาพรวม สหกรณ์จะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากแต่ผลการวิจัยตามตารางที่ 3 ก็ยังพบว่าบางสหกรณ์ยังมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยและน้อยที่สุดในด้านวางรูปแบบบัญชีในปัจจุบัน และด้านวางรูปแบบบัญชีที่ใช้ในปัจจุบันเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ ตามลำดับ สาเหตุเนื่องมาจากสหกรณ์แต่ละประเภทขนาดธุรกิจไม่เท่ากัน สหกรณ์ขนาดเล็ก หรือสหกรณ์ที่ไม่ได้ดำเนินธุรกิจ การให้บริการวางรูปแบบบัญชีที่ใช้สำหรับปัจจุบันจึงทำให้เกิดประโยชน์ได้ไม่ดีเท่าที่ควร ดังนั้นสหกรณ์ขนาดเล็กควรเพิ่มปริมาณธุรกิจโดยการระดมทุนจากสมาชิกเนื่องจากเป็นแหล่งเงินทุนภายในสหกรณ์เองไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในดอกเบี้ยที่สูงและนำทุนมาดำเนินธุรกิจได้ เพื่อนำรูปแบบบัญชีที่วางไว้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด สหกรณ์มีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุดในเรื่องมีประเภทบัญชีย่อยต่างๆ ครอบคลุมทุกรายการ จำนวน 3 สหกรณ์ และ 1 สหกรณ์ ตามลำดับ

สืบเนื่องมาจากสหกรณ์ต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการสอบบัญชีและมาตรฐานการบัญชีที่รับรองโดยทั่วไป สหกรณ์ที่ไม่มีความพึงพอใจ มีความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัญชีน้อย ซึ่งสหกรณ์มีระดับความพึงพอใจน้อยในด้านงบประมาณเงินที่ได้สามารถให้ข้อมูลทางการเงินที่เพียงพอต่อความต้องการ จำนวน 6 สหกรณ์ เนื่องมาจากข้อมูลการเงินในปัจจุบันมีทั้งข้อมูลภายในและข้อมูลภายนอก ข้อมูลภายในสามารถหาได้จากสหกรณ์เอง ส่วนข้อมูลภายนอกหาได้จาก ชาวสาร หรือวารสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์ ซึ่งสหกรณ์สามารถประสานงานกับสหกรณ์อาเภอนั้นๆ ที่เปรียบเสมือนพี่เลี้ยงคอยให้คำปรึกษาแก่สหกรณ์อยู่แล้ว

สหกรณ์มีความพึงพอใจน้อยในด้านสามารถใช้การได้สอดคล้องกับปริมาณและประเภทธุรกิจที่เปลี่ยนไป จำนวน 4 สหกรณ์ เนื่องจาก สหกรณ์ไม่พึงพอใจในรูปแบบบัญชีที่ใช้ในปัจจุบันโดยเห็นว่าไม่มีความยืดหยุ่นและคล่องตัวให้สอดคล้องกับโครงการต่างๆที่เกิดขึ้น เพราะสหกรณ์ไม่สามารถนำระเบียบข้อบังคับที่วางไว้มาประยุกต์ใช้กับโครงการของรัฐบาล

สหกรณ์ที่มีความพึงพอใจน้อยในด้านสถาบันอื่น และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความเชื่อถือ สาเหตุเนื่องจากในภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน การสร้างความมั่นใจให้กับสถาบันภายนอกของสหกรณ์ต้องมีความมั่นคงสูง ซึ่งสามารถดูได้จากความสามารถในการชำระหนี้ของสมาชิกสหกรณ์ที่กู้กับสหกรณ์ เงินทุนที่สหกรณ์นำมาเพื่อปล่อยสินเชื่อที่มาจากแหล่งเงินทุนภายนอกมากกว่าแหล่งเงินทุนภายในสหกรณ์เอง คือการกู้ยืมจากภายนอกนั้นเอง เช่น กู้จากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธกส.) ซึ่งก่อนที่ ธกส. จะปล่อยกู้จำเป็นต้องสร้างความมั่นใจโดยการดูความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้สหกรณ์ซึ่งก็คือสมาชิกสหกรณ์นั่นเอง ให้ได้ตามเปอร์เซ็นต์ที่ ธกส. กำหนดไว้ถ้าไม่ตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ก็ไม่สามารถปล่อยกู้ได้ ส่งผลทำให้สหกรณ์มีระดับความพึงพอใจน้อย

ตารางที่ 3 ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมบริการด้านวางรูปแบบบัญชี :
ขั้นตอนการให้บริการวางรูปแบบบัญชีที่ใช้ในปัจจุบัน

ความพึงพอใจในกิจกรรมบริการ	ระดับความพึงพอใจ (สหกรณ์)					ค่า คะแนน เฉลี่ย	ระดับ ความ พึงพอ ใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
ด้านวางรูปแบบบัญชี							
1. ขั้นตอนการให้บริการวางรูปแบบบัญชีที่ใช้ ในปัจจุบัน							
- งบการเงินที่ได้สามารถให้ข้อมูลทางการเงินที่เพียงพอต่อความต้องการ	19	43	8	6	-	3.99	มาก
- มีการจัดประเภทบัญชีย่อยต่างๆครอบคลุมทุกรายการ	14	46	12	3	1	3.91	มาก
- เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์	14	46	11	3	2	3.88	มาก

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ความพึงพอใจในกิจกรรมบริการ	ระดับความพึงพอใจ (สหกรณ์)					ค่า คะแนน เฉลี่ย	ระดับ ความ พึงพอ ใจ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
- สามารถใช้การได้สอดคล้องกับปริมาณและ ประเภทธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป	11	44	17	4	-	3.82	มาก
- สถาบันอื่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความ เชื่อถือ	12	41	21	2	-	3.82	มาก
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม						3.88	มาก

2.1.2 ความพึงพอใจในวิธีการให้บริการจัดทำระบบบัญชี

จากผลการวิจัยตามตารางที่ 4 พบว่าสหกรณ์มีความพึงพอใจในวิธีการจัดทำระบบบัญชีด้านงานวางรูปแบบบัญชี โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.37 แต่เมื่อพิจารณารายละเอียดความพึงพอใจในกิจกรรมย่อยพบว่า สหกรณ์มีความพึงพอใจ โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ 1) มีการจัดทำรูปแบบบัญชีและให้คำแนะนำเป็นขั้นตอนชัดเจนดี ไม่สับสน ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.76 2.) แต่ละขั้นตอนในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจในการทำระบบบัญชีให้เน้นกระชับรัดกุมรวดเร็วดีไม่เยิ่นเย้อ ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.57 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 3 ข้อความ คือ 1) การปฏิบัติของผู้ตรวจในการจัดทำระบบบัญชีให้การอนุโลมเพื่อความเหมาะสมไม่ยึดติดตามกฎเกณฑ์หรือเข้มงวดตามหนังสือจนเกินไปที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.39 2) สามารถเรียกใช้บริการจากผู้ตรวจให้ทำการปรับปรุงรูปแบบบัญชีจากหน่วยงานได้โดยง่าย ไม่ยุ่งยากที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.28 3) แต่ละขั้นตอนในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจในการทำระบบบัญชีให้เน้นเป็นอย่างสมเหตุสมผลน่าเชื่อถือ ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.83

อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าผลสรุปในภาพรวม สหกรณ์จะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางก็ตามแต่ผลการวิจัยตามตารางที่ 4 แสดงให้เห็นถึงสหกรณ์ที่ยังมีระดับความพึงพอใจ

น้อยและน้อยที่สุดในด้านการจัดทำรูปแบบบัญชีและให้คำแนะนำขั้นตอนชัดเจนดีไม่สับสน จำนวน 2 สหกรณ์ สาเหตุเนื่องมาจากการวางรูปแบบบัญชียากต่อการปฏิบัติและไม่สามารถเข้าใจได้อย่างรวดเร็ว

สหกรณ์มีระดับความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุดในด้าน การปฏิบัติงานของผู้ตรวจในการจัดทำระบบบัญชีให้มีการอนุโลมเพื่อความเหมาะสมไม่ยึดติดตามกฎเกณฑ์หรือเข้มงวดตามหนังสือมากเกินไป จำนวน 8 สหกรณ์ และ 3 สหกรณ์ ตามลำดับ สาเหตุเนื่องมาจากการจัดวางระบบบัญชีต้องวางให้รัดกุมและเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับที่สหกรณ์ได้จัดทำไว้เพื่อป้องกันความผิดพลาด และทุจริตที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ซึ่งอาจทำให้สหกรณ์มีความพึงพอใจน้อย เพราะว่าการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับที่วางไว้อาจทำให้การปฏิบัติล่าช้าไปบ้างแต่ทั้งนี้เพื่อให้สหกรณ์ได้เคยชินกับระเบียบข้อบังคับและลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

สหกรณ์มีระดับความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุดในด้าน แต่ละขั้นตอนในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีในการทำระบบบัญชีให้มันเป็นไปอย่างสมเหตุสมผลน่าเชื่อถือ สาเหตุเนื่องจากขั้นตอนแต่ละขั้นตอนยากต่อการปฏิบัติ จำนวน 20 สหกรณ์ และ 10 สหกรณ์ ตามลำดับ สหกรณ์มีความพึงพอใจระดับน้อย ในด้าน แต่ละขั้นตอนในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจในการทำระบบบัญชีนั้นกระชับรัดกุมรวดเร็วดี ไม่เยิ่นเย้อ จำนวน 6 สหกรณ์ สาเหตุเนื่องมาจากสหกรณ์แต่ละสหกรณ์มีขนาดธุรกิจไม่เท่ากัน การวางรูปแบบบัญชีต้องให้เชื่อมโยงกับธุรกิจของสหกรณ์ได้และสามารถป้องกันทุจริตที่อาจเกิดขึ้นได้ การวางระบบที่รัดกุมของสหกรณ์ที่มีธุรกิจหลายอย่างต้องใช้เวลา ฉะนั้นจึงเป็นสาเหตุให้สหกรณ์มีความพึงพอใจระดับน้อย แต่ถ้าทุกอย่างเข้าระบบดีแล้ว สหกรณ์สามารถใช้ระบบบัญชีได้เป็นปกติ และสามารถป้องกันเหตุการณ์ที่อาจเกิดความเสียหายได้ ก็จะทำให้ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นได้

สหกรณ์มีระดับความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุดในด้าน สามารถเรียกใช้บริการจากผู้สอบบัญชีให้ทำการปรับปรุงรูปแบบบัญชีจากผู้สอบบัญชีได้โดยง่าย ไม่ยุ่งยากจำนวน 9 สหกรณ์ และ 3 สหกรณ์ ตามลำดับ สาเหตุเนื่องมาจากกิจกรรมวางรูปแบบบัญชี มี 2 กรณี คือ กรณีสหกรณ์จัดตั้งใหม่ และสหกรณ์มีกิจกรรมใหม่ ซึ่งลักษณะการให้บริการตามระบบงานปัจจุบันสายตรวจสอบบัญชีที่ได้รับมอบหมายจะเข้าไปวางรูปแบบบัญชีให้สหกรณ์ ณ ที่ตั้งสหกรณ์นั้น ๆ และเนื่องจากผู้สอบบัญชีต้องใช้เวลาส่วนใหญ่กับงานด้านตรวจสอบบัญชีซึ่งต้องมุ่งเน้นให้บริการแก่สหกรณ์ทุกประเภทที่ยังไม่สามารถทำงานการเงินเองได้ ให้สามารถจัดทำบัญชีให้เรียบร้อยและจัดทำงบการเงินเองได้ จึงมีผลทำให้การบริการไม่ทันกับความต้องการของสหกรณ์ดังกล่าว ดังนั้นการเปลี่ยน

แปลงระบบงานวางรูปแบบบัญชีจึงควรอยู่ในหลักที่สหกรณ์ ผู้ใช้บริการควรเข้าหาผู้ให้บริการ ซึ่ง คาดว่าจะใช้เวลาน้อยกว่า ประหยัดค่าใช้จ่าย และสนองตอบความต้องการของสหกรณ์ได้รวดเร็ว กว่าโดยขั้นตอนการปฏิบัตินั้นควรส่งคู่มือระบบบัญชีหรือเอกสารแนะนำการปฏิบัติทางบัญชี สำหรับกิจกรรมใหม่ซึ่งถือเป็นมาตรฐานการบัญชีให้สหกรณ์ศึกษาคู่มือหรือเอกสารแนะนำนั้น กรณีสหกรณ์ยังไม่เข้าใจหรือยังไม่สามารถปฏิบัติงานบัญชีตามคู่มือหรือเอกสารได้สหกรณ์อาจจะ นัดหมายกำหนดเวลาเพื่อขอคำแนะนำที่ สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่ต่อไป

ตารางที่ 4 ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมบริการด้านวางรูปแบบบัญชี :
วิธีการให้บริการจัดทำระบบบัญชี

ความพึงพอใจในกิจกรรมบริการ	ระดับความพึงพอใจ (สหกรณ์)					ค่า คะแนน เฉลี่ย	ระดับ ความ พึงพ อ ใจ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
2. วิธีการให้บริการจัดทำระบบบัญชี							
- มีการจัดทำรูปแบบบัญชีและให้คำแนะนำ เป็นขั้นตอน ชัดเจนดี ไม่สับสน	10	40	24	2	-	3.76	มาก
- แต่ละขั้นตอนในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจในการทำระบบบัญชีนั้นกระชับรัดกุมรวดเร็วดี ไม่เยิ่นเย้อ	8	33	29	6	-	3.57	มาก
- การปฏิบัติงานของผู้ตรวจในการจัดทำระบบบัญชีให้มีการอนุโลมเพื่อความเหมาะสมไม่ยึดติดตามกฎหมายหรือเข้มงวดตามหนังสือจนเกินไป	8	28	29	8	3	3.39	ปาน กลาง
- สามารถเรียกใช้บริการจากผู้ตรวจให้ทำการปรับปรุงรูปแบบบัญชีจากหน่วยงานได้โดยง่ายไม่ยุ่งยาก	7	22	35	9	3	3.28	ปาน กลาง

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ความพึงพอใจในกิจกรรมบริการ	ระดับความพึงพอใจ (สหกรณ์)					ค่า คะแนน เฉลี่ย	ระดับ ความ พึงพ พอใจ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	- แต่ละขั้นตอนในการปฏิบัติงานของ ผู้ตรวจในการทำระบบบัญชีให้มันเป็น อย่างสมเหตุสมผลน่าเชื่อถือ	2	23	21	20		
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม						3.37	ปาน กลาง

2.1.3 ความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือผู้ตรวจ

จากผลการวิจัยตามตารางที่ 5 พบว่าสหกรณ์มีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือผู้ตรวจด้านงานวางรูปแบบบัญชีโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.06 แต่เมื่อพิจารณารายละเอียดความพึงพอใจในกิจกรรมย่อย พบว่าสหกรณ์มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในเรื่อง "มีความซื่อสัตย์ต่อวิชาชีพ และต่องานที่ได้รับมอบหมาย" ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.30 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ 1) มีความซื่อสัตย์ต่อวิชาชีพและต่องานที่ได้รับมอบหมายที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.30 2) ไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลหรือผลประโยชน์ใดๆที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.12 3) มีความรู้ความชำนาญที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.11 4) มีมารยาทดีที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.01 5) ทุ่มต่อการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.92 6) ดำเนินการให้โดยไม่เลือกปฏิบัติที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.87

อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าผลสรุปในภาพรวม สหกรณ์จะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดก็ตาม แต่ผลการวิจัยตามตารางที่ 5 แสดงให้เห็นถึงสหกรณ์ที่ยังมีระดับความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุดด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือผู้ตรวจการทุ่มต่อการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง ดำเนินการให้โดยไม่เลือกปฏิบัติและไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลหรือผลประโยชน์ใดๆ จำนวนอย่างละ 1 สหกรณ์

1 สหกรณ์สำหรับสาเหตุคือการติดต่อประสานงานระหว่างสหกรณ์กับสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ เกิดข้อผิดพลาดคือในบางครั้งสหกรณ์ไม่สามารถติดต่อผู้สอบบัญชีที่รับผิดชอบสหกรณ์นั้นได้ตามเวลาที่ต้องการเนื่องจากผู้สอบบัญชีไปราชการต่างอำเภอ หรือ ต่างจังหวัด

ตารางที่ 5 ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมบริการด้านวางรูปแบบบัญชี:
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือผู้ตรวจ

ความพึงพอใจในกิจกรรมบริการ	ระดับความพึงพอใจ (สหกรณ์)					ค่า คะแนน เฉลี่ย	ระดับ ความ พึงพอ ใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย น้อย ที่สุด	น้อย ที่สุด		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือผู้ตรวจ							
- มีความซื่อสัตย์ต่อวิชาชีพ และ ต่องานที่ได้รับมอบหมาย	32	35	9	-	-	4.30	มากที่สุด
- ไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลหรือผล ประโยชน์ใดๆ	27	34	14	1	-	4.12	มาก
- มีความรู้ ความชำนาญ	16	52	8	-	-	4.11	มาก
- มีมารยาทดี	14	49	13	-	-	4.01	มาก
- ทุ่มเหตุต่อการปฏิบัติงานอย่าง จริงจัง	18	40	16	1	1	3.92	มาก
- ดำเนินการให้โดยไม่เลือกปฏิบัติ	17	35	23	1	-	3.87	มาก
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม						4.06	มาก

2.2 ความพึงพอใจด้านงานตรวจแนะนำการเงินการบัญชี

2.2.1 ความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการตรวจแนะนำหรือการตรวจแนะนำที่ได้รับจากผลการวิจัยตามตารางที่ 6 พบว่าสหกรณ์มีความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการตรวจแนะนำหรือการตรวจแนะนำที่ได้รับของงานตรวจแนะนำการเงินการบัญชี โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.90 แต่เมื่อพิจารณารายละเอียดความพึงพอใจในกิจกรรมย่อยพบว่าสหกรณ์มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทั้งหมด คือ 1) เป็นที่ยอมรับทั่วไปที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.16 2) ทำให้สหกรณ์มีระบบการควบคุมภายในที่ดีขึ้นที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.93 3) สามารถนำมาใช้อย่างสอดคล้องกับความเป็นจริงในการบริหารงานที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.92 4) ทำให้สามารถออกงบเองได้ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.75 5) สามารถนำมาใช้เพื่อการป้องกัน และแก้ไขได้ทันท่วงที ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.72

อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าผลสรุปในภาพรวม สหกรณ์จะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดก็ตาม แต่ผลการวิจัยตามตารางที่ 6 แสดงให้เห็นถึงสหกรณ์ที่ยังมีระดับความพึงพอใจน้อยในด้านการตรวจแนะนำหรือการตรวจแนะนำที่ได้รับสามารถนำไปใช้เพื่อการป้องกัน และแก้ไขได้ทันท่วงที ทำให้สามารถจัดทำบัญชีและออกงบได้เอง และสามารถนำมาใช้อย่างสอดคล้องกับความเป็นจริงในการบริหารงาน ส่วนเป็นที่ยอมรับทั่วไปจำนวน 3 สหกรณ์ เท่ากัน ทำให้สหกรณ์มีระบบการควบคุมภายในที่ดีขึ้น จำนวน 4 สหกรณ์ และ สหกรณ์มีความพึงพอใจน้อย จำนวน 1 สหกรณ์ในด้าน เป็นที่ยอมรับทั่วไป สาเหตุมาจากสหกรณ์ต้องการข้อมูลทางการเงินที่ตรวจสอบระหว่างปีเพื่อวางแผนการทำงานให้รัดกุมยิ่งขึ้น และป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้

ตารางที่ 6 ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมบริการด้านงานตรวจแนะนำ
การเงินการบัญชี : ขั้นตอนการให้บริการตรวจแนะนำหรือการตรวจแนะนำที่ได้รับ

ความพึงพอใจในกิจกรรมบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่า คะแนน เฉลี่ย	ระดับ ความ พึงพ อใจ
	(สหกรณ์)						
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
ด้านงานตรวจแนะนำการเงินการบัญชี							
1. ขั้นตอนการให้บริการตรวจแนะนำ หรือ การตรวจแนะนำที่ได้รับ							
- เป็นที่ยอมรับทั่วไป	24	41	10	1	-	4.16	มาก
- ทำให้สหกรณ์มีระบบการควบคุม ภายในที่ดีขึ้น	12	51	9	4	-	3.93	มาก
- สามารถนำมาใช้อย่างสอดคล้อง กับความเป็นจริงในการบริหารงาน	16	41	16	3	-	3.92	มาก
- ทำให้สามารถจัดทำบัญชีและออก งบการเงินได้เอง	12	36	25	3	-	3.75	มาก
- สามารถนำมาใช้เพื่อการป้องกันและแก้ไข ได้ทันท่วงที	7	44	22	3	-	3.72	มาก
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม						3.90	มาก

2.2.2 วิธีการให้บริการในการตรวจแนะนำการเงินการบัญชี

จากผลการวิจัยตามตารางที่ 7 พบว่าสหกรณ์มีความพึงพอใจในวิธีการให้บริการ
ตรวจแนะนำการเงินการบัญชีโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.84 แต่เมื่อพิจารณาราย
ละเอียดความพึงพอใจในกิจกรรมย่อย พบว่า สหกรณ์มีความพึงพอใจในระดับมากทั้งหมด จำนวน
6 กิจกรรม คือ 1) เป็นที่น่าเชื่อถือที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.087 2) มีมาตรฐานที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.01

3) เป็นไปอย่างเหมาะสมกับความจำเป็นที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.87 4) ลำดับขั้นตอน ชัดเจนดีที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.83 5) เป็นไปอย่างสม่าเสมอที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.75 6) ทันเวลาไม่เยิ่นเย้อที่ ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.47

อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าผลสรุปในภาพรวม สหกรณ์จะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากก็ตามแต่ผลการวิจัยตามตารางที่ 7 แสดงให้เห็นถึงสหกรณ์ที่ยังมีระดับความพึงพอใจน้อย คือด้านลำดับขั้นตอนชัดเจนดีเป็นไปอย่างเหมาะสมกับความจำเป็นจำนวน 2 สหกรณ์เนื่องมาจากสหกรณ์ไม่สามารถเข้าใจขั้นตอนที่ให้คำแนะนำแม้จะได้รับการฝึกอบรมแล้วก็ตามเนื่องมาจากสหกรณ์ต้องการให้เจ้าหน้าที่เข้าตรวจแนะนำตอนเริ่มปีบัญชีใหม่ และเข้าตรวจอย่างสม่ำเสมอ มีระดับความพึงพอใจน้อย จำนวน 4 สหกรณ์ ส่วนทันเวลาไม่เยิ่นเย้อ 6 สหกรณ์ตามลำดับ สาเหตุที่มีความพึงพอใจน้อย เพราะ ผู้สอบบัญชีสหกรณ์มีจำนวนน้อย แต่แต่ละคนต้องรับผิดชอบการตรวจสอบบัญชีในหลายสหกรณ์ จึงทำให้การตรวจสอบไม่ทันเวลาตามที่สหกรณ์ต้องการ

ตารางที่ 7 ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมบริการด้านงานตรวจแนะนำการเงินการบัญชี : วิธีการให้บริการในการตรวจแนะนำการเงินการบัญชี

ความพึงพอใจในกิจกรรมบริการ	ระดับความพึงพอใจ (สหกรณ์)					ค่า คะแนน เฉลี่ย	ระดับ ความ พึงพ พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
2. วิธีการให้บริการในการตรวจแนะนำ การเงินการบัญชี							
- เป็นที่น่าเชื่อถือ	19	44	13	-	-	4.08	มาก
- มีมาตรฐาน	18	41	17	-	-	4.01	มาก
- เป็นไปอย่างเหมาะสมกับความจำเป็น	10	48	16	2	-	3.87	มาก
- ลำดับขั้นตอนชัดเจนดี	11	43	20	2	-	3.83	มาก
- เป็นไปอย่างสม่าเสมอ	11	39	22	4	-	3.75	มาก
- ทันเวลาไม่เยิ่นเย้อ	7	28	35	6	-	3.47	มาก
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม						3.84	มาก

2.2.3 ความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือผู้ตรวจ

จากผลการวิจัยตามตารางที่ 8 พบว่าสหกรณ์มีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือผู้ตรวจด้านงานตรวจแนะนำการเงินการบัญชีโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.08 แต่เมื่อพิจารณารายละเอียดความพึงพอใจในกิจกรรมบริการพบว่าสหกรณ์มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในเรื่อง “มีความซื่อสัตย์ต่อวิชาชีพ” และต่องานที่ได้รับมอบหมายที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.26 และ มีความพึงพอใจในระดับมากอีก 5 กิจกรรม คือ 1) มีมารยาทดีที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.11 2) มีความรู้ ความชำนาญที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.11 3) ไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลหรือผลประโยชน์ใดๆ ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.04 4) ทุ่มเหตุต่อการปฏิบัติงานอย่างจริงจังที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.01 5) ดำเนินการให้โดยไม่เลือกปฏิบัติที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.95

อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าผลสรุปในภาพรวม สหกรณ์จะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดก็ตามแต่ผลการวิจัยตามตารางที่ 8 ก็ยังแสดงให้เห็นถึงสหกรณ์ที่มีระดับความพึงพอใจน้อยต่อกิจกรรม การมีมารยาทดี ทุ่มเหตุต่อการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลหรือผลประโยชน์ใดๆ จำนวน 1 สหกรณ์ สาเหตุเนื่องมาจากสหกรณ์ไม่ได้ติดต่อประสานงานอย่างสม่ำเสมอกับสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์จึงทำให้ความเข้าใจในระบบงานไม่ตรงกันทั้ง 2 ฝ่าย

ตารางที่ 8 ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมบริการด้านงานตรวจแนะนำ
การเงินการบัญชี : เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือผู้ตรวจ

ความพึงพอใจในกิจกรรมบริการ	ระดับความพึงพอใจ (สหกรณ์)					ค่า คะแนน เฉลี่ย	ระดับ ความ พึงพ อ ใจ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือผู้ตรวจ						
- มีความซื่อสัตย์ต่อวิชาชีพ และต่อ งานที่ได้รับมอบหมาย	28	40	8	-	-	4.26	มากที่สุด
- มีมารยาทดี	20	45	10	1	-	4.11	มาก
- มีความรู้ ความชำนาญ	20	44	12	-	-	4.11	มาก
- ไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลหรือผล ประโยชน์ใดๆ	18	44	13	1	-	4.04	มาก
- ทุ่มเหตุต่อการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง	20	40	14	1	-	4.01	มาก
- ดำเนินการให้โดยไม่เลือกปฏิบัติ	13	46	17	-	-	3.95	มาก
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม						4.08	มาก

2.3 ความพึงพอใจด้านการสอบบัญชี

2.3.1 ความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการสอบบัญชี

จากผลการวิจัยตามตารางที่ 9 พบว่าสหกรณ์มีความพึงพอใจในการสอบบัญชีด้าน
ขั้นตอนการให้บริการสอบบัญชีโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.04 แต่เมื่อพิจารณา
รายละเอียดความพึงพอใจในกิจกรรมย่อย พบว่า สหกรณ์มีความพึงพอใจในระดับมากทั้งหมด คือ
1) ช่วยป้องกันและทำให้รู้ถึงข้อบกพร่องทางการเงินการบัญชีที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.16 2) รายงาน
ผลการตรวจสอบ มีความชัดเจนเป็นที่น่าเชื่อถือยอมรับโดยทั่วไปตามมาตรฐานการสอบบัญชีที่ค่า
คะแนนเฉลี่ย 4.16 3) ครอบคลุมรายการทางบัญชีทุกเรื่องที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.04

4) ช่วยให้การบริหารงานเป็นไปตามระเบียบที่กำหนดไว้ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.99 5) มีการปรับปรุงพัฒนาการสอบบัญชีอยู่เสมอที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.86

อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าผลสรุปในภาพรวม สหกรณ์จะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากก็ตามแต่ผลการวิจัยตามตารางที่ 9 แสดงให้เห็นถึงสหกรณ์ที่ยังมีระดับความพึงพอใจน้อยในด้าน การสอบบัญชีช่วยป้องกันและทำให้รู้ถึงข้อบกพร่องทางการเงินการบัญชี จำนวน 2 สหกรณ์ ความครอบคลุมรายการทางบัญชีทุกเรื่อง จำนวน 1 สหกรณ์ ช่วยให้การบริหารงานเป็นไปตามระเบียบที่กำหนดไว้ และมีการปรับปรุงพัฒนาการสอบบัญชีอยู่เสมอ จำนวน 4 สหกรณ์ ส่วนรายงานผลการตรวจสอบบัญชีมีความชัดเจนเป็นที่น่าเชื่อถือยอมรับโดยทั่วไปตามมาตรฐานการสอบบัญชี จำนวน 5 สหกรณ์ สาเหตุเนื่องมาจากสหกรณ์ไม่ได้ติดตามการรายงานฐานะการเงินและผลการดำเนินงานระหว่างปีทำให้ไม่สามารถนำข้อมูลไปใช้บริหารงานได้



ตารางที่ 9 ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมบริการด้านสอบบัญชี :
ขั้นตอนการให้บริการสอบบัญชี

ความพึงพอใจในกิจกรรมบริการ	ระดับความพึงพอใจ (สทกรณ)					ค่า คะแนน เฉลี่ย	ระดับ ความ พึงพ อ ใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
ด้านงานสอบบัญชี							
1. ขั้นตอนการให้บริการสอบบัญชี							
- ช่วยป้องกันและทำให้รู้ถึงข้อ บกพร่องทางการเงินการบัญชี	23	44	7	2	-	4.16	มาก
- รายงานผลการตรวจสอบ มีความ ชัดเจนเป็นที่น่าเชื่อถือยอมรับโดย ทั่วไปตามมาตรฐานการสอบบัญชี	27	39	5	5	-	4.16	มาก
- ครอบคลุมรายการทางบัญชีทุกเรื่อง	19	42	14	1	-	4.04	มาก
- ช่วยให้การบริหารงานเป็นไปตาม ระเบียบที่กำหนดไว้	18	43	11	4	-	3.99	มาก
- มีการปรับปรุงพัฒนาการสอบบัญชี อยู่เสมอ	20	29	23	4	-	3.86	มาก
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม						4.04	มาก

2.3.2 ความพึงพอใจในวิธีการให้บริการสอบบัญชี

จากผลการวิจัยตามตารางที่ 10 พบว่าสทกรณมีความพึงพอใจในการสอบบัญชี
ด้านวิธีการให้บริการสอบบัญชีโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.76 แต่เมื่อพิจารณา
รายละเอียดความพึงพอใจในกิจกรรมย่อยพบว่า สทกรณมีความพึงพอใจในระดับมากทั้งหมด คือ
1) มีแนวการปฏิบัติงานในการสอบบัญชีชัดเจนที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.97 2) เป็นไปอย่างมีหลักการ
น่าเชื่อถือทุกขั้นตอนที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.93 3) สม่ำเสมอ และมีมาตรฐานที่ค่าคะแนน

เฉลี่ย 3.82 4) มีการดำเนินการสอบบัญชีที่มีการปฏิบัติที่ยึดหยุ่นอนุโลมตามความเหมาะสม และ ความจำเป็นที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.63 5) รวดเร็วดีที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.46

อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าผลสรุปในภาพรวม สหกรณ์จะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากก็ตามแต่ผลการวิจัยตามตารางที่ 10 แสดงให้เห็นถึงสหกรณ์ที่ยังมีระดับความพึงพอใจน้อยใน ด้านมีแนวทางการปฏิบัติในการสอบบัญชีได้ชัดเจน จำนวน 2 สหกรณ์ ด้านมีการดำเนินการสอบบัญชี มีการปฏิบัติที่ยึดหยุ่นอนุโลมตามความเหมาะสม สม่ำเสมอ และมีมาตรฐาน จำนวน 5 สหกรณ์ และด้าน เป็นไปอย่างมีหลักการนำเชื่อถือทุกขั้นตอน จำนวน 3 สหกรณ์

สหกรณ์มีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุดในด้าน วิธีการในการให้บริการสอบ บัญชีรวดเร็วดี จำนวน 7 สหกรณ์ และ 3 สหกรณ์ ตามลำดับ สาเหตุเนื่องจากสหกรณ์ต้องรอรับ บริการซึ่งผู้สอบบัญชีรวมทั้งผู้ช่วยผู้สอบบัญชีมีเวลาจำกัดที่จะปฏิบัติงานหลักจึงทำให้สหกรณ์มี ความพึงพอใจในระดับน้อย

ตารางที่ 10 ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมบริการด้านสอบบัญชี :
วิธีการให้บริการสอบบัญชี

ความพึงพอใจในกิจกรรมบริการ	ระดับความพึงพอใจ (สหกรณ์)					ค่า คะแนน เฉลี่ย	ระดับ ความ พึงพ พอใจ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
2. วิธีการให้บริการสอบบัญชี							
- มีแนวทางการปฏิบัติงานในการสอบบัญชีชัดเจน	11	54	9	2	-	3.97	มาก
- เป็นไปอย่างมีหลักการ นำเชื่อถือทุกขั้นตอน	15	44	14	3	-	3.93	มาก
- สม่ำเสมอ และมีมาตรฐาน	12	43	16	5	-	3.82	มาก
- มีการดำเนินการสอบบัญชีที่มีการปฏิบัติที่ยึด หยุ่นอนุโลมตามความเหมาะสม และ ความจำเป็น	7	39	25	5	-	3.63	มาก
- รวดเร็วดี	11	26	29	7	3	3.46	มาก
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม						3.76	มาก

2.3.3 ความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือผู้ตรวจ

จากผลการวิจัยตามตารางที่ 11 พบว่าสหกรณ์มีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือผู้ตรวจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.09 แต่เมื่อพิจารณารายละเอียดความพึงพอใจในกิจกรรมย่อยพบว่า สหกรณ์มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในเรื่อง "มีความซื่อสัตย์ต่อวิชาชีพ และต่องานที่ได้รับมอบหมาย" ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.26 มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ 1) ไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลหรือผลประโยชน์ใดๆที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.14 2) ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างจริงจัง และระมัดระวังรอบคอบที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.12 3) มีความรู้ ความชำนาญ ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.03 4) ดำเนินการให้โดยไม่เลือกปฏิบัติที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.01 5) มีมารยาทดี ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.99

อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าผลสรุปในภาพรวม สหกรณ์มีความพึงพอใจในระดับมากก็ตาม แต่ผลการวิจัยตามตารางที่ 11 แสดงให้เห็นถึงสหกรณ์ยังมีระดับความพึงพอใจน้อยในเรื่องมีมารยาทดี ไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลหรือผลประโยชน์ใดๆ จำนวน 2 สหกรณ์ และดำเนินการให้โดยไม่เลือกปฏิบัติ จำนวน 1 สหกรณ์ สาเหตุมาจากไม่มีการติดต่อประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่างสหกรณ์กับสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เพื่อสร้างความเข้าใจในระบบงานให้ตรงกันทั้ง 2 ฝ่าย

ตารางที่ 11 ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมบริการด้านสอบบัญชี :
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือผู้ตรวจ

ความพึงพอใจในกิจกรรมบริการ	ระดับความพึงพอใจ (สหกรณ์)					ค่า คะแนน เฉลี่ย	ระดับ ความ พึงพ พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย น้อย	น้อย ที่สุด		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือผู้ตรวจ							
- มีความซื่อสัตย์ต่อวิชาชีพ และต่องานที่ได้รับมอบหมาย	29	38	9	-	-	4.26	มากที่สุด
- ไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลหรือผลประโยชน์ใดๆ	27	35	12	2	-	4.14	มาก
- ทุ่มเทศต่อการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง	24	37	15	-	-	4.12	มาก
- มีความรู้ ความชำนาญ	17	44	15	-	-	4.03	มาก
- ดำเนินการให้โดยไม่เลือกปฏิบัติ	18	42	15	1	-	4.01	มาก
- มีมารยาทดี	14	49	11	2	-	3.99	มาก
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม						4.09	มาก

2.4 ความพึงพอใจด้านงานฝึกอบรม

2.4.1 ความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการฝึกอบรม

จากผลการวิจัยตามตารางที่ 12 พบว่าสหกรณ์มีความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการฝึกอบรม โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.86 แต่เมื่อพิจารณารายละเอียดความพึงพอใจในกิจกรรมย่อย พบว่าสหกรณ์มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ 1) เป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.11 2) สามารถนำมาปรับใช้ได้ในอนาคต ในกรณีที่มีการขยายธุรกิจมากจากเดิมที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.82 3) สามารถพัฒนาปรับใช้กับสหกรณ์ได้อย่างเหมาะสมที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.79 4) เพียงพอและสามารถช่วยให้สหกรณ์แก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเองที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.70

จากผลการวิจัย สรุปในภาพรวมสหกรณ์มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก แต่ผลตามตารางที่ 12 มีสหกรณ์ที่มีความพึงพอใจระดับน้อยในเรื่อง การบริการฝึกอบรมเป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์ และสามารถนำมาปรับใช้ได้ในอนาคต ในกรณีที่มีการขยายธุรกิจเพิ่มขึ้นจากเดิม จำนวน 1 สหกรณ์ ด้านการบริการฝึกอบรมเพียงพอ และสามารถช่วยให้สหกรณ์แก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง และสามารถพัฒนาปรับใช้กับสหกรณ์ได้อย่างเหมาะสม จำนวน 2 สหกรณ์ สาเหตุคือ สหกรณ์ต้องการให้มีการจัดฝึกอบรมให้สมาชิกชั้นนำ เช่น คณะกรรมการสหกรณ์ เจ้าหน้าที่สหกรณ์ โดยเฉพาะเรื่องที่มาของเอกสารในการลงบัญชีเพื่อนำเอกสารเหล่านั้นไปชี้แจง หรืออธิบายให้สมาชิกในกลุ่มเข้าใจ เพื่อป้องกันการทุจริต และอบรมในเรื่องการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ของสหกรณ์ ซึ่งสหกรณ์ขนาดเล็กไม่เห็นความสำคัญ โดยเฉพาะสหกรณ์ที่ตั้งตามชนบท ประกอบกับคณะกรรมการมีความรู้่น้อย

ตารางที่ 12 ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมบริการดำเนินงานฝึกอบรม :
ขั้นตอนการให้บริการฝึกอบรม

ความพึงพอใจในกิจกรรมบริการ	ระดับความพึงพอใจ (สหกรณ์)					ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ดำเนินงานฝึกอบรม							
1. ขั้นตอนการให้บริการฝึกอบรม							
- เป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์	19	47	9	1	-	4.11	มาก
- สามารถนำมาปรับใช้ได้ในอนาคต ในกรณีที่มีการขยายธุรกิจมากจากเดิม	11	41	23	1	-	3.82	มาก
- สามารถพัฒนาปรับใช้กับสหกรณ์ได้อย่างเหมาะสม	11	40	23	2	-	3.79	มาก
- เพียงพอและสามารถช่วยให้สหกรณ์แก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง	7	41	26	2	-	3.70	มาก
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม						3.86	มาก

2.4.2 ความพึงพอใจในวิธีการให้บริการฝึกอบรม

จากผลการวิจัยตามตารางที่ 13 พบว่าสหกรณ์มีความพึงพอใจในวิธีการให้บริการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.51 แต่เมื่อพิจารณารายละเอียดความพึงพอใจในกิจกรรมย่อย พบว่า สหกรณ์มีความพึงพอใจแตกต่างกันคือพึงพอใจในระดับมากที่สุด ดังนี้คือ 1) ไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการสมัครที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.70 2) การจัดอบรมเป็นมาตรฐานสากลที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.58 3) ช่วงระยะเวลา สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.50 และ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ มีการได้รับข่าวสารการฝึกอบรมล่วงหน้าในระยะเวลาที่เหมาะสมที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.39 4) การติดต่อประสานงานเพื่อเข้ารับการฝึกอบรมเป็นไปอย่างรวดเร็วที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.38

อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าผลสรุปในภาพรวม สหกรณ์จะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดก็ตามแต่ผลการวิจัยตามตารางที่ 13 แสดงให้เห็นถึงสหกรณ์ที่ยังมีระดับความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุดในด้าน ขั้นตอนและวิธีการในการให้บริการฝึกอบรมไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการสมัคร จำนวน 3 สหกรณ์ และ 1 สหกรณ์ ตามลำดับ ด้านช่วงระยะเวลา สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และการได้รับข่าวสารการฝึกอบรมล่วงหน้าในระยะเวลาที่เหมาะสม จำนวน 4 สหกรณ์ และ 1 สหกรณ์ เท่ากัน ด้านการจัดอบรมเป็นมาตรฐานสากล จำนวน 2 สหกรณ์ และ 1 สหกรณ์ ตามลำดับ และ การติดต่อประสานงานเพื่อเข้ารับการฝึกอบรมเป็นไปอย่างรวดเร็ว จำนวน 6 สหกรณ์ และ 1 สหกรณ์ ตามลำดับ สาเหตุมาจากขาดการประสานงานกันระหว่างสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เขียงรายกับสหกรณ์ที่รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องและไม่ได้สำรวจความต้องการของสหกรณ์ในหลักสูตรที่จะเข้ารับการฝึกอบรมรวมทั้งขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดี

ตารางที่ 13 ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมบริการด้านงานฝึกอบรม: วิธีการให้บริการฝึกอบรม

ความพึงพอใจในกิจกรรมบริการ	ระดับความพึงพอใจ (สหกรณ์)					ค่า คะแนน เฉลี่ย	ระดับ ความ พึงพ อ ใจ
	มาก	ปาน	น้อย				
	ที่สุด	กลาง	ที่สุด				
2. วิธีการให้บริการฝึกอบรม							
- ไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการสมัคร	4	50	18	3	1	3.70	มาก
- การจัดอบรมเป็นมาตรฐานสากล	6	36	31	2	1	3.58	มาก
- ช่วงระยะเวลา สถานที่และสิ่ง อำนวยความสะดวกเหมาะสม	2	40	29	4	1	3.50	มาก
- มีการได้รับข่าวสารการฝึกอบรม ล่วงหน้าในระยะเวลาที่เหมาะสม	4	28	39	4	1	3.39	ปานกลาง
- การติดต่อประสานงานเพื่อเข้ารับ การฝึกอบรมเป็นไปอย่างรวดเร็ว	3	31	35	6	1	3.38	ปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม						3.51	มาก

2.4.3 ความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือผู้ตรวจ

จากผลการวิจัยตามตารางที่ 14 พบว่าสหกรณ์มีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือผู้ตรวจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.08 และเมื่อพิจารณารายละเอียดความพึงพอใจในกิจกรรมย่อยก็ยังพบว่า สหกรณ์มีความพึงพอใจในระดับมากทั้งหมด คือ 1) มีความซื่อสัตย์ต่อวิชาชีพ และต่องานที่ได้รับมอบหมายที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.20 2) มีความรู้ความชำนาญที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.14 3) มีมารยาทที่ดีที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.07 4) ตั้งใจถ่ายทอดความรู้อย่างจริงจัง ไม่ลำเอียงที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.01 5) ไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลประโยชน์ใดๆ ที่ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.97

อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าผลสรุปในภาพรวม สหกรณ์จะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากก็ตาม แต่ผลการวิจัยตามตารางที่ 14 แสดงให้เห็นถึงสหกรณ์ที่ยังมีระดับความพึงพอใจน้อยในด้านไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลหรือผลประโยชน์ใดๆ จำนวน 2 สหกรณ์ สาเหตุมาจากขาดการติดต่อประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่างสหกรณ์กับสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ทำให้ความเข้าใจในระบบงานทั้ง 2 ฝ่าย ไม่ตรงกัน

ตารางที่ 14 ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมบริการด้านงานฝึกอบรม :
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือผู้ตรวจ

ความพึงพอใจในกิจกรรมบริการ	ระดับความพึงพอใจ (สหกรณ์)					ค่า คะแนน เฉลี่ย	ระดับ ความ พึงพ พอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือผู้ตรวจ							
- มีความซื่อสัตย์ต่อวิชาชีพ และต่องานที่ได้รับมอบหมาย	23	45	8	-	-	4.20	มาก
- มีความรู้ ความชำนาญ	21	45	10	-	-	4.14	มาก
- มีมารยาทดี	15	51	10	-	-	4.07	มาก
- ตั้งใจถ่ายทอดความรู้อย่างจริงจังไม่ ลำเอียง	16	45	15	-	-	4.01	มาก
- ไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลหรือผลประโยชน์ ใดๆ	17	42	15	2	-	3.97	มาก
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม						4.06	มาก

จากผลการวิจัยตามตารางที่ 15 แสดงถึงระดับความพึงพอใจของสหกรณ์ในจังหวัดเชียงรายต่อกิจกรรมบริการของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย ทั้ง 4 กิจกรรม ซึ่งสามารถแยกระดับความพึงพอใจในแต่ละระดับโดยเรียงจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ตารางที่ 15 สรุปค่าคะแนนเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของสหกรณ์ในจังหวัดเชียงรายต่อกิจกรรมบริการของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย

ความพึงพอใจในกิจกรรมบริการ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านงานสอบบัญชี	3.96	มาก
2. ด้านงานตรวจแนะนำการเงินการบัญชี	3.94	มาก
3. ด้านงานการฝึกอบรม	3.81	มาก
4. ด้านงานวางรูปแบบบัญชี	3.77	มาก
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมทุกด้าน	3.87	มาก

กล่าวโดยสรุป ผลการวิจัยความพึงพอใจของสหกรณ์ในจังหวัดเชียงรายต่อกิจกรรมบริการของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงรายมีความพึงพอใจโดยภาพรวม “ในระดับมาก” ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ยรวมทั้งหมด 3.87

จากผลการวิจัยตามตารางที่ 16 แสดงถึงระดับความพึงพอใจของสหกรณ์ในจังหวัดเชียงรายต่อขั้นตอนการให้บริการ วิธีการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือผู้ตรวจทั้ง 3 กิจกรรม สามารถแยกระดับความพึงพอใจในแต่ละระดับโดยเรียงจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ตารางที่ 16 สรุปค่าคะแนนเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของสหกรณ์ในจังหวัดเชียงรายต่อขั้นตอน
การให้บริการ วิธีการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือผู้ตรวจ

รายการ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือผู้ตรวจ	4.07	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการ	3.92	มาก
3. วิธีการให้บริการ	3.62	มาก
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมทุกด้าน	3.87	มาก

กล่าวโดยสรุป ผลการวิจัยความพึงพอใจของสหกรณ์ในจังหวัดเชียงรายต่อขั้นตอน
การให้บริการ วิธีการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือผู้ตรวจ สหกรณ์มีความพึงพอใจโดย
ภาพรวม “ในระดับมาก” ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ยรวมทั้งหมด 3.87

การทดสอบสมมติฐาน

จากสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ว่า ขั้นตอน วิธีการ และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้าน
งานวางรูปแบบบัญชี งานตรวจแนะนำการเงินการบัญชี งานสอบบัญชี และงานฝึกอบรม ให้ความ
พึงพอใจต่อสหกรณ์ในจังหวัดเชียงรายในระดับมากนั้นปรากฏว่า ผลการวิจัยตามตารางที่ 15 และ
ที่ 16 สรุปได้ว่าเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้โดยไม่ต้องทดสอบสมมติฐานทางสถิติ
เพราะข้อมูลที่ได้มาจากประชากรทั้งหมด ไม่ใช่จากการสุ่มตัวอย่าง

สรุปความคิดเห็นของสหกรณ์

จากการสอบถามสหกรณ์เกี่ยวกับความต้องการที่จะรับบริการจากสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงรายหรือจ้างผู้สอบบัญชีรับอนุญาตพร้อมทั้งให้เหตุผลและหากต้องการรับบริการจากสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงรายจะต้องการรับบริการในทิศทางใด

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็น ร้อยละ 65 ของผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด ต้องการรับบริการจากสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย โดยให้เหตุผลว่าผู้สอบบัญชีสามารถชี้แนะวิธีปฏิบัติทางด้านบัญชีได้ถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือดีกว่าผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เนื่องจากเป็นส่วนราชการ หากมีปัญหาสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา และสหกรณ์ขนาดเล็กไม่มีงบประมาณที่จะจ้างผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ส่วนความต้องการรับบริการในทิศทางใดนั้นสรุปได้คือ การวางรูปแบบบัญชีต้องเป็นรูปแบบที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนที่เพียงพอที่จะเข้าตรวจสอบสหกรณ์ และการตรวจแนะนำการเงินการบัญชีควรทำอย่างสม่ำเสมอ การฝึกอบรมต้องทำอย่างเป็นขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อนและควรจัดการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรเข้าตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอและใช้เวลาในการตรวจสอบอย่างเพียงพอต่อความต้องการของสหกรณ์

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

(SUMMARY, IMPLICATIONS AND RECOMMENDATIONS)

สรุปผลการวิจัย

(Summary)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง 1) ความพึงพอใจของสหกรณ์ในจังหวัด เชียงรายต่อกิจกรรมบริการของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย ด้านงานวางรูปแบบบัญชี ด้านงานตรวจแนะนำการเงินการบัญชี ด้านงานสอบบัญชี และด้านงานฝึกอบรม 2) ศึกษาความ พึงพอใจของสหกรณ์ ขั้นตอน วิธีการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ เชียงราย โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์ไปยังสหกรณ์ในจังหวัด เชียงราย ในระหว่างเดือนมีนาคมถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2543 จากสหกรณ์ในจังหวัดเชียงรายทั้งหมด 76 สหกรณ์ ทั้งนี้แบบสอบถามดังกล่าวได้มีการทดสอบความตรงในเนื้อหา (Validity) โดยนำ แบบสอบถามที่สร้างแล้วไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไข ให้ถูกต้อง หลังจากนั้นจึง นำแบบสอบถามมาทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ปรากฏว่าได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.975

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences : SPSS/PC) คำนวณค่าต่างๆ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ คำน้หนักคะแนนเฉลี่ย (WMS) โดยสามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล

ผลการวิจัย ลักษณะส่วนบุคคล พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งพนักงานบัญชี (ร้อยละ 47.37) เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 59.21) มีอายุระหว่าง 41-50 ปี (ร้อยละ 31.58) จบการ ศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 64.47) มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน/หรือเป็นสมาชิก 1-5 ปี (ร้อยละ 39.47)

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของสหกรณ์ในจังหวัดเชียงรายต่อกิจกรรมบริการของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย

การวิจัยเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสหกรณ์ในจังหวัดเชียงรายต่อกิจกรรมบริการของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย ในด้านต่างๆ จำนวน 4 กิจกรรม ซึ่งได้แก่ 1) ด้านงานวางรูปแบบบัญชี 2) ด้านงานตรวจแนะนำการเงินการบัญชี 3) ด้านงานสอบบัญชี 4) ด้านงานฝึกอบรม ผลการวิจัยพบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ แต่ละกิจกรรม สามารถนำเสนอ โดยเรียงลำดับดังนี้

ความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งหมด 4 ปัจจัย คือ

1) ด้านงานวางรูปแบบบัญชี (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.88) จำแนกได้ คือ บริการด้านวางรูปแบบบัญชี (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.88) ขั้นตอนและวิธีการจัดทำระบบบัญชี (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.37) และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือผู้ตรวจ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.06) 2) ด้านงานตรวจแนะนำการเงินการบัญชี (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.94) จำแนกได้ คือ ด้านงานตรวจแนะนำที่ได้รับ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.90) ขั้นตอนและการให้คำแนะนำ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.84) และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือผู้ตรวจ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.08) 3) ด้านงานสอบบัญชี (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.96) จำแนกได้ คือ ด้านงานสอบบัญชี (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.86) ขั้นตอนและวิธีการในการสอบบัญชี (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.76) และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือผู้ตรวจ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.09) 4) ด้านงานฝึกอบรม (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.77) จำแนกได้ คือ บริการงานฝึกอบรม (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.86) ขั้นตอนและวิธีการในการให้บริการฝึกอบรม (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.51) และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือผู้ตรวจ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.08)

สำหรับผลการวิเคราะห์ข้อมูลคะแนนเฉลี่ยรวมทั้งหมดของระดับความพึงพอใจของสหกรณ์ในจังหวัดเชียงรายต่อกิจกรรมบริการของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย ทั้ง 4 กิจกรรม พบว่า สหกรณ์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมทั้งหมด 3.87)

กล่าวโดยสรุป ผลการวิจัยความพึงพอใจของสหกรณ์ในจังหวัดเชียงรายต่อขั้นตอนการให้บริการ วิธีการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือผู้ตรวจ สหกรณ์มีความพึงพอใจโดย

ภาพรวม "ในระดับมาก" ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ยรวมทั้งหมด 3.87 ซึ่งถ้าหากทำการแยกระดับความพึงพอใจในแต่ละปัจจัยแล้ว พบว่า สหกรณ์มีความพึงพอใจ "ในระดับมาก" ทั้งหมดซึ่งได้แก่ 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือผู้ตรวจ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.07) 2) ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.92) 3) วิธีการให้บริการ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.62)

ดังนั้น สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์จึงควรรักษาปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ไว้ เพื่อที่จะเป็นการรักษาระดับความพึงพอใจของสหกรณ์ให้อยู่ระดับมากที่สุดต่อไปเพื่อเป็นแรงจูงใจให้สหกรณ์ปฏิบัติงานอย่างมีความสุข และมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลดีต่อองค์กรในที่สุด

อภิปรายผลการวิจัย

(Implication)

จากผลการวิจัยดังกล่าวมาแล้วข้างต้น มีข้อที่ควรอภิปราย ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล

ผลของการวิจัยแสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่จะเป็นตำแหน่งพนักงานบัญชี ซึ่ง เสถียร เหลืองอร่าม (2519: 77) กล่าวถึงระดับตำแหน่งว่าตำแหน่งมีส่วนสร้างแรงจูงใจ และความพึงพอใจที่จะทำงาน คนที่มีตำแหน่งสูงๆ ย่อมจะมีความภูมิใจในความสำเร็จของตนเอง มีผลทำให้ประสิทธิภาพการทำงานสูงไปด้วยประกอบกับผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งบัญชี ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบัญชีย่อมมีสูงกว่าตำแหน่งอื่นจึงส่งผลทำให้มีความพึงพอใจในการทำงาน ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งในเรื่องความแตกต่างระหว่างเพศ ธรรมบุญ ศิริพันธ์ (2530 :10) ได้กล่าวไว้ว่า เพศหญิง เป็นเพศที่เชื่อฟังง่ายและมีความรับผิดชอบ มีความละเอียดอ่อนในการฝีมือมากกว่าผู้ชายและสามารถเข้าใจเรื่องบัญชีซึ่งเป็นเรื่องที่ละเอียดและต้องใช้เวลาในการทำ ความเข้าใจมากกว่าเพศชาย ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่จะอยู่ในกลุ่มช่วงอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ซึ่งถือว่าเป็นช่วงอายุที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานอย่างมีความพึงพอใจ ซึ่ง เกล็ดแก้ว รุ่งลือ (2528 : 28) ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแปรเปลี่ยนไปตามอายุ พิศพรต หุ่นเจริญ (2525 : 133) ได้ศึกษาไว้ว่า อายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันในแต่ละองค์ประกอบของงาน มนูญ บุญเชิด (2529 : 10) ได้รายงานไว้ว่า อายุไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และอาชีพ จาก

ผลการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่ผู้ให้ข้อมูลมีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี แสดงให้เห็นว่าอายุมีผลต่อการทำความเข้าใจเกี่ยวกับงานด้านบัญชีเนื่องจากมีความรอบคอบและสามารถนำข้อมูลที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ได้มากที่สุด ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ทั้งนี้เป็นเพราะการเข้าทำงานในสภกรณ์นั้นได้ใช้การสอบคัดเลือกเป็นเกณฑ์ตัดสินประกอบกับการสัมภาษณ์ ดังนั้นผู้ที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี และ ระดับที่สูงกว่าจึงมีโอกาสในการได้รับพิจารณาคัดเลือกให้ทำงานด้านบัญชีของสภกรณ์สูงกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ดังนั้นจึงมีความเข้าใจในด้านบัญชีเป็นอย่างดีส่งผลทำให้มีระดับความพึงพอใจมากเมื่อพิจารณาระยะเวลาการปฏิบัติงาน/หรือเป็นสมาชิก พบว่าส่วนใหญ่ อยู่ในช่วง 1-5 ปี ซึ่งผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นพนักงานบัญชี ความเข้าใจเกี่ยวกับบัญชีสภกรณ์ของสภกรณ์ซึ่งพนักงานของสภกรณ์ปฏิบัติเป็นประจำ ส่งผลทำให้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของสภกรณ์ในจังหวัดเชียงรายต่อกิจกรรมบริการของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย

การศึกษาความพึงพอใจของสภกรณ์ในจังหวัดเชียงรายต่อกิจกรรมบริการของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย นั้น พบว่าสภกรณ์มีความพึงพอใจในภาพรวม “อยู่ในระดับมาก” (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 3.87) ซึ่งถ้าหากทำการแยกระดับความพึงพอใจในแต่ละปัจจัยแล้ว พบว่า สภกรณ์มีความพึงพอใจ “ในระดับมาก” ทั้ง 4 ปัจจัย ซึ่งได้แก่ 1) ด้านงานวางรูปแบบบัญชี 2) ด้านงานตรวจแนะนำการเงินการบัญชี 3) ด้านงานสอบบัญชี 4) ด้านงานฝึกอบรม ดังนั้น สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์จึงควรรักษาปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ไว้ เพื่อที่จะเป็นการรักษาระดับความพึงพอใจของสภกรณ์ให้อยู่ระดับมากที่สุดต่อไป เพื่อเป็นแรงจูงใจให้สภกรณ์ปฏิบัติงานอย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลดีต่อองค์กรในที่สุด

ข้อเสนอแนะ (Recommendations)

ดังที่กล่าวมาแล้วว่า กรมตรวจบัญชีสหกรณ์เป็นผู้ให้บริการที่ปราศจากคู่แข่งชั้น และเป็นหน่วยงานของรัฐที่ผู้รับบริการไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย สหกรณ์ในจังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในบริการของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงรายสาเหตุหนึ่งอาจมาจากผู้ให้บริการไม่อาจมีข้อเปรียบเทียบในลักษณะของการให้บริการที่คล้ายกันได้ แต่ในอนาคตหากภาระงานของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์มีมากขึ้น อันเนื่องมาจากสถาบันเกษตรกรเพิ่มขึ้น และมีการขยายธุรกิจเติบโตและซับซ้อนมากยิ่งขึ้นในขณะเดียวกัน หน่วยงานของรัฐก็ไม่สามารถขยายอัตรากำลังเพิ่มขึ้นได้ และค่าใช้จ่ายก็ถูกจำกัด การให้บริการของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์แก่สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรคงจะเป็นไปได้ด้วยความยากลำบากอย่างมาก ในการที่จะรักษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้คงไว้เช่นในปัจจุบัน

ผลการวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของสหกรณ์ในจังหวัดเชียงรายต่อกิจกรรมบริการของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย ด้านงานวางรูปแบบบัญชี ด้านงานตรวจแนะนำการเงินการบัญชี ด้านงานสอบบัญชี ด้านงานฝึกอบรม ขั้นตอนการให้บริการ วิธีการให้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ คาดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย และสำนักงานตรวจบัญชีจังหวัดอื่นๆ สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางการพัฒนาระบบ และกระบวนการในการให้บริการ ด้านงานวางรูปแบบบัญชี ด้านงานตรวจแนะนำการเงินการบัญชี ด้านงานสอบบัญชี และด้านงานฝึกอบรม ได้อย่างสอดคล้องกับทิศทางที่ควรจะเป็น ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่าสหกรณ์มีความพึงพอใจในกิจกรรมต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก ซึ่งส่งผลให้สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงรายสามารถจัดทำแผนทิศทาง (Strategic Plan) ในแนวทางการดำเนินงานระยะสั้น และระยะยาวสามารถกำหนด วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ในการทำงานให้แน่ชัด ทั้งด้าน โครงสร้าง อัตรากำลัง งบประมาณ โดยกำหนดเป้าหมายเป็นแผนระยะยาว และมีการจัดทำแผนให้ชัดเจนว่าควรมุ่งเน้นบทบาทภารกิจทางใด และควรพัฒนาจุดใดบ้าง จึงจะเกิดประโยชน์ และเอื้ออำนวยต่อการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ที่ได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว

ตรวจบัญชีสหกรณ์เรียงรายเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการในอนาคต จากผลการวิจัย ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ขั้นตอนการให้บริการ และวิธีการให้บริการ

1. สหกรณ์ควรติดตามแก้ไขข้อบกพร่อง และติดต่อประสานงานกับสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เรียงรายเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นเป็นกรณีไป และทางสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เรียงรายควรจัดให้มีการฝึกอบรมเฉพาะเรื่องอย่างสม่ำเสมอ และสายสอบบัญชีที่รับผิดชอบสหกรณ์ที่ยังไม่เข้าใจระบบบัญชีที่วางไว้โดยไม่สามารถปรับเปลี่ยนให้เข้ากับธุรกิจของตนเองได้ ควรมีการติดต่อประสานงานกันตลอด เพราะสหกรณ์ขนาดเล็ก ซึ่งส่วนใหญ่ การจัดทำบัญชีจัดทำโดยคณะกรรมการซึ่งไม่มีความชำนาญการด้านบัญชี

2. สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เรียงรายควรแก้ไขปรับปรุงระบบงานโดยมีกระบวนการ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ง่ายต่อการเข้าใจ ซึ่งในปัจจุบันโครงการต่าง ๆ ของรัฐบาลที่เข้ามาในสหกรณ์ แต่ละโครงการจะมีการประสานงานระหว่างหน่วยงานหลายหน่วยงาน เช่น กรมส่งเสริมสหกรณ์ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ สหกรณ์อำเภอ ธนากรเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร และ มีการอบรมโครงการ การประชุมสัมมนาอย่างต่อเนื่องมาตฐานการรับข้อมูลของสหกรณ์ที่มีความพึงพอใจน้อย ประกอบกับสหกรณ์ส่วนใหญ่จัดตั้งตามชนบท กรรมการมีความรู้่น้อย จึงควรจัดอบรมให้คณะกรรมการอย่างสม่ำเสมอ

3. ควรมุ่งเน้นให้บริการแก่สหกรณ์ทุกประเภทที่ยังไม่สามารถจัดทำงบการเงินเองได้ ให้สามารถจัดทำบัญชีเรียบร้อย และจัดทำงบการเงินได้

4. ให้คำแนะนำแก้ไขข้อบกพร่อง และติดตามการแก้ไขข้อบกพร่องทางการเงินการบัญชี โดยเป็นภาระกิจต่อเนื่องจากผลการตรวจสอบบัญชีระหว่างปี หรือผลการตรวจสอบประจำปีของสหกรณ์ทุกประเภท ซึ่งตรวจพบว่ามีข้อบกพร่อง ส่วนสหกรณ์ที่ไม่มีข้อบกพร่องก็อาจไม่ต้องให้บริการตรวจแนะนำ ซึ่งจะช่วยให้การแบ่งแยกภาระกิจงานได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

ด้วยหลักการดังกล่าวจะช่วยให้งานตรวจแนะนำการเงินการบัญชี มีเป้าหมายงานที่ชัดเจน ไม่ปฏิบัติงานซ้ำซ้อนกับเป้าหมายงานอื่น และสามารถวางแผนงานและติดตามงานการให้บริการในลักษณะเป็นที่ปรึกษาให้กับสหกรณ์ได้ดียิ่งขึ้น

5. ขั้นตอนงานปัจจุบันผู้สอบบัญชีจะต้องจัดทำกระดาษทำการ 2 ชุด ต้นฉบับพร้อมรายงานการสอบบัญชี ส่งเข้ากรมตรวจบัญชีสหกรณ์เพื่อสอบทาน ซึ่งจะเกิดความล่าช้าเนื่องจากกระดาษทำการและรายงานการสอบบัญชี ของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรทุกแห่งทั่วประเทศจะต้องนำส่งมาสอบทานที่กรมตรวจบัญชีสหกรณ์

ขั้นตอนการทำงานที่ปรับปรุงใหม่จึงควรให้สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ภูมิภาครับภาระกิจการสอบทางรายงานและกระดาษทำการของผู้สอบบัญชีในจังหวัดที่อยู่ในเขตความรับผิดชอบ โดยการโอนหน่วยงานฝ่ายวิเคราะห์รายงานการสอบบัญชี ไปประจำในสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ภูมิภาค ด้วยระบบงานที่ปรับปรุงใหม่นี้ ผู้สอบบัญชีจะลดเวลาในการจัดทำกระดาษทำการ จัดทำรายงานได้รวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย สหกรณ์สามารถทราบผลการตรวจสอบบัญชีได้รวดเร็ว การติดต่อสื่อสารระหว่างสหกรณ์และสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ก็จะมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งคาดว่าจะให้ความพึงพอใจแก่สหกรณ์ผู้ใช้บริการมากขึ้น

6. ปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนการปฏิบัติให้มีการเข้าใจง่าย ไม่ซ้ำซ้อน ผู้สอบบัญชีและผู้ช่วยผู้สอบบัญชีต้องมีเวลาเพียงพอในการดูแลและสหกรณ์ที่ไม่เข้าใจขั้นตอนเป็นพิเศษ เพราะการจัดอบรมถึงแม้จะจัดบ่อยครั้งแล้วก็ตามแต่สหกรณ์ซึ่งมีบุคลากรที่รับผิดชอบด้านบัญชีแตกต่างกัน พื้นฐานความรู้ด้านบัญชีซึ่งบางสหกรณ์มีความรู้เป็นอย่างดีแต่บางสหกรณ์มีความรู้พื้นฐานด้านบัญชีน้อย การจัดการฝึกอบรมที่บ่อยครั้งมากเกินไปทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณ ภาระงานบางอย่าง โดยเฉพาะเรื่องให้การฝึกอบรม สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชิงรายควรผลักรายงานบางอย่างไปให้ขบวนการสหกรณ์รับผิดชอบเอง โดยเฉพาะเรื่องค่าใช้จ่ายและการจัดหลักสูตรฝึกอบรมให้มีขั้นตอนอย่างต่อเนื่องตามความต้องการซึ่งมาจากสหกรณ์โดยตรง รวมทั้งค่าใช้จ่ายด้วย

7. สหกรณ์ควรปรึกษาผู้สอบบัญชีโดยตรงถึงปัญหาที่ไม่เข้าใจ เพราะถ้าหากผู้สอบบัญชีต้องปฏิบัติตามขั้นตอนและวิธีโดยยึดวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของงานบริการที่กำหนดไว้เป็นหลักเพื่อให้ภารกิจของงานมีเป้าหมายที่ชัดเจนไม่ปฏิบัติงานซ้ำซ้อน ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย เพื่อสามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึงซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้สหกรณ์เพิ่มขึ้น

8. การให้คำแนะนำแก้ไขข้อบกพร่อง และติดตามการแก้ไขข้อบกพร่องทางการเงิน การบัญชีโดยเป็นภารกิจต่อเนื่องจากผลการตรวจสอบบัญชีระหว่างปีหรือผลการตรวจสอบประจำปี ของสหกรณ์ทุกประเภท ซึ่งตรวจพบว่ามีข้อบกพร่อง ส่วนสหกรณ์ที่ไม่มีข้อบกพร่องอาจไม่ต้องให้บริการตรวจแนะนำซึ่งจะช่วยให้การแบ่งแยกภาระกิจงานได้ชัดเจนยิ่งขึ้นด้วยหลักการดังกล่าว

จะช่วยให้งานตรวจแนะนำการเงินการบัญชีมีเป้าหมายที่ชัดเจนไม่ปฏิบัติงานซ้ำซ้อนกับเป้าหมายงานอื่น และสามารถวางแผนงานและการติดตามงานการให้บริการในลักษณะเป็นที่ปรึกษาให้กับ สหกรณ์ได้ดียิ่งขึ้น

9. สหกรณ์ควรติดตามการรายงานฐานะการเงินและผลการดำเนินงานระหว่างปี เพื่อให้สหกรณ์สามารถได้รับข้อมูลเกี่ยวกับฐานะการเงินและผลการดำเนินงานในช่วงระยะเวลาหนึ่งก่อนครบรอบปีบัญชีเพื่อให้สหกรณ์ใช้ประโยชน์และถือเป็นงานให้บริการข้อมูลของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย หากตรวจพบข้อบกพร่องจะได้ให้สหกรณ์ดำเนินการแก้ไขได้ทันที่ที่อีกด้วย

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือผู้ตรวจ

1. เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ความสามารถ ซึ่งต้องพัฒนาความรู้ให้ทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบัน ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่ของตนเองที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด

2. สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงรายควรมุ่งเน้นให้บริการแก่สหกรณ์ทุกประเภทที่ยังไม่สามารถจัดทำงบการเงินเองได้ ให้สามารถจัดทำบัญชีให้เรียบร้อยและจัดทำงบการเงินเองได้ การตรวจแนะนำสหกรณ์ระหว่างปีเพื่อให้สหกรณ์สามารถได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการเงินการบัญชีในช่วงระยะเวลาหนึ่งก่อนครบรอบปีบัญชีเพื่อให้สหกรณ์ใช้ประโยชน์และถือเป็นงานให้บริการข้อมูลของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย หากตรวจพบข้อบกพร่อง สหกรณ์สามารถดำเนินการแก้ไขได้ทันที ส่งผลทำให้ระบบการควบคุมภายในของสหกรณ์รัดกุม ทำให้สหกรณ์มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 3. สหกรณ์ที่มีปัญหาควรมีการติดต่อประสานงานอย่างสม่ำเสมอระหว่างสหกรณ์กับสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เพื่อสร้างความเข้าใจในระบบงานให้ตรงกันทั้ง 2 ฝ่าย

3. เนื่องจากความต้องการของสหกรณ์ที่เพิ่มขึ้นในขณะที่งบประมาณ และกำลังคนลดน้อยลงในอนาคต ควรผลักดันให้สหกรณ์พึ่งตนเองให้มากที่สุด ภาระงานฝึกอบรม ขบวนการสหกรณ์สามารถจัดได้บ่อยตามความต้องการของสหกรณ์ โดยรับผิดชอบเรื่องค่าใช้จ่ายและจัดหลักสูตรฝึกอบรมให้มีขั้นตอนอย่างต่อเนื่องตามความต้องการ ซึ่งมาจากสหกรณ์เองโดยตรงรวมทั้งค่าใช้จ่ายด้วย

4. ต้องมีการประสานงานกันระหว่าง สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย กับ สหกรณ์ที่รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง สสำรวจความต้องการของสหกรณ์ในหลักสูตรที่จะเข้ารับการฝึกอบรมพร้อมกับประชาสัมพันธ์รายละเอียดต่าง ๆ

5. ควรมีการกำหนดแนวทางในการจัดเก็บค่าธรรมเนียมการให้บริการแก่สหกรณ์ ที่มีระบบการควบคุมภายในที่ดีและสามารถพึ่งตนเองได้เพื่อที่จะนำค่าบริการมาใช้จ่ายในการบริการ สหกรณ์ ที่พึ่งพาตนเองไม่ได้ (เช่นการจ้างเจ้าหน้าที่สอบบัญชีเพิ่มเติม) สำหรับสหกรณ์ที่ยังไม่มี พนักงานบัญชี ก็เพื่อจัดจ้างพนักงานบัญชีร่วมกันในการจัดทำบัญชีให้เรียบร้อย และพัฒนา เทคโนโลยีใหม่ๆ เพิ่มขึ้นเพื่อสนองความต้องการของสหกรณ์ที่เพิ่มขึ้นในขณะทีงบประมาณ และ กำลังคนลดน้อยลงในอนาคต และเน้นการผลักดันให้สหกรณ์พึ่งพาตนเองมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป (Recommendations for Future Study)

1. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจเปรียบเทียบลักษณะต่างๆ เช่น เปรียบเทียบความ พึงพอใจของสหกรณ์ในแต่ละจังหวัด เป็นต้น

2. ควรมีการวิจัยในเรื่องความพึงพอใจของสหกรณ์ต่อกิจกรรมบริการของสำนักงาน ตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงรายทุกๆ 2 ปี เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนความก้าวหน้าต่างๆ เพื่อจะได้ทราบถึงความแตกต่างที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาที่ต่างกัน

3. ควรศึกษารูปแบบของงานที่จะให้บริการแก่สหกรณ์ที่พึ่งพาตนเองได้ในลักษณะ การจัดเก็บค่าธรรมเนียมในการให้บริการ และรูปแบบของงสตี สำหรับสหกรณ์ขนาดเล็ก เพื่อการ จัดจ้างพนักงานบัญชีร่วมกันเพื่อการจัดทำบัญชี ภายใต้หน่วยงานอิสระของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

บรรณานุกรม
(Bibliography)

- เกล็ดแก้ว ร่วงลือ. 2528. ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คำนึ่ง นกแก้ว. 2524. ความพึงพอใจในการทำงานของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 3. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จรัส กาใหญ่. 2527. สถิติ 1. เชียงใหม่: สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้.
- จรุง ยาสุวรรณ. 2526. อาชีพครูอาชีพศึกษา. งานกรรทาศิลปหัตถกรรมนักเรียนครั้งที่ 36. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภา.
- จุมพล นิมพานิช. 2526. เอกสารการสอนชุด วิชาสังคมศึกษา 4 หน่วยที่ 1-8. กรุงเทพมหานคร: บริษัทสารมวลชน จำกัด.
- เจริญ เจษฎาวัดย์. 2533. การตรวจสอบภายใน. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพอดี้ จำกัด.
- ฉลอง บุญญพิทักษ์สกุล. 2521. การตรวจสอบการปฏิบัติการในสหกรณ์การเกษตร. กรุงเทพมหานคร: กรมตรวจบัญชีสหกรณ์.
- ชลิต พลศิลป์. 2527. ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการครูในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- เชาว์ ไรจน์แสง. 2527. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: สาขาวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธรรมบุญ ศิริพันธ์. 2530. ปัจจัยบางประการที่มีความสัมพันธ์ต่อการแสดงบทบาทในการสื่อสารของเกษตรกรตำบล ในจังหวัดพัทลุง. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้.
- นิคม ศรีวิเศษ. 2521. ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการจังหวัดตำแหน่งครูเขตการศึกษา 9. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- นิคม พรหมย่อย. 2529. ความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ภาคใต้. สงขลา: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บริบูรณ์ บ่อเกิดทรัพย์. 2534. ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาในสมรรถวิสัยของผู้ใต้บังคับบัญชาที่เป็นบัณฑิตสาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2531. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. 2528. "การสร้างแนววัดเจตคติ," วารสารศึกษาศาสตร์การปริทัศน์. ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 (มกราคม – กุมภาพันธ์ 2528)
- ปัญญา หิรัญศรี. 2529. ความรู้พื้นฐานการส่งเสริมการเกษตร. กรุงเทพมหานคร: สารมวลชน.
- ประคอง กรรณสูตร. 2528. สถิติการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาวิจัยการเกษตร. คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรีดา โพธิ์สุวรรณ. 2540. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน). เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- พิรพต นุ่นเจริญ. 2525. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มนูญ บุญเชิด. 2529. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ฝ่ายสามัญศึกษาประจำจังหวัด. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โยธิน คันสนยุท. 2525. มนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาจิตวิทยา คณะครุศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2505. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2493. กรุงเทพมหานคร. โรงพิมพ์รุ่งเรืองธรรม.
- วัลยา บุตรดี. 2533. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเคหกิจเกษตร. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้.
- ศุภยวิชัยเศรษฐศาสตร์ประยุกต์. 2541. การศึกษาความพึงพอใจของสถาบันเกษตรกรต่อกิจกรรมบริการของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์. กรุงเทพมหานคร: รายงาน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ศูนย์วิจัยเศรษฐศาสตร์ประยุกต์. 2542. **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อศักยภาพของผู้สอบบัญชี
สหกรณ์: ศึกษาเฉพาะผู้สอบบัญชีสหกรณ์ภาครัฐ.** กรุงเทพมหานคร: รายงาน,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สกล วรรณพงษ์. 2526. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูพลศึกษาในโรงเรียน
ประถมศึกษา.** กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สนธิ คชสิทธิ์. 2524. **สภาพความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ประจำสถาบันอุดม
ศึกษาเอกชน.** กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุทธิ ชิวหากาณณ์. 2537. **ความพึงพอใจต่องานของเกษตรตำบลในภาคใต้ตอนบน.
เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้.**
- สุวรรณ ฐวโชติ. 2541. **วิธีวิจัยทางสหกรณ์.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.
- เสถียร เหลืองอร่าม. 2519. **หลักมนุษย์สัมพันธ์ต่อการบริหารงานในองค์การ.
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แพรวพิทยา.**
- สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย. 2542. **รายงานประจำปี.** เชียงราย.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2539. **แผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่ง
ชาติฉบับที่ 8.** กรุงเทพมหานคร.
- อนุศักดิ์ จันทร์มา. 2537. **ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อการแสดงออกในบทบาทการ
ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรประจำตำบลในจังหวัดอุบลราชธานี.
เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันเทคโนโลยีการเกษตรแม่โจ้.**
- องค์การการค้าสุสกา. 2529. **พจนานุกรมฉบับเพิ่มคำศัพท์ปรับปรุงใหม่.** กรุงเทพมหานคร: องค์
การค้าสุสกา.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความพึงพอใจของสหกรณ์ในจังหวัดเชียงรายต่อกิจกรรมบริการของสำนักงาน
ตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย

คำชี้แจง 1. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () และหรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้
ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

2. กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ เพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูลที่จะได้รับจากท่าน

[] [] ID 1-3

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูล

1. ตำแหน่งผู้ให้ข้อมูล

[] A1 5

() 1. พนักงานบัญชี

() 3. คณะกรรมการ

() 2. ผู้จัดการสหกรณ์

() 4. เจ้าหน้าที่ส่งเสริม

2. เพศ

[] A2 7

() 1. ชาย

() 2. หญิง

3. อายุ

[] A3 9

() 1. 20 – 25 ปี

() 2. 26 – 30 ปี

() 3. 31 – 40 ปี

() 4. 41 – 50 ปี

() 5. 50 ปีขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา

[] A4 11

() 1. ประถมศึกษา ป.1 – ป.6

() 3. อนุปริญญา

() 2. มัธยมศึกษา ม.1 – ม.6

() 4.ปริญญาตรี

() 3. ปวช.

() 5. สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน / หรือเป็นสมาชิก

[] A5 13

() 1. 1 - 5 ปี

() 3. 11 - 20 ปี

() 2. 6 - 10 ปี

() 4. มากกว่า 20 ปี

ความพึงพอใจในการใช้บริการด้าน การวางรูปแบบบัญชีของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย

ข้อความ	ความพึงพอใจในการ วาง รูปแบบบัญชี				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. บริการด้านวางรูปแบบบัญชีที่ใช้ในปัจจุบัน					
- เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์					[]A6 15
- มีการจัดประเภทบัญชีย่อยต่างๆครอบคลุมทุกรายการ					[]A7 17
- งบการเงินที่ได้สามารถให้ข้อมูลทางการเงินที่เพียงพอต่อความต้องการ					[]A8 19
- สามารถใช้การได้สอดคล้องกับปริมาณและประเภทธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป					[]A9 21
- สถาบันอื่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ความเชื่อถือ					[]A10 23
1.2. ขั้นตอนและวิธีการจัดทำระบบบัญชี					
- มีการจัดทำรูปแบบบัญชีและให้คำแนะนำเป็นขั้นตอนชัดเจนดี ไม่สับสน					[]A11 25
- การปฏิบัติงานของผู้ตรวจในการจัดทำระบบบัญชีให้มีการอนุโลมเพื่อความเหมาะสมไม่ยึดติดตามกฎเกณฑ์ หรือเข้มงวดตามหนังสือจนเกินไป					[]A12 27
- แต่ละขั้นตอนในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจในการทำระบบบัญชีให้นั้นไม่เป็นอย่างสมเหตุสมผลน่าเชื่อถือ					[]A13 29
- แต่ละขั้นตอนในการปฏิบัติงานของผู้ตรวจในการทำระบบบัญชีให้นั้นกระชับรัดกุมรวดเร็ว ไม่เินเย้อ					[]A14 31
- สามารถเรียกใช้บริการจากผู้ตรวจให้ทำการปรับปรุงรูปแบบบัญชีจากหน่วยงานได้โดยง่ายไม่ยุ่งยาก					[]A15 33
1.3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือผู้ตรวจ					
- มีมารยาทดี					[]A16 35
- มีความรู้ ความชำนาญ					[]A17 37
- ทุ่มต่อการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง					[]A18 39
- ดำเนินการให้โดยไม่เลือกปฏิบัติ					[]A19 41
- ไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลหรือผลประโยชน์ใดๆ					[]A20 43
- มีความซื่อสัตย์ต่อวิชาชีพ และต่องานที่ได้รับมอบหมาย					[]A21 45

ความพึงพอใจในการใช้บริการด้าน การสอบบัญชีของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย

ข้อความ	ความพึงพอใจในการสอบบัญชี				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. การสอบบัญชี					
- ช่วยป้องกันและทำให้รู้ถึงข้อบกพร่องทางการเงินการบัญชี					
- ครอบคลุมรายการทางบัญชีทุกเรื่อง					
- ช่วยให้การบริหารงานเป็นไปตามระเบียบที่กำหนดไว้					
- มีการปรับปรุงพัฒนาการสอบบัญชีอยู่เสมอ					
- รายงานผลการตรวจสอบ มีความชัดเจนเป็นที่น่าเชื่อถือยอมรับโดยทั่วไปตามมาตรฐานการสอบบัญชี					
2.1. ขั้นตอนและวิธีการในการสอบบัญชี					
- มีแนวทางการปฏิบัติงานในการสอบบัญชีชัดเจน					
- การดำเนินการสอบบัญชีมีการปฏิบัติที่ยึดหยุ่นอนุโลมตามความเหมาะสมและความจำเป็น					
- สม่ำเสมอ และมีมาตรฐาน					
- เป็นไปอย่างมีหลักการ น่าเชื่อถือทุกขั้นตอน					
- รวดเร็วดี					
2.2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือผู้ตรวจ					
- มีมารยาทดี					
- มีความรู้ ความชำนาญ					
- ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างจริงจังและระมัดระวังรอบคอบ					
- ดำเนินการให้โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
- ไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลหรือผลประโยชน์ใดๆ					
- เที่ยงธรรม มีความซื่อสัตย์ต่อวิชาชีพ และต่องานที่ได้รับมอบหมาย					

[JA22 47

[JA23 49

[JA24 51

[JA25 53

[JA26 55

[JA26 57

[JA27 59

[JA28 61

[JA29 63

[JA30 65

[JA31 67

[JA32 69

[JA33 71

[JA34 73

[JA35 75

[JA37 77

ความพึงพอใจในการใช้บริการด้าน การตรวจแนะนำทางการเงินการบัญชีของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย

ข้อความ	ความพึงพอใจในบริการ ตรวจแนะนำการเงินการบัญชี				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. การตรวจคำแนะนำ หรือการตรวจแนะนำที่ได้รับ					
- สามารถนำมาใช้เพื่อการป้องกันและแก้ไขได้ทันท่วงที					[]A38 79
- ทำให้สามารถจัดทำบัญชีและออกงบการเงินได้เอง					[]A39 81
- ทำให้สหกรณ์มีระบบการควบคุมภายในที่ดีขึ้น					[]A40 83
- สามารถนำมาใช้อย่างสอดคล้องกับความเป็นจริงในการบริหารงาน					[]A41 85
- เป็นที่ยอมรับทั่วไป					[]A42 87
3.1. ขั้นตอนและวิธีการให้คำแนะนำ					
- ลำดับขั้นตอน ชัดเจนดี					[]A43 89
- เป็นไปอย่างเหมาะสมกับความจำเป็น					[]A44 91
- เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ					[]A45 93
- มีมาตรฐาน					[]A46 95
- เป็นที่น่าเชื่อถือ					[]A47 97
- ทันเวลา ไม่เย็นเยื่อ					[]A48 99
3.2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือผู้ตรวจ					
- มีมารยาทดี					[]A49 101
- มีความรู้ ความชำนาญ					[]A50 103
- ทุ่มเหตุต่อการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง					[]A51 105
- ดำเนินการให้โดยไม่เลือกปฏิบัติ					[]A53 107
- ไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลหรือผลประโยชน์ใดๆ					[]A54 109
- มีความซื่อสัตย์ต่อวิชาชีพ และต่องานที่ได้รับมอบหมาย					[]A55 110

ความพึงพอใจในการใช้บริการด้าน การฝึกอบรมของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย

ข้อความ	ความพึงพอใจในการฝึกอบรม					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
4. บริการฝึกอบรม						
ความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรม						
- เป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์						[JA56 111
- เพียงพอและสามารถช่วยให้สหกรณ์แก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง						[JA57 113
- สามารถพัฒนาปรับใช้กับสหกรณ์ได้อย่างเหมาะสม						[JA58 115
- สามารถนำมาปรับใช้ได้ในอนาคต ในกรณีที่มีการขยายธุรกิจ มากกว่าเดิม						[JA59 117
4.1. ขั้นตอนและวิธีการในการให้บริการฝึกอบรม						
- ไม่ยุ่งยากซับซ้อนในการสมัคร						[JA60 119
- ช่วงระยะเวลา สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม						[JA61 121
- มีการได้รับข่าวสารการฝึกอบรมล่วงหน้าในระยะเวลา ที่เหมาะสม						[JA62 123
- การจัดอบรมเป็นมาตรฐานสากล						[JA63 125
- การติดต่อประสานงานเพื่อเข้ารับการฝึกอบรมเป็นไป อย่างรวดเร็ว						[JA64 127
4.2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือผู้ตรวจ						
- มีมารยาทดี						[JA65 129
- มีความรู้ ความชำนาญ						[JA66 131
- ตั้งใจถ่ายทอดความรู้อย่างจริงจัง ไม่ลำเอียง						[JA67 133
- ไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลหรือผลประโยชน์ใดๆ						[JA69 135
- มีความซื่อสัตย์ต่อวิชาชีพ และต่องานที่ได้รับมอบหมาย						[JA70 137

1. ท่านต้องการรับบริการจากสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงรายหรือจ้างผู้สอบบัญชีรับ
อนุญาตและสาเหตุที่เลือก?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ท่านต้องการรับบริการในทิศทางใด?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....





ภาคผนวก ข
ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

นางสาวอังคณา ไวกุณี เกิดที่จังหวัดลำพูน เมื่อวันอังคาร ที่ 28 ธันวาคม พ.ศ. 2514 เข้าศึกษาในระดับมัธยมต้นและมัธยมปลายที่โรงเรียนเวียงเจดีย์วิทยา จังหวัดลำพูน สำเร็จการศึกษาในปี พ.ศ. 2533 และเข้าศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ในคณะบัญชีการเงินและการธนาคาร ได้รับปริญญาบัญชีบัณฑิต เมื่อปี พ.ศ. 2537

ในด้านการทำงาน ได้เริ่มทำงานตำแหน่งนักวิชาการตรวจสอบบัญชี กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ที่สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ ในปี พ.ศ. 2538 และย้ายไปสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย จังหวัดเชียงราย ในปี พ.ศ. 2539 มาช่วยราชการที่สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่จังหวัดเชียงใหม่ในปี พ.ศ. 2541-2542 ปัจจุบันกลับไปดำรงตำแหน่งเดิมที่จังหวัดเชียงราย และเป็นอาจารย์พิเศษที่สถาบันราชภัฏเชียงราย จังหวัดเชียงราย