

**ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ** ความคาดหวังของการบริการระหว่างสหกรณ์และสำนักงาน  
ตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่

**ผู้เขียน** นายปิยะพงษ์ ชาญไวยวิทย์

**ปริญญา** บัณฑิตมหาบัณฑิต

**คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ**

รองศาสตราจารย์อมรา โกสยگانนท์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
นายอรรถพงศ์ พิระเชื้อ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

#### บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังของสหกรณ์ผู้รับบริการ จากสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์และความคาดหวังของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ต้อง ให้บริการแก่สหกรณ์ผู้รับบริการ ในพื้นที่สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่ ซึ่งการศึกษา เป็นแบบการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามจากประชากร คือ คณะกรรมการ ผู้จัดการและพนักงานสหกรณ์ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่จำนวน 247 สหกรณ์ ได้รับการตอบ กลับภายในเวลาที่กำหนดจำนวน 204 สหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 82.51 และบุคลากรที่ให้บริการ ในสังกัดสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่ จำนวน 70 คนได้รับการตอบกลับภายในเวลา ที่กำหนดจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ในการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธี ศึกษาเชิงพรรณนาและ วิเคราะห์ โดยนำมาประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS จากค่าความถี่ และค่าสถิติ ร้อยละ ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

บุคลากรของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่ เป็นเพศหญิง 61 คนและเพศชาย 9 คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี จบการศึกษาชั้นสูงสุดปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในช่วง 1-5 ปี และอยู่ในระดับนักวิชาการตรวจสอบบัญชี และสหกรณ์ในจังหวัด เชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นสหกรณ์การเกษตร มีขนาดใหญ่ มีความซับซ้อนในการตรวจสอบระดับ

ปานกลาง มีระดับชั้นคุณภาพอยู่ในระดับไม่มีการควบคุม และมีระดับความยุ่งยากในการตรวจสอบในระดับมาก

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้บริการมีความคาดหวังสูงสุดด้านภาพลักษณ์ ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงสุดด้านบุคลากร มีความแตกต่างกันน้อยที่สุดในด้านบุคลากร และแตกต่างกันมากที่สุดในด้านบริการ บริการการสอบบัญชีผู้ให้บริการมีความคาดหวังสูงสุดด้านบุคลากร ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงสุดด้านบุคลากร มีความแตกต่างกันน้อยที่สุดในด้านภาพลักษณ์ และแตกต่างกันมากที่สุดในด้านบริการ บริการ โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ผู้ให้บริการมีความคาดหวังสูงสุดด้านภาพลักษณ์ ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงสุดด้านการติดตามการให้บริการ มีความแตกต่างกันน้อยที่สุดในด้านภาพลักษณ์และบุคลากร และแตกต่างกันมากที่สุดในด้านบริการ บริการโครงการสามประสาน ( Win Win Relationship) ผู้ให้บริการมีความคาดหวังสูงสุดด้านบุคลากร ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงสุดด้านบุคลากร มีความแตกต่างกันน้อยที่สุดในด้านกระบวนการ และแตกต่างกันมากที่สุดในด้านบริการ โครงการเสริมสร้างภูมิปัญญาผู้ให้บริการมีความคาดหวังสูงสุดด้านภาพลักษณ์ ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงสุดด้านบุคลากร มีความแตกต่างกันน้อยที่สุดในด้านบุคลากร และแตกต่างกันมากที่สุดในด้านกระบวนการ

**Independent Study Title** Service Expectations Between Cooperative in Chiang Mai and Chiang Mai Cooperative Auditing Office

**Author** Mr. Piyapong Chanvivit

**Degree** Master of Accounting

**Independent Study Advisory Committee**

Assoc. Prof. Amara Kosaiyakanont

Advisor

Mr. Attapong Peeracheir

Co-advisor

**ABSTRACT**

The purposes of this study were to examine the expectations of the cooperative offices that used services provided by the Chiang Mai Cooperative Auditing Office and the expectations of the Chiang Mai Cooperative Auditing Office that served cooperative offices in the Chiang Mai region. This survey used questionnaires as the research instrument. Questionnaires were sent to 247 cooperative offices in the Chiang Mai region in order to get information from a member of the committee, a manager or an officer in each cooperative office. Only 204 questionnaires (82.51 %) were completed and sent back on time. Questionnaires were also sent to 70 personnel who worked for the Chiang Mai Cooperative Auditing Office and all of the questionnaires were returned after being completed.

The methods of this study included a basic statistics analysis and a descriptive analysis. The data obtained were analyzed by using frequency and percentage. The findings of this study were as follows:

There were 61 female and 9 male personnel in the Chiang Mai Cooperative Auditing Office. Most of them were auditors who had graduated and were between the age of 26 and 30. They also had 1-5 years working experience. Most of the cooperative offices in Chiang Mai were

large-sized and had medium complexity in auditing. Quality was at an uncontrolled level. The difficulty of auditing was at the high level.

The study found that the service providers had the highest expectations as regards to image. On the other hand, the service users had the highest expectations as regards to personnel. The reported expectations differed the least regarding personnel, and the most regarding services. For the auditing service, both the service providers and the service users had the highest expectations as regards to personnel. The expectations differed the least regarding image, but the most regarding services. For accounting software service, the service providers had the highest expectations as regards to image, but the service users had the highest expectations as regards to follow-up services. The expectations differed the least regarding image, and the most regarding services. For the Win-Win Relationship project, both the service providers and the service users had the highest expectations as regards to personnel. The expectations differed the least regarding processes, and the most regarding services. Regarding the project to promote social wisdom, the service providers had the highest expectations as regards to image, but the service users had the highest expectations as regards to personnel. The expectations differed the least difference regarding personnel, and the most regarding processes.