

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาการประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภทของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ของสหกรณ์ในพื้นที่รับผิดชอบ สดท.7(เชียงใหม่) ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการประเมินและปัญหาของสหกรณ์ ในการใช้โปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภทของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ในพื้นที่รับผิดชอบ สดท.7(เชียงใหม่) 6 จังหวัดได้แก่ จังหวัดเชียงใหม่ เชียงราย ลำพูน ลำปาง พะเยา และแม่ฮ่องสอน โดยทำการศึกษาสหกรณ์ที่ใช้โปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภทจำนวน 120 สหกรณ์ จากการออกแบบสอบถามคณะกรรมการดำเนินการ ผู้จัดการหรือฝ่ายบริหารสหกรณ์ และพนักงานบัญชีหรือผู้ทำหน้าที่บันทึกข้อมูลของสหกรณ์การเกษตร แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยสามารถอธิบายผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

การอภิปรายผลการศึกษา

ข้อค้นพบจากการศึกษา

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาการประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภทของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ของสหกรณ์ในพื้นที่รับผิดชอบ สดท.7 (เชียงใหม่) ได้สรุปผลการศึกษาออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 คณะกรรมการดำเนินการ

ตอนที่ 2 ผู้จัดการหรือฝ่ายบริหารสหกรณ์

ตอนที่ 3 พนักงานบัญชีหรือผู้ทำหน้าที่บันทึกข้อมูล

ในแต่ละตอนประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภทของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ข้อมูลประเมินส่วนประสมการตลาดบริการของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 7 (เชียงใหม่) และสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์จังหวัดปัญหา และข้อเสนอแนะการใช้โปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภทของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

ตอนที่ 1 คณะกรรมการดำเนินการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการ ร้อยละ 70.83 เป็นเพศชายถึงร้อยละ 98.33 และมีอายุระหว่าง 50–60 ปี ร้อยละ 59.17 คณะกรรมการดำเนินการมีระดับการศึกษาจบปริญญาตรีร้อยละ 28.33 เคยดำรงตำแหน่งในสหกรณ์ 1–5 ปี ร้อยละ 63.33 ขณะเดียวกัน คณะกรรมการดำเนินการส่วนใหญ่ไม่เคยผ่านการอบรมเกี่ยวกับการใช้ข้อมูลทางบัญชี ร้อยละ 70.83 ไม่มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับโปรแกรมระบบบัญชี ร้อยละ 90 และไม่เคยการอบรมหลักสูตรระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานจากกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ร้อยละ 77.50

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภทของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นจากการใช้โปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภทอยู่ในค่าเฉลี่ยระดับมาก โดยสหกรณ์เห็นว่าโปรแกรมช่วยให้สหกรณ์สามารถจัดทำบัญชีได้เรียบร้อยเป็นปัจจุบัน การจัดทำบตลดงบประมาณเดือนและการจัดทำงบการเงิน เพื่อเตรียมให้ผู้สอบบัญชีตรวจสอบได้ถูกต้อง รวดเร็ว นอกจากนี้ โปรแกรมยังช่วยลดเวลาและข้อผิดพลาดขั้นตอนของการผ่านรายการบัญชี จนสามารถนำข้อมูลรายงานเงินสดรับ-จ่ายประจำวัน รายงานงบตลด รายงานทางการเงินจากโปรแกรมไปใช้ในการตัดสินใจและบริหารงานสหกรณ์ได้ดี เป็นผลให้สหกรณ์สามารถใช้โปรแกรมในการปิดบัญชีประจำปีได้ รวดเร็วขึ้น

ขณะเดียวกัน สหกรณ์ยังใช้ข้อมูลรายงานบางส่วนจากโปรแกรมอยู่ในค่าเฉลี่ยระดับน้อย ไม่ว่าจะเป็นรายงานการได้มา-ใช้ไปของเงินสด รายงานการจัดหาและการใช้ทุนดำเนินงาน รายงานการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการบริหารงาน และรายงานการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานไปใช้ในการบริหารงานสหกรณ์ เนื่องจากคณะกรรมการดำเนินการส่วนใหญ่ยังไม่เคยอบรมเกี่ยวกับการใช้ข้อมูลทางบัญชีและโปรแกรมระบบบัญชี รวมทั้งการอบรมหลักสูตรระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานที่จัดโดยกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

ส่วนที่ 3 ข้อมูลประเมินส่วนประสมการตลาดบริการของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 7 (เชียงใหม่)

และสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์จังหวัด

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นจากการประเมินส่วนประสมการตลาดบริการก่อนการนำโปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภทของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์มาใช้

สหกรณ์สามารถบันทึกรายการบัญชีจากสมุดเงินสด รายวันทั่วไปและบัญชีแยกประเภท การจัดทำงบทดลองประจำเดือน และการจัดทำกระดาษทำการงบทดลองประจำปีได้เอง สำหรับการจัดทำงบการเงินสามารถจัดทำได้บางส่วนโดยได้รับคำแนะนำจากผู้สอบบัญชี และสหกรณ์ใช้เวลาในการจัดทำงบการเงินหลังวันสิ้นปีบัญชีอยู่ระหว่าง 45 – 60 วัน หลังจากนำไปโปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภทของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์มาใช้ ปรากฏว่าสหกรณ์สามารถบันทึกรายการบัญชีจากสมุดเงินสด รายวันทั่วไป และบัญชีแยกประเภท การจัดทำงบทดลองประจำเดือนได้ทุกสหกรณ์ อีกทั้ง สหกรณ์ส่วนใหญ่สามารถจัดทำกระดาษทำการงบทดลองประจำปี การจัดทำงบการเงินสามารถจัดทำได้เอง และสหกรณ์ใช้เวลาในการจัดทำงบการเงินหลังวันสิ้นปีบัญชีอยู่ระหว่าง 30 – 45 วัน

ในด้านการประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ของสหกรณ์ อยู่ในค่าเฉลี่ยระดับมาก ซึ่งโปรแกรมนั้นช่วยลดเวลาในการจัดทำบัญชี และรายงานทางการเงิน ไม่ว่าจะเป็งบทดลองประจำเดือน งบการเงิน และรายงานเพื่อการบริหาร อีกทั้งช่วยแก้ปัญหาการจัดทำงบการเงินประจำปีเพื่อเสนอผู้สอบบัญชีในการตรวจสอบด้วย ดังนั้นโปรแกรมระบบบัญชีได้ให้ประโยชน์ และสร้างความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมของสหกรณ์มาก รวมทั้งการติดตั้ง ดูแล แนะนำ การใช้โปรแกรมที่ทันตามความต้องการของสหกรณ์

ในด้านการประเมินมูลเหตุจูงใจในการใช้โปรแกรมของสหกรณ์ อยู่ในค่าเฉลี่ยระดับมาก เนื่องจากการให้บริการโปรแกรมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย รวมทั้งเป็นโปรแกรมของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ด้วย แหล่งข้อมูลการใช้โปรแกรม ส่วนใหญ่จะทราบจากสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์จังหวัด ขณะเดียวกัน ผลการประเมินครั้งนี้ทำให้ทราบว่าคณะกรรมการของสหกรณ์มีความรู้ความชำนาญการใช้คอมพิวเตอร์ ความเข้าใจระบบงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ และการใช้โปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภท หรือเมื่อมีข้อขัดข้องการใช้โปรแกรม สหกรณ์สามารถแก้ไขปัญหาได้อยู่ในค่าเฉลี่ยระดับน้อย ดังนั้นคณะกรรมการดำเนินการของสหกรณ์ จึงได้เสนอแนะให้มีการอบรมเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมระบบบัญชีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ และเสนอให้มีการพัฒนาโปรแกรมให้ครอบคลุมทุกระบบงาน

สำหรับการให้บริการการใช้โปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภทของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ อยู่ในค่าเฉลี่ยระดับน้อย เป็นผลจากกรมตรวจบัญชีสหกรณ์มีบุคลากรที่คอยให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา และให้บริการโปรแกรมยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของสหกรณ์ รวมทั้งข้าราชการควรมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้โปรแกรม สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันเวลา เพื่อให้การใช้โปรแกรมของสหกรณ์ไม่หยุดชะงัก และสร้างผลเสียหายต่อสหกรณ์

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะการใช้โปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภทของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาจากการใช้โปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภทของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ เนื่องจากบุคลากรของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ที่คอยให้คำแนะนำแก้ไขปัญหา และให้บริการโปรแกรมยังไม่เพียงพอ และข้าราชการไม่สามารถแก้ไขโปรแกรมได้ทันทั่วทั้ง ทำให้การใช้โปรแกรมในการทำงานหยุดชะงัก ส่งผลเสียหายต่อสหกรณ์ได้ อีกทั้ง สหกรณ์ต้องการให้โปรแกรมสามารถออกงบการเงินเปรียบเทียบกับปีก่อน และมีรายงานหมายเหตุประกอบงบการเงินด้วย

ด้านข้อเสนอแนะการใช้โปรแกรมระบบบัญชีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์นั้น สหกรณ์ต้องการให้มีการอบรมเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมระบบบัญชีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ รวมทั้งมีการพัฒนาโปรแกรมให้ครอบคลุมทุกระบบงาน ขณะเดียวกันกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ควรมีข้าราชการหรือบุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจโปรแกรมคอยแนะนำ แก้ไขปัญหา และให้บริการโปรแกรมได้เพียงพอและทันเวลาด้วย

ตอนที่ 2 ผู้จัดการหรือฝ่ายบริหารสหกรณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 63.33 มีอายุในช่วง 36-45 ปี ร้อยละ 50.83 มีระดับการศึกษาจบปริญญาตรีร้อยละ 62.50 และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง 6-10 ปี ร้อยละ 54.17 ผู้จัดการหรือฝ่ายบริหารสหกรณ์ส่วนใหญ่เคยผ่านการอบรมการใช้ข้อมูลทางบัญชีถึงร้อยละ 80.83 มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับโปรแกรมระบบบัญชี ร้อยละ 72.50 และผ่านการอบรมหลักสูตรระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน ร้อยละ 60.83

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภทของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์และการให้บริการใช้โปรแกรม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นจากการใช้โปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภทอยู่ในค่าเฉลี่ยระดับมาก โดยสหกรณ์เห็นว่าโปรแกรมช่วยลดขั้นตอน ลดเวลาในการจัดทำบัญชีและรายงานทางการเงินที่ใช้ในการบริหารงานของสหกรณ์ รวมทั้งช่วยลดข้อผิดพลาดในการจัดทำบัญชีสหกรณ์ด้วย ดังนั้น เมื่อสหกรณ์ใช้โปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภท ทำให้สามารถจัดทำบัญชีได้เรียบร้อยเป็นปัจจุบัน จัดทำงบทดลองประจำเดือน และงบการเงินได้ถูกต้อง รวดเร็ว

มีการออกรายงานจากโปรแกรม ไม่ว่าจะป็นรายงานงบการเงิน และรายงานต่างๆ เพื่อใช้ในการบริหารงานของสหกรณ์ได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันความต้องการของสหกรณ์ อีกทั้งผู้จัดการหรือฝ่ายบริหารสหกรณ์ได้ทราบ และเข้าใจวิธีการขั้นตอนการขอใช้โปรแกรมระบบบัญชีของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ และสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ได้บริการติดตั้ง ดูแล แนะนำการใช้โปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภท รวดเร็ว ทันความต้องการของสหกรณ์ด้วย

ในด้านการใช้ข้อมูลจากโปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภทของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ อยู่ในค่าเฉลี่ยระดับมาก โดยสหกรณ์มีการใช้ข้อมูลรายงานงบทดลองประจำทุกเดือน งบการเงิน และรายงานต่างๆจากโปรแกรม มูลเหตุจูงใจในการใช้โปรแกรมเนื่องจากการใช้บริการโปรแกรมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย รวมทั้งเป็นโปรแกรมของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

จากการประเมินผู้จัดการหรือฝ่ายบริหารสหกรณ์ จะเห็นว่ามีรู้ความชำนาญการใช้คอมพิวเตอร์ ความเข้าใจระบบงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ ความรู้ ความชำนาญและความเข้าใจในการใช้โปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภท และเมื่อมีข้อขัดข้องการใช้โปรแกรมสหกรณ์สามารถแก้ไขปัญหา อยู่ในค่าเฉลี่ยระดับน้อย

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและสิ่งที่ควรปรับปรุงการใช้โปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภทของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นจากการจำแนกตามข้อเสนอแนะหรือสิ่งที่ควรปรับปรุงด้าน โปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภทของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าอยากให้โปรแกรมมีรายงานหมายเหตุประกอบงบการเงิน และสามารถออกงบการเงินเปรียบเทียบกับปีก่อนได้ และกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ได้มีการพัฒนาโปรแกรมที่มีทุกระบบงานของสหกรณ์ สำหรับด้านข้อเสนอแนะหรือสิ่งที่ควรปรับปรุงการให้บริการการใช้โปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภทของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ากรมตรวจบัญชีสหกรณ์มีบุคลากรคอยแนะนำ แก้ไขปัญหาและให้บริการโปรแกรมยังไม่เพียงพอ และข้าราชการควรมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้โปรแกรม สามารถแก้ไขปัญหาทันเวลา เพื่อให้การใช้โปรแกรมไม่หยุดชะงัก รวมทั้งจัดให้มีการอบรมให้เจ้าหน้าที่สหกรณ์เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

All rights reserved

ตอนที่ 3 พนักงานบัญชี/ผู้ทำหน้าที่บันทึกข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงถึงร้อยละ 97.50 และมีอายุในช่วง 26-30 ปี ร้อยละ 42.50 การศึกษาจบระดับปริญญาตรี ร้อยละ 65 มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง 6-10 ปี ร้อยละ 49.17 และเคยผ่านการอบรมวิชาชีพทางบัญชีถึงร้อยละ 95.83 พนักงานบัญชีสามารถจัดทำรายงานทางการเงินได้เอง โดยเฉพาะงบทดลองทำได้ทั้งหมด และงบการเงินร้อยละ 86.67 สำหรับการอบรมเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมระบบบัญชี และความรู้พื้นฐานหรือสามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานได้ผ่านการอบรมทุกสภกรณ์ที่ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภทของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

และการให้บริการใช้โปรแกรม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นจากการจำแนกตามการใช้โปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภท และการให้บริการโปรแกรมของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์อยู่ในค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ในการที่โปรแกรมได้ช่วยให้สามารถจัดทำงบทดลองประจำเดือนได้ถูกต้องรวดเร็ว และสหกรณ์มีความคิดเห็นตามการใช้และบริการโปรแกรมอยู่ในค่าเฉลี่ยระดับมาก เนื่องจากโปรแกรมช่วยลดขั้นตอน ลดเวลา หรือลดข้อผิดพลาดในการจัดทำบัญชี และรายงานทางการเงินของสหกรณ์ได้ อีกทั้งโปรแกรมถูกออกแบบมาให้สามารถใช้งานได้ง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยากซับซ้อน ทำให้สหกรณ์สามารถจัดทำบัญชีได้เรียบร้อย เป็นปัจจุบัน และสามารถจัดทำงบการเงินได้ถูกต้องรวดเร็วอีกด้วย ขณะเดียวกัน กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ได้จัดทำคู่มือการใช้งานโปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภท อธิบายขั้นตอนและวิธีการใช้งานได้ครบคลุมและชัดเจน สำหรับการประเมินการบริการติดตั้งโปรแกรมระบบบัญชีอยู่ในค่าเฉลี่ยระดับมาก สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ได้ให้บริการดูแลสอนแนะนำการใช้โปรแกรมได้ครบถ้วน และชัดเจนพอที่จะใช้โปรแกรมได้ แต่อย่างไรก็ตาม การให้บริการแก้ไขปัญหาการใช้โปรแกรมเบื้องต้นได้รวดเร็ว ทันความต้องการของสหกรณ์ อยู่ในค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง

สหกรณ์ส่วนใหญ่มีการใช้โปรแกรมระบบบัญชีเพียงโปรแกรมในการจัดทำบัญชี โดยบันทึกรายการเป็นรายวัน และได้นำข้อมูลรายงานงบทดลองจากโปรแกรมเสนอที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินการประจำทุกเดือน ในบางสหกรณ์ได้ใช้รายงานเงินสรับ-จ่าย และรายงานงบการเงินควบคู่ด้วย

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะการใช้โปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภทของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ายากให้โปรแกรมมีรายงานหมายเหตุประกอบงบการเงิน สามารถออกงบการเงินเปรียบเทียบกับปีก่อน และมีการอบรมเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมระบบบัญชี สำหรับด้านการให้บริการการใช้โปรแกรมส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ากรมตรวจบัญชีสหกรณ์มีบุคลากรคอยแนะนำ แก้ไขปัญหาและให้บริการโปรแกรม ยังไม่เพียงพอ และข้าราชการควรมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้โปรแกรม สามารถแก้ไขปัญหาทันเวลา เพื่อให้การใช้โปรแกรมไม่หยุดชะงัก รวมทั้ง จัดให้มีการอบรมให้เจ้าหน้าที่สหกรณ์เกี่ยวกับการใช้โปรแกรม

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงข้อมูลทั่วไปของสหกรณ์ บุคคลที่เกี่ยวข้อง กระบวนการในการจัดทำบัญชี การประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภทกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ของสหกรณ์ในพื้นที่รับผิดชอบ สดท.7 (เชียงใหม่) ได้อธิบายผลการศึกษาตามแนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน แนวคิดเกี่ยวกับระบบ ทฤษฎีสวนประสมการตลาดสำหรับการบริการ โปรแกรมและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยของการประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภทกรมตรวจบัญชีสหกรณ์อยู่ในระดับมาก เมื่อสหกรณ์ได้ใช้โปรแกรมระบบบัญชีพบว่า ได้รับประโยชน์จากการใช้โปรแกรมมาก ไม่ว่าจะเป็นการจัดทำงบทดลองประจำเดือน และงบการเงินได้ถูกต้อง รวดเร็ว นอกจากนี้ โปรแกรมยังช่วยลดเวลาและข้อผิดพลาดขั้นตอนของการผ่านรายการบัญชี จนสามารถนำข้อมูลรายงานเงินสดรับ-จ่ายประจำวัน รายงานงบทดลอง และรายงานทางการเงินจากโปรแกรมไปใช้ในการตัดสินใจและบริหารงานสหกรณ์ได้ดี อีกทั้งเป็นผลให้สหกรณ์สามารถใช้โปรแกรมในการปิดบัญชีประจำปีได้ รวดเร็วขึ้น

ขณะเดียวกันสหกรณ์ยังใช้ข้อมูลรายงานจากโปรแกรม ไม่ว่าจะเป็นรายงานการได้มา-ใช้ไปของเงินสด รายงานการจัดหาและการใช้ทุนดำเนินงาน รายงานการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการบริหารงาน และรายงานการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานไปใช้ในการบริหารงานสหกรณ์ มีค่าเฉลี่ยการประเมินการใช้โปรแกรมในระดับน้อย เนื่องจากคณะกรรมการดำเนินการส่วนใหญ่ยังไม่เคยอบรมเกี่ยวกับการใช้ข้อมูลทางบัญชีและโปรแกรมระบบบัญชี รวมทั้งการอบรมหลักสูตรระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานที่จัดโดยกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

จากการประเมินส่วนประสมการตลาดบริการก่อนการนำโปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภทของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์มาใช้ ปรากฏว่าสหกรณ์สามารถบันทึกรายการบัญชีจากสมุดเงินสด รายวันทั่วไป และบัญชีแยกประเภท จัดทำงบทดลองประจำปีเดือนและการจัดทำกระดาษทำการงบทดลองประจำปีได้ สำหรับการจัดทำงบการเงินสามารถจัดทำได้บางส่วน โดยได้รับคำแนะนำจากผู้สอบบัญชี และใช้เวลาในการจัดทำงบการเงินหลังวันสิ้นปีบัญชีอยู่ระหว่าง 45 – 60 วัน หลังจากนำโปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภทของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์มาใช้ ปรากฏว่าสหกรณ์สามารถบันทึกรายการบัญชีจากสมุดเงินสด รายวันทั่วไป และบัญชีแยกประเภท การจัดทำงบทดลองประจำปีเดือนได้ทุกสหกรณ์ อีกทั้ง สหกรณ์ส่วนใหญ่สามารถจัดทำกระดาษทำการงบทดลองประจำปี การจัดทำงบการเงินสามารถจัดทำได้เอง และใช้เวลาในการจัดทำงบการเงินหลังวันสิ้นปีบัญชีอยู่ระหว่าง 30 – 45 วัน

การประเมินการให้บริการ โปรแกรมของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ได้สร้างความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมของสหกรณ์มาก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการจัดตั้ง ดูแล แนะนำการใช้โปรแกรม ทันทตามความต้องการของสหกรณ์ โดยเฉพาะการให้บริการ โปรแกรมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย และเป็นโปรแกรมของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ด้วย สหกรณ์ได้ทราบข้อมูลจากสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์จังหวัด

สหกรณ์ได้เสนอแนะให้มีการจัดอบรมเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมระบบบัญชีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ และมีการพัฒนาโปรแกรมให้ครอบคลุมทุกระบบงาน มีบุคลากรที่คอยให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาและให้บริการโปรแกรมให้เพียงพอ รวมทั้งข้าราชการควรมีความพร้อมในการให้คำแนะนำการใช้โปรแกรม สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันเวลา เพื่อให้การใช้โปรแกรมของสหกรณ์ไม่หยุดชะงัก

การศึกษาครั้งนี้พบว่า การประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภทกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ของสหกรณ์ในพื้นที่รับผิดชอบ สดท.7(เชียงใหม่) ต่อส่วนประสมการตลาดสำหรับการบริการโปรแกรม มีรายละเอียดดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์(Product) โปรแกรมระบบบัญชีได้สร้างความมั่นใจและความพึงพอใจในการใช้บริการโปรแกรมของสหกรณ์ ช่วยลดเวลาในการจัดทำบัญชีและรายงานทางการเงิน ไม่ว่าจะเป็นงบทดลองประจำปีเดือน งบการเงิน รายงานเพื่อการบริหาร ช่วยแก้ปัญหการจัดทำงบการเงินประจำปี เพื่อเสนอผู้สอบบัญชี

2. ราคา(Price) เป็นมูลเหตุจูงใจในการใช้โปรแกรมของสหกรณ์มากที่สุด นั่นคือ โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ทุกโปรแกรม จะให้บริการติดตั้งและสอนแนะนำการใช้โปรแกรม โดยไม่คิดมูลค่า

3. **สถานที่บริการ(Place)** ก็คือ สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์จังหวัด โดยมีข้าราชการกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ให้บริการสหกรณ์ในพื้นที่จังหวัดที่สำนักงานตั้งอยู่ สหกรณ์ในพื้นที่จังหวัดใดต้องการขอใช้โปรแกรมสามารถทำหนังสือถึงหัวหน้าสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์จังหวัดนั้น

4. **การส่งเสริมทางการตลาด(Promotion)** โดยสหกรณ์ส่วนใหญ่จะทราบข้อมูลการใช้โปรแกรมจากสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์จังหวัด และการประชาสัมพันธ์ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ รวมทั้งสหกรณ์ที่ใช้โปรแกรมระบบบัญชีของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จะได้รับคู่มือประกอบการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์กรมตรวจบัญชีสหกรณ์

5. **บุคลากร(People)** หมายถึงข้าราชการกรมตรวจบัญชีสหกรณ์หรือบุคลากรที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการติดตั้ง บริการและสอนแนะนำการใช้โปรแกรม เพื่อให้การใช้โปรแกรมระบบบัญชีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อสหกรณ์อย่างดี แต่สหกรณ์ส่วนใหญ่เห็นว่าบุคลากรของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ที่คอยให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาและให้บริการ โปรแกรมยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของสหกรณ์ อีกทั้งข้าราชการไม่สามารถแก้ไขโปรแกรมได้ทันท่วงที ทำให้การใช้โปรแกรมในการทำงานหยุดชะงัก ส่งผลเสียหายต่อสหกรณ์

6. **สร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)** จากการใช้โปรแกรมที่มีความมั่นใจใน โปรแกรมอันเนื่องมาจากเป็น โปรแกรมของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ มีการบริการการใช้โปรแกรมจากข้าราชการกรมตรวจบัญชีสหกรณ์หรือบุคลากร และมีการจัดอบรมการใช้โปรแกรมอย่างสม่ำเสมอ

7. **กระบวนการ(Process)** จากการใช้โปรแกรมระบบบัญชีของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์มีขั้นตอนการขอรับบริการติดตั้งโปรแกรม การดูแล สอนแนะนำการใช้โปรแกรม และแก้ไขปัญหาการใช้โปรแกรมเบื้องต้นได้ เพื่อให้สหกรณ์สามารถใช้โปรแกรมให้เกิดประสิทธิผลต่อสหกรณ์ และเกิดความพึงพอใจต่อโปรแกรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของสหกรณ์ได้ดี

นอกจากผลอภิปรายการศึกษาข้างต้น กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ได้จัดให้สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 7 มีโรงเรียน IT Learning Center ประจำภูมิภาค เพื่อทำการสอนแนะนำการใช้โปรแกรมระบบบัญชีของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ทุกโปรแกรม ให้กับสหกรณ์ที่ใช้โปรแกรมโดยไม่คิดมูลค่าใดๆ ทำให้สหกรณ์ที่ใช้โปรแกรมระบบบัญชีของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ได้รับการอบรมการใช้โปรแกรมอย่างสม่ำเสมอ และสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ส่วนงานระบบงานบัญชีและสอบบัญชีคอมพิวเตอร์ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ได้มีการพัฒนาโปรแกรมระบบบัญชีอย่างต่อเนื่อง เนื่องจาก

เทคโนโลยีสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ขณะเดียวกันเมื่อสหกรณ์มีปัญหาการใช้โปรแกรมต้องการขอคำปรึกษาสามารถติดต่อได้ที่ สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์จังหวัดในพื้นที่ตั้ง สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ภูมิภาค และกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ตามลำดับ

ข้อค้นพบจากการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่เกี่ยวข้องกับสหกรณ์ส่วนใหญ่มีการศึกษาจบระดับปริญญาตรี จะเห็นว่าสหกรณ์มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการสหกรณ์ โดยคณะกรรมการดำเนินการดำรงตำแหน่งในสหกรณ์ระหว่าง 1-5 ปี ทำให้เห็นว่าสหกรณ์มีการหมุนเวียนผู้บริหารในการบริหารงานในสหกรณ์ทุกวาระในตำแหน่ง ขณะเดียวกัน คณะกรรมการดำเนินการมีการผ่านอบรมการใช้ข้อมูลทางบัญชีหรือโปรแกรมระบบบัญชี และหลักสูตรระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานอยู่ในระดับน้อย ในทางตรงกันข้ามกับผู้จัดการหรือฝ่ายบริหารสหกรณ์ และพนักงานบัญชีหรือผู้ทำหน้าที่บันทึกข้อมูลของสหกรณ์ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในสหกรณ์ระหว่าง 6-10 ปี ทำให้เห็นว่าสหกรณ์มีการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรทำงานในสหกรณ์ได้นาน รวมทั้งมีการผ่านอบรมการใช้ข้อมูลทางบัญชีหรือโปรแกรมระบบบัญชี และหลักสูตรระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานอยู่ในระดับมาก เป็นผลให้การใช้โปรแกรมระบบบัญชีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สร้างความพึงพอใจและเป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์อย่างมาก

สำหรับมูลเหตุจูงใจในการใช้โปรแกรม เนื่องจากการใช้บริการโปรแกรมจากกรมตรวจบัญชีสหกรณ์โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย และโปรแกรมเป็นของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ด้วย ขณะเดียวกันสหกรณ์มีความต้องการให้กรมตรวจบัญชีสหกรณ์มีการพัฒนาโปรแกรมให้ครอบคลุมทุกระบบงานสหกรณ์ และเสนอแนะให้โปรแกรมสามารถออกรายงานหมายเหตุประกอบงบการเงิน งบการเงินสามารถเปรียบเทียบกับปีก่อนได้ รวมทั้งมีการอบรมเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมอย่างสม่ำเสมอ แต่อย่างไรก็ตาม กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ต้องมีบุคลากรที่คอยแนะนำ แก้ไขปัญหา และให้บริการโปรแกรมอย่างเพียงพอ และทันเวลา

ในปัจจุบันนี้ สหกรณ์ได้ให้ความสำคัญในการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน โดยนำมาประมวลผลข้อมูลได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นส่วนหนึ่งในการตัดสินใจในการบริหารงานของสหกรณ์ด้วย จากศึกษาครั้งนี้ จะเห็นว่าสหกรณ์ให้ความเชื่อมั่น เชื่อใจต่อกรมตรวจบัญชีสหกรณ์อย่างมาก ซึ่งสหกรณ์คาดหวังว่าระบบบัญชีของสหกรณ์ และโปรแกรมระบบบัญชีของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์จะมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งก่อประโยชน์สูงสุดต่อสหกรณ์ในอนาคต

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าสหกรณ์มีความต้องการให้กรมตรวจบัญชีสหกรณ์มีการพัฒนาโปรแกรมที่มีทุกระบบงานของสหกรณ์ และโปรแกรมควรมีรายงานหมายเหตุประกอบงบการเงิน และสามารถออกงบการเงินเปรียบเทียบกับปีก่อนได้ ด้านการให้บริการการใช้โปรแกรมนั้น กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ต้องมีบุคลากรคอยแนะนำ แก้ไขปัญหา และให้บริการโปรแกรมให้เพียงพอกับความต้องการของสหกรณ์ รวมทั้งข้าราชการมีความพร้อมในการให้คำแนะนำ การใช้โปรแกรม สามารถแก้ไขปัญหาทันเวลา เพื่อให้การใช้โปรแกรมของสหกรณ์ไม่หยุดชะงัก อีกทั้ง มีการอบรมการใช้โปรแกรมระบบบัญชีของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ให้กับเจ้าหน้าที่สหกรณ์อย่างสม่ำเสมอ

จากผลดังกล่าว กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ควรให้ความสำคัญในการให้บริการโปรแกรมกับข้าราชการหรือบุคลากร โดยให้เวลาและจัดยานพาหนะแก่ผู้รับผิดชอบเข้าไปให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้กับสหกรณ์รวดเร็ว ทันความต้องการของสหกรณ์ จะเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ และให้การอบรมกับข้าราชการเกี่ยวกับโปรแกรมระบบบัญชีของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ให้มีความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญในโปรแกรมระบบบัญชี รวมทั้งกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ต้องสร้างจิตสำนึกในการส่งเสริม ประชาสัมพันธ์ให้ข้าราชการทุกคนให้การสนับสนุนนโยบายของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ โดยให้สหกรณ์เปลี่ยนมาใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานแทนการบันทึกบัญชีด้วยมือ และให้ข้าราชการทุกคนมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อการให้บริการโปรแกรมด้วย

ในขณะเดียวกัน สหกรณ์ควรมีความพร้อมที่จะใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ไม่ว่าจะเป็นด้านบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจในระบบคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมระบบบัญชี ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีคุณลักษณะที่โปรแกรมต้องการเป็นอย่างดี มีคุณภาพ และจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน มีระบบป้องกันทั้งระบบภายนอกและภายใน มีสถานที่ตั้งที่เหมาะสม ไม่ก่อความเสี่ยงต่อเครื่องให้เสียหาย ที่สำคัญอีกประการหนึ่ง สหกรณ์ต้องมีการควบคุมภายในที่ดีในการควบคุมระบบงานคอมพิวเตอร์ในสหกรณ์

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากการศึกษานี้ แม้ว่าการประเมินผลการใช้โปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภทกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ของสหกรณ์อยู่ในระดับมาก แต่ข้าราชการหรือบุคลากรที่ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาและให้บริการ โปรแกรมยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของสหกรณ์ ทำให้การทำงานหยุดชะงักไม่ต่อเนื่อง เป็นเสียหายต่อสหกรณ์ ดังนั้น สหกรณ์อาจเปลี่ยนไปหาโปรแกรมใหม่ที่ใช้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา

แม้ว่าจะมีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับโปรแกรมบ้าง สหกรณ์ก็ยอมเสียค่าใช้จ่ายเมื่อเทียบกับผลเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับการดำเนินงานของสหกรณ์

ผู้ศึกษาขอเสนอแนะกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ว่า เพื่อให้กระบวนการสร้างและรักษาสหกรณ์ให้เกิดความภักดีและเชื่อถือต่อกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ควรพิจารณาการให้บริการโปรแกรมแก่สหกรณ์อย่างมาก เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อโปรแกรมสูงสุด จนก่อให้เกิดความซื่อสัตย์ต่อกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ต่อไป โดยการอบรมโปรแกรมระบบบัญชีแก่ข้าราชการหรือบุคลากรของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์เพิ่มมากขึ้น เพื่อจะได้ให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาโปรแกรมได้อีกทั้ง สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์จังหวัดควรจัดให้มีการชักจูงการใช้โปรแกรมระบบบัญชีให้กับสหกรณ์ภายในพื้นที่จังหวัด และมีการติดตามผลการใช้โปรแกรมระบบบัญชีกับสหกรณ์อยู่เป็นประจำ

ในปัจจุบัน กรมตรวจบัญชีสหกรณ์จะมีบุคลากรผู้เชี่ยวชาญในโปรแกรมระบบบัญชีที่ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาโปรแกรมอยู่ส่วนกลาง เป็นผลให้สหกรณ์ที่มีปัญหาโปรแกรมต้องส่งข้อมูลมาแก้ไขที่ส่วนกลาง การแก้ไขใช้เวลานานประมาณ 2-4 สัปดาห์ ทำให้สหกรณ์หยุดชะงักการใช้งานส่งผลเสียหายในการดำเนินงานต่อสหกรณ์ ดังนั้น กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ควรจัดให้มีบุคลากรผู้เชี่ยวชาญในโปรแกรมประจำสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ภูมิภาค หรือสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์จังหวัดอย่างน้อย 2-3 คน เพื่อให้บริการแนะนำ และแก้ไขปัญหาการใช้โปรแกรมให้กับสหกรณ์ในพื้นที่ให้ทันต่อความต้องการสหกรณ์ เป็นผลสหกรณ์เกิดความพึงพอใจต่อโปรแกรมและกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

อีกวิธีหนึ่งให้บริการได้ทันต่อความต้องการของสหกรณ์ได้ดีคือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ(Information Technology)มาสนับสนุน เมื่อสหกรณ์มีปัญหาคการใช้โปรแกรมหรือข้อมูลในโปรแกรมผิดพลาด สหกรณ์สามารถส่งและรับข้อมูลผ่าน Internet ได้ จากผลดังกล่าวนำไปสู่การสร้างความสัมพันธ์กับสหกรณ์แบบหนึ่งต่อหนึ่ง(One to One Relationship) เป็นการสร้างความภักดีของสหกรณ์ต่อกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ อีกทั้งสหกรณ์ได้ลดค่าใช้จ่าย สร้างผลกำไรสูงสุดให้กับองค์กร และนำผลประโยชน์สู่มวลสมาชิกสหกรณ์ได้ในที่สุด