

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความคาดหวังของการบริการระหว่างสหกรณ์และสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่ ในครั้งนี้ผู้ศึกษามีความมุ่งหวังที่จะศึกษาถึงความคาดหวังของ ผู้รับบริการ สหกรณ์ และผู้ให้บริการ สำนักงานตรวจบัญชี สหกรณ์เชียงใหม่ ซึ่งงานวิจัยนี้เป็นเชิงพรรณนา แหล่งข้อมูลได้มาจากการสอบถามผู้ให้บริการ พนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่ สหกรณ์ ผู้รับบริการ รวมทั้งค้นคว้าหนังสือเอกสารที่เกี่ยวข้องซึ่งประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงความคาดหวังของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และเป็นข้อมูลที่สามารถนำไปพิจารณาใช้เป็นแนวทางในการให้บริการต่อไป

สรุปผลการศึกษา ความคาดหวังของผู้ให้บริการสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลโดยทั่วไปของบุคลากรของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 87.14 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 12.86 มีอายุระหว่าง 26-30 ปี ส่วนใหญ่ จบการศึกษาชั้นสูงสุดปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงานในช่วง 1-5 ปี และอยู่ในระดับ นักวิชาการตรวจสอบบัญชี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการแต่ละชนิดที่ให้บริการแก่สหกรณ์ และประสบการณ์ การให้บริการของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่ มีการให้บริการ 4 ชนิด คือการให้บริการด้านการตรวจสอบบัญชี แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ ตรวจสอบบัญชี ประจำปี ตรวจสอบบัญชีระหว่างปี มีบุคลากรเคยตรวจสอบทั้ง 2 ประเภท ร้อยละ 100 และ ตรวจสอบบัญชีโดยใช้โปรแกรมตรวจสอบเชิงลึก CATS มีบุคลากรเคยตรวจสอบ ร้อยละ 88.57 การให้บริการด้านโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี แบ่งเป็น 5 โปรแกรม โปรแกรมระบบบัญชีแยก ประเภท มีบุคลากรเคยให้บริการ ร้อยละ 94.28 โปรแกรมระบบแยกประเภท 2 มีบุคลากรเคย ให้บริการ ร้อยละ 84.28 โปรแกรมระบบสมาชิกและหุ้นและระบบเงินให้กู้ มีบุคลากรเคยให้บริการ ร้อยละ 91.42 โปรแกรมระบบสินค้า มีบุคลากรเคยให้บริการ ร้อยละ 92.86 และระบบบัญชีสหกรณ์ ออมทรัพย์ มีบุคลากรเคยให้บริการ ร้อยละ 68.57 การให้บริการโครงการสามประสาน WWR การอบรมผู้ตรวจสอบกิจการ มีบุคลากรเคยให้บริการ ร้อยละ 67.14 และการอบรมและแนะนำการใช้

โปรแกรม CFSAWS มีบุคคลกรเคยให้บริการ ร้อยละ 82.86 และการให้บริการโครงการเสริมสร้าง
ภูมิปัญญา มีบุคคลกรเคยให้บริการ ร้อยละ 100.00

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังที่คาดหวังว่าจะให้บริการแก่สหกรณ์

ผู้รับบริการ

ผลการศึกษาพบว่า บุคคลากรของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่ มีความ
คาดหวังว่าจะให้บริการแก่สหกรณ์ผู้รับบริการ โดยแยกเป็นบริการดังนี้

การให้บริการการตรวจสอบบัญชี

ผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวังการให้บริการการตรวจสอบบัญชีในระดับมากและ
ความคาดหวังมากที่สุดในด้านบุคลากรของสหกรณ์ผู้รับบริการ

ด้านการบริการ มีระดับความคาดหวังการให้บริการด้านการตรวจสอบบัญชี ในระดับ
มาก และมีความคาดหวังมากที่สุดในเรื่องการให้บริการด้านการตรวจสอบบัญชีประจำปี

ด้านกระบวนการการทำงาน of สหกรณ์ผู้รับบริการ มีระดับความคาดหวังการ
ให้บริการด้านการตรวจสอบบัญชี ในระดับมาก และมีความคาดหวังมากที่สุดในเรื่องสหกรณ์
สามารถบันทึกรายการทางบัญชีได้

ด้านบุคลากรของสหกรณ์ผู้รับบริการ มี ระดับความคาดหวังการให้บริการด้านการ
ตรวจสอบบัญชี ในระดับมาก และมีความคาดหวังมากที่สุดในเรื่องบุคลากรของสหกรณ์จะ
ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

ด้านภาพลักษณ์ของสหกรณ์ผู้รับบริการ มีระดับความคาดหวังการให้บริการด้านการ
ตรวจสอบบัญชี ในระดับมาก และมีความคาดหวังมากที่สุดในเรื่องการดำเนินงานของสหกรณ์ เพื่อ
ผลประโยชน์ของสมาชิกส่วนใหญ่

การให้บริการด้านโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี

ผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวังการให้บริการโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในระดับ
มากและความคาดหวังมากที่สุดในด้านภาพลักษณ์ของสหกรณ์ผู้รับบริการ

ด้านบริการ มีระดับความคาดหวังการให้บริการด้านโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี
ในระดับมาก และมีความคาดหวังมากที่สุดใน โปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภท 2

ด้านกระบวนการทำงานของสหกรณ์ผู้รับบริการ มีระดับความคาดหวังการให้บริการ
ด้านโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ในระดับมาก และมีความคาดหวังมากที่สุดในเรื่องการบันทึก
ข้อมูลทางการเงินที่เกิดขึ้นทุกวัน และมีการสำรองข้อมูลทุกวันทำการ

ด้านบุคลากรของสหกรณ์ผู้รับบริการ มีระดับความคาดหวังการให้บริการด้านโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ในระดับมาก และมีความคาดหวังมากที่สุดในเรื่องการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและตั้งใจ

ด้านภาพลักษณ์ของสหกรณ์ผู้รับบริการ มีระดับความคาดหวังการให้บริการด้านโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ในระดับมาก และมีความคาดหวังมากที่สุดในเรื่องให้เกียรติและเชื่อมั่นในบุคลากรจากสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์

การให้บริการโครงการสามประสาน WWR

ผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวังการให้บริการโครงการสามประสาน WWR ในระดับมากและความคาดหวังมากที่สุดในด้านบุคลากรของสหกรณ์ผู้รับบริการ

ด้านบริการ มีระดับความคาดหวังการให้บริการโครงการสามประสาน WWR ในระดับมาก และมีความคาดหวังมากที่สุดในเรื่องอบรมผู้ตรวจสอบกิจการ

ด้านกระบวนการทำงานของสหกรณ์ผู้รับบริการ มีระดับความคาดหวังการให้บริการโครงการสามประสาน WWR ในระดับมาก และมีความคาดหวังมากที่สุดในเรื่องมีการประชุมกันอย่างสม่ำเสมอ

ด้านบุคลากรของสหกรณ์ผู้รับบริการ มีระดับความคาดหวังการให้บริการโครงการสามประสาน WWR ในระดับมาก และมีความคาดหวังมากที่สุดในเรื่องการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

ด้านภาพลักษณ์ของสหกรณ์ผู้รับบริการ มีระดับความคาดหวังการให้บริการโครงการสามประสาน WWR ในระดับมาก และมีความคาดหวังมากที่สุดในเรื่องการให้ความสำคัญในการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานต่างๆ

การให้บริการโครงการเสริมสร้างภูมิปัญญา

ผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวังการให้บริการโครงการเสริมสร้างภูมิปัญญา ในระดับมากและความคาดหวังมากที่สุดในด้านบุคลากรของสหกรณ์ผู้รับบริการ

ด้านการบริการ มีระดับความคาดหวังการให้บริการโครงการเสริมสร้างภูมิปัญญา ในระดับมาก และมีความคาดหวังมากที่สุดในเรื่องสอนแนะนำการจัดทำบัญชีครัวเรือน

ด้านกระบวนการทำงานของสหกรณ์ผู้รับบริการ มีระดับความคาดหวังการให้บริการโครงการเสริมสร้างภูมิปัญญา ในระดับมาก และมีความคาดหวังมากที่สุดในเรื่องเป็นคนกลางระหว่างสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์และเกษตรกรในการสอนแนะนำการจัดทำบัญชีครัวเรือน

ด้านบุคลากรของสหกรณ์ผู้รับบริการ มีระดับความคาดหวังการให้บริการ โครงการเสริมสร้างภูมิปัญญา ในระดับมาก และมีความคาดหวังมากที่สุดในเรื่องการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและตั้งใจ

ด้านภาพลักษณ์ของสหกรณ์ผู้รับบริการ มีระดับความคาดหวังการให้บริการ โครงการเสริมสร้างภูมิปัญญา ในระดับมาก และมีความคาดหวังมากที่สุดในเรื่องสามารถเป็นที่ปรึกษาแก่สมาชิกในการจัดทำบัญชีครัวเรือนได้

เมื่อจำแนกตามอายุของผู้ให้บริการ พบว่า

ด้านบริการ

การตรวจสอบบัญชี อายุ 31-40 ปีของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี อายุ 51-60 ปี ของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โครงการสามประสาน WWR อายุ 51-60 ปี ของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โครงการเสริมสร้างภูมิปัญญา อายุ 51-60 ปีของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด

ด้านกระบวนการทำงาน

การตรวจสอบบัญชี อายุ 21-30 ปีของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี อายุ 51-60 ปี ของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โครงการสามประสาน WWR อายุ 31-40 ปี ของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โครงการเสริมสร้างภูมิปัญญา อายุ 21-30 ปีและ 41-50 ปีของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด

ด้านบุคลากร

การตรวจสอบบัญชี อายุ 51-40 ปีของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี อายุ 21-30 ปีและ 41-50 ปี ของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โครงการสามประสาน WWR อายุ 51-60 ปี ของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โครงการเสริมสร้างภูมิปัญญา อายุ 51-60 ปีของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด

ด้านภาพลักษณ์

การตรวจสอบบัญชี อายุ 51-60 ปีของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี อายุ 51-60 ปี ของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โครงการสามประสาน WWR อายุ 51-60 ปี ของผู้ให้บริการที่มีระดับความ

เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานของผู้ให้บริการ พบว่า

ด้านบริการ

การตรวจสอบบัญชี ประสบการณ์ 6-10 ปี ของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ประสบการณ์ 1-5 ปี ของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โครงการสามประสาน WWR ระดับประสบการณ์ มากกว่า 25 ปี ของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โครงการเสริมสร้างภูมิปัญญา ประสบการณ์มากกว่า 25ปี ของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด

ด้านกระบวนการทำงาน

การตรวจสอบบัญชี ประสบการณ์ 1-5 ปีของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ประสบการณ์มากกว่า 25ปีของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โครงการสามประสาน WWR ประสบการณ์ 6-10 ปี ของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โครงการเสริมสร้างภูมิปัญญา ประสบการณ์ 16-20 ปี ของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด

ด้านบุคลากร

การตรวจสอบบัญชี ประสบการณ์มากกว่า 25 ปีของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ประสบการณ์ 16-20 ปีของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โครงการสามประสาน WWR ประสบการณ์มากกว่า 25ปี ของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โครงการเสริมสร้างภูมิปัญญา ประสบการณ์มากกว่า 25ปี ของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด

ด้านภาพลักษณ์

การตรวจสอบบัญชี ประสบการณ์มากกว่า 25ปี ของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ประสบการณ์มากกว่า 25ปี ของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โครงการสามประสาน WWR ประสบการณ์มากกว่า 25ปี ของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โครงการเสริมสร้างภูมิปัญญา ประสบการณ์มากกว่า 25ปี ของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งของผู้ให้บริการ พบว่า

ด้านบริการ

การตรวจสอบบัญชี ตำแหน่งเจ้าพนักงานตรวจสอบบัญชีชำนาญงาน และ เจ้าพนักงานตรวจสอบบัญชีอาวุโส ของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ตำแหน่งเจ้าพนักงานตรวจสอบบัญชีชำนาญงาน ของผู้ให้บริการ

สรุปผลการศึกษา ความคาดหวังของผู้รับบริการ สหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลโดยทั่วไปของสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษาพบว่า สหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นสหกรณ์การเกษตร มีขนาดใหญ่ มีความซับซ้อนในการตรวจสอบระดับ ปานกลาง มีระดับชั้นคุณภาพอยู่ในระดับไม่มีการควบคุม และมีระดับความยุ่งยากในการตรวจสอบในระดับมาก

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการแต่ละชนิดที่ รับบริการของสหกรณ์ และประสบการณ์การรับบริการของสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษาพบว่า สหกรณ์ ในจังหวัด เชียงใหม่ มีการให้บริการ 4 ชนิด คือการให้บริการด้านการตรวจสอบบัญชี แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ ตรวจสอบบัญชีประจำปีมีสหกรณ์เคยรับบริการ ร้อยละ 87.75 ตรวจสอบบัญชีระหว่างปี มีสหกรณ์เคยรับบริการ ร้อยละ 93.63 และตรวจสอบบัญชีโดยใช้โปรแกรมตรวจสอบเชิงลึก CATS มีสหกรณ์เคยรับบริการ ร้อยละ 39.22 การให้บริการด้านโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี แบ่งเป็น 5 โปรแกรม โปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภท มีสหกรณ์เคยรับบริการ ร้อยละ 30.88 โปรแกรมระบบแยกประเภท 2 มีสหกรณ์เคยรับบริการ ร้อยละ 25.49 โปรแกรมระบบสมาชิกและหุ้นและระบบเงินให้กู้ มีสหกรณ์เคยรับบริการ ร้อยละ 25.98 โปรแกรมระบบมีสหกรณ์เคยรับบริการ ร้อยละ 25.00 และระบบบัญชีสหกรณ์ออมทรัพย์ มีสหกรณ์เคยรับบริการ ร้อยละ 5.39 การให้บริการโครงการสามประสาน WWR การอบรมผู้ตรวจสอบกิจการ มีสหกรณ์เคยรับบริการ ร้อยละ 24.51 และการอบรมและแนะนำการใช้โปรแกรม CFSAWS มีสหกรณ์เคยรับบริการ ร้อยละ 24.51 และการให้บริการ โครงการเสริมสร้างภูมิปัญญา มีสหกรณ์เคยรับบริการ ร้อยละ 42.64

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังที่คาดหวังว่าจะรับบริการจากสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า สหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่ มีความคาดหวังว่าจะ รับบริการ จากสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่ โดยแยกเป็นบริการดังนี้

การรับบริการการตรวจสอบบัญชี

ผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังการให้บริการการตรวจสอบบัญชีในระดับมากและความคาดหวังมากที่สุดในด้านบุคลากรของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่ผู้ให้บริการ

ด้านการบริการ มีระดับความคาดหวังการรับบริการด้านการตรวจสอบบัญชีในระดับมาก และมีความคาดหวังมากที่สุดในเรื่องการให้บริการด้านการตรวจสอบบัญชีประจำปี

ด้านกระบวนการการทำงานของสหกรณ์ผู้ ให้บริการ มีระดับความคาดหวังการ ให้บริการด้านการตรวจสอบบัญชี ในระดับมาก และมีความคาดหวังมากที่สุดในเรื่องการได้รับ บริการที่รวดเร็ว

ด้านบุคลากรของสหกรณ์ผู้ ให้บริการ มีระดับความคาดหวังการ ให้บริการด้านการ ตรวจสอบบัญชี ในระดับมากที่สุด และมีความคาดหวังมากที่สุดในเรื่องบุคลากรที่ให้บริการมี ความรู้ความสามารถเพียงพอในการปฏิบัติงานและเต็มใจในการปฏิบัติงาน

ด้านภาพลักษณ์ของสหกรณ์ผู้ ให้บริการ มีระดับความคาดหวังการ ให้บริการด้านการ ตรวจสอบบัญชี ในระดับมาก และมีความคาดหวังมากที่สุดในเรื่องบุคลิกลักษณะ ท่าทางของ เจ้าหน้าที่

ด้านการติดตามการ ให้บริการ มีระดับความคาดหวังการ ให้บริการด้านการตรวจสอบ บัญชี ในระดับมาก และมีความคาดหวังมากที่สุดในเรื่องจะ ได้รับการแก้ไขปัญหาหลังการ ให้บริการ และใช้เวลาที่แก้ไขปัญหาคืออย่างรวดเร็ว

การรับบริการด้านโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี

ผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังการรับบริการ โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในระดับ มากและความคาดหวังมากที่สุดในด้านบุคลากรของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่ผู้ ให้บริการ

ด้านบริการ มีระดับความคาดหวังการรับบริการด้าน โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ในระดับมาก และมีความคาดหวังมากที่สุดใน โปรแกรมระบบบัญชีแยกประเภท

ด้านกระบวนการทำงานของสหกรณ์ผู้รับบริการ มีระดับความคาดหวังการรับบริการ ด้าน โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ในระดับมาก และมีความคาดหวังมากที่สุดในเรื่องจะ ได้รับ บริการที่รวดเร็ว และมีความชัดเจนในขั้นตอนและกระบวนการ ให้บริการ

ด้านบุคลากรของสหกรณ์ผู้รับบริการ มีระดับความคาดหวังการรับบริการด้าน โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ในระดับมาก และมีความคาดหวังมากที่สุดในเรื่องการปฏิบัติงาน ด้วยความเที่ยงธรรม ซื่อสัตย์สุจริต ความเต็มใจและตั้งใจ

ด้านภาพลักษณ์ของสหกรณ์ผู้รับบริการ มีระดับความคาดหวังการ ให้บริการด้าน โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ในระดับมาก และมีความคาดหวังมากที่สุดในเรื่องการแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ และบุคลิกลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่

ด้านการติดตามการ ให้บริการ มีระดับความคาดหวังการ ให้บริการด้าน โปรแกรม สำเร็จรูปทางการบัญชี ในระดับมาก และมีความคาดหวังมากที่สุดในเรื่องจะ ได้รับการแก้ไขปัญหา หลังการ ให้บริการ ใช้เวลาที่แก้ไขปัญหาคืออย่างรวดเร็วและไม่มีข้อผิดพลาดหลังการแก้ไข

การรับบริการด้านโครงการสามประสาน WWR

ผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังการรับบริการ โครงการสามประสาน WWR ในระดับมากและความคาดหวังมากที่สุดในด้านบุคลากรของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่ผู้ให้บริการ

ด้านบริการ มีระดับความคาดหวังการรับบริการด้านโครงการสามประสาน WWR ในระดับมาก และมีความคาดหวังมากที่สุดในการอบรมผู้ตรวจสอบกิจการ

ด้านกระบวนการทำงานของสหกรณ์ผู้รับบริการ มีระดับความคาดหวังการรับบริการด้านโครงการสามประสาน WWR ในระดับมาก และมีความคาดหวังมากที่สุดในเรื่องจะมีกระบวนการให้บริการที่เหมาะสม

ด้านบุคลากรของสหกรณ์ผู้รับบริการ มีระดับความคาดหวังการรับบริการด้านโครงการสามประสาน WWR ในระดับมาก และมีความคาดหวังมากที่สุดในเรื่องบุคลากรจะเต็มใจในการปฏิบัติงาน

ด้านภาพลักษณ์ของสหกรณ์ผู้รับบริการ มีระดับความคาดหวังการให้บริการด้านโครงการสามประสาน WWR ในระดับมาก และมีความคาดหวังมากที่สุดในเรื่องการแต่งกายของเจ้าหน้าที่

ด้านการติดตามการให้บริการ มีระดับความคาดหวังการให้บริการด้านโครงการสามประสาน WWR ในระดับมาก และมีความคาดหวังมากที่สุดในเรื่องจะได้รับการแก้ไขปัญหาหลังการให้บริการ

การรับบริการด้านโครงการเสริมสร้างภูมิปัญญา

ผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังการรับบริการ โครงการเสริมสร้างภูมิปัญญาในระดับมากและความคาดหวังมากที่สุดในด้านบุคลากรของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่ผู้ให้บริการ

ด้านบริการ มีระดับความคาดหวังการรับบริการด้านโครงการเสริมสร้างภูมิปัญญาในระดับมาก และมีความคาดหวังมากที่สุดในสอนแนะนำการจัดทำบัญชีครัวเรือน

ด้านกระบวนการทำงานของสหกรณ์ผู้รับบริการ มีระดับความคาดหวังการรับบริการด้านโครงการเสริมสร้างภูมิปัญญาในระดับมาก และมีความคาดหวังมากที่สุดในเรื่องจะได้รับบริการที่รวดเร็ว มีความชัดเจนในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการ และมีกระบวนการให้บริการที่เหมาะสม

ด้านบุคลากรของสหกรณ์ผู้รับบริการ มีระดับความคาดหวังการรับบริการด้านโครงการเสริมสร้างภูมิปัญญาในระดับมาก และมีความคาดหวังมากที่สุดในเรื่องบุคลากรมีความรู้ความสามารถเพียงพอในการปฏิบัติงาน

ด้านภาพลักษณ์ของสหกรณ์ผู้รับบริการ มีระดับความคาดหวังการให้บริการด้านโครงการเสริมสร้างภูมิปัญญาในระดับมาก และมีความคาดหวังมากที่สุดในเรื่องบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่

ด้านการติดตามการให้บริการ มีระดับความคาดหวังการให้บริการด้านโครงการเสริมสร้างภูมิปัญญาในระดับมาก และมีความคาดหวังมากที่สุดในเรื่องจะได้รับการแก้ไขปัญหาลังการให้บริการ

เมื่อจำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ พบว่า

ด้านบริการ

การตรวจสอบบัญชี สหกรณ์ออมทรัพย์ของผู้รับบริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี สหกรณ์เกษตร ของผู้รับบริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โครงการสามประสาน WWR สหกรณ์ร้านค้า ของผู้รับบริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โครงการเสริมสร้างภูมิปัญญา สหกรณ์นิคมของผู้รับบริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด

ด้านกระบวนการทำงาน

การตรวจสอบบัญชี สหกรณ์ออมทรัพย์ของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี สหกรณ์ออมทรัพย์ ของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โครงการสามประสาน WWR สหกรณ์ออมทรัพย์ ของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โครงการเสริมสร้างภูมิปัญญา สหกรณ์นิคมของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด

ด้านบุคลากร

การตรวจสอบบัญชี สหกรณ์เกษตรและสหกรณ์นิคมของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี สหกรณ์เกษตร ของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โครงการสามประสาน WWR สหกรณ์ออมทรัพย์ ของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โครงการเสริมสร้างภูมิปัญญา สหกรณ์นิคม ของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด

ด้านภาพลักษณ์

การตรวจสอบบัญชี สหกรณ์ออมทรัพย์ ของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี สหกรณ์ออมทรัพย์ ของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โครงการสามประสาน WWR สหกรณ์เครดิตยูเนียนของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โครงการเสริมสร้างภูมิปัญญา สหกรณ์นิคม ของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด

ด้านการติดตามการให้บริการ

การตรวจสอบบัญชี สหกรณ์ออมทรัพย์ ของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี สหกรณ์เกษตร ของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โครงการสามประสาน WWR สหกรณ์ออมทรัพย์ ของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โครงการเสริมสร้างภูมิปัญญา สหกรณ์ออมทรัพย์ ของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด

เมื่อจำแนกตามขนาดสหกรณ์ของผู้รับบริการ พบว่า

ด้านบริการ

การตรวจสอบบัญชี สหกรณ์ที่จัดขนาดไม่ได้ของผู้รับบริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี สหกรณ์ที่จัดขนาดไม่ได้ ของผู้รับบริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โครงการสามประสาน WWR สหกรณ์ขนาดเล็กและขนาดใหญ่ ของผู้รับบริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โครงการเสริมสร้างภูมิปัญญา สหกรณ์ที่จัดขนาดไม่ได้ ของผู้รับบริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด

ด้านกระบวนการทำงาน

การตรวจสอบบัญชี สหกรณ์ที่จัดขนาดไม่ได้ ของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี สหกรณ์ที่จัดขนาดไม่ได้ ของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โครงการสามประสาน WWR สหกรณ์ที่จัดขนาดไม่ได้ ของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โครงการเสริมสร้างภูมิปัญญา สหกรณ์ที่จัดขนาดไม่ได้ ของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด

ด้านบุคลากร

การตรวจสอบบัญชี สหกรณ์ขนาดใหญ่่มาก ของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี สหกรณ์ที่จัดขนาดไม่ได้ ของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โครงการสามประสาน WWR สหกรณ์ที่จัดขนาด

ไม่ได้ ของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โครงการเสริมสร้างภูมิปัญญา
สหกรณ์ที่จัดขนาดไม่ได้ ของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด

ด้านภาพลักษณ์

การตรวจสอบบัญชี สหกรณ์ที่จัดขนาดไม่ได้ของผู้ให้บริการที่มีระดับความ
คาดหวังสูงสุด โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี สหกรณ์ที่จัดขนาดไม่ได้ ของผู้
ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โครงการสามประสาน WWR สหกรณ์ที่จัดขนาด
ไม่ได้ของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โครงการเสริมสร้างภูมิปัญญา
สหกรณ์ที่จัดขนาดไม่ได้ของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด

ด้านการติดตามการให้บริการ

การตรวจสอบบัญชี สหกรณ์ที่จัดขนาดไม่ได้ ของผู้ให้บริการที่มีระดับความ
คาดหวังสูงสุด โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี สหกรณ์ขนาดใหญ่มาก ของผู้ให้บริการ
ที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โครงการสามประสาน WWR สหกรณ์ที่จัดขนาดไม่ได้
ของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โครงการเสริมสร้างภูมิปัญญา สหกรณ์ที่จัด
ขนาดไม่ได้ ของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด

เมื่อจำแนกตามความซับซ้อนของสหกรณ์ผู้รับบริการ พบว่า

ด้านบริการ

การตรวจสอบบัญชี สหกรณ์ที่มีความซับซ้อนระดับปานกลาง ของผู้รับบริการที่มี
ระดับความคาดหวังสูงสุด โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี สหกรณ์ที่มีความซับซ้อน
ระดับปานกลาง ของผู้รับบริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โครงการสามประสาน
WWR สหกรณ์ที่มีความซับซ้อนระดับปานกลาง ของผู้รับบริการที่มีระดับความคาดหวัง
สูงสุด โครงการเสริมสร้างภูมิปัญญา สหกรณ์ที่มีความซับซ้อนระดับมาก ของ
ผู้รับบริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด

ด้านกระบวนการทำงาน

การตรวจสอบบัญชี สหกรณ์ที่มีความซับซ้อนระดับปานกลาง ของผู้ให้บริการที่มี
ระดับความคาดหวังสูงสุด โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี สหกรณ์ที่มีความซับซ้อน
ระดับมาก ของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด โครงการสามประสาน WWR
สหกรณ์ที่มีความซับซ้อนระดับปานกลาง ของผู้ให้บริการที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด
โครงการเสริมสร้างภูมิปัญญา สหกรณ์ที่มีความซับซ้อนระดับปานกลาง ของผู้ให้บริการ
ที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด

สรุปผลการเปรียบเทียบจากแบบสอบถามของผู้ให้บริการสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่ และผู้รับบริการ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้บริการมีความคาดหวังสูงสุดด้านภาพลักษณ์ ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงสุดด้านบุคลากร มีความแตกต่างกันน้อยที่สุดในด้านบุคลากร และแตกต่างกันมากที่สุดในด้านบริการ บริการการสอบบัญชีผู้ให้บริการมีความคาดหวังสูงสุดด้านบุคลากร ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงสุดด้านบุคลากร มีความแตกต่างกันน้อยที่สุดในด้านภาพลักษณ์ และแตกต่างกันมากที่สุดในด้านบริการ บริการโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ผู้ให้บริการมีความคาดหวังสูงสุดด้านภาพลักษณ์ ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงสุดด้านการติดตามการให้บริการ มีความแตกต่างกันน้อยที่สุดในด้านภาพลักษณ์และบุคลากร และแตกต่างกันมากที่สุดในด้านบริการ บริการโครงการสามประสาน WWR ผู้ให้บริการมีความคาดหวังสูงสุดด้านบุคลากร ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงสุดด้านบุคลากร มีความแตกต่างกันน้อยที่สุดในด้านกระบวนการ และแตกต่างกันมากที่สุดในด้านบริการ โครงการเสริมสร้างภูมิปัญญาผู้ให้บริการมีความคาดหวังสูงสุดด้านภาพลักษณ์ ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงสุดด้านบุคลากร มีความแตกต่างกันน้อยที่สุดในด้านบุคลากร และแตกต่างกันมากที่สุดในด้านกระบวนการ

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของการบริการระหว่างสหกรณ์และสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่ และนำผลที่ได้จากการวิจัยมาเปรียบเทียบกับแนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาถึงความสอดคล้องในแต่ละประเด็นซึ่งสามารถอภิปรายผลดังนี้

1. ปัจจัยด้านบริการ(ผลิตภัณฑ์)

จากการศึกษาพบว่า ความคาดหวังของสหกรณ์ผู้รับบริการและสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ผู้ให้บริการนั้นมาความคาดหวังอยู่ในระดับมาก โดยผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวังที่จะให้บริการ ด้านการสอบบัญชีมากที่สุดรองลงมาเป็น โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี โครงการสามประสานWWR และโครงการเสริมสร้างภูมิปัญญาตามลำดับ ส่วนผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังที่จะรับบริการ ด้านการสอบบัญชีมากที่สุดรองลงมาเป็น โครงการเสริมสร้างภูมิปัญญา โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี และโครงการสามประสานWWR ตามลำดับ

2. ปัจจัยด้านกระบวนการ

จากการศึกษาพบว่า ความคาดหวังของสหกรณ์ผู้รับบริการและสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ผู้ให้บริการนั้นมาความคาดหวังอยู่ในระดับมาก โดยผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวังที่จะให้บริการ ด้านการสอบบัญชีมากที่สุดรองลงมาเป็น โครงการสามประสาน WWR โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี และโครงการเสริมสร้างภูมิปัญญาตามลำดับ ส่วนผู้รับบริการมีระดับความ

คาดหวังที่จะรับบริการ ด้านการสอบบัญชีมากที่สุดรองลงมาเป็น โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี
โครงการสามประสานWWR และ โครงการเสริมสร้างภูมิปัญญาตามลำดับ

3. ปัจจัยด้านบุคลากร

จากการศึกษาพบว่า ความคาดหวังของสหกรณ์ผู้รับบริการและสำนักงานตรวจบัญชี
สหกรณ์ผู้ให้บริการนั้นมาความคาดหวังอยู่ในระดับมาก โดยผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวังที่จะ
ให้บริการ ด้านการสอบบัญชีมากที่สุดรองลงมาเป็น โครงการสามประสาน WWR โปรแกรม
สำเร็จรูปทางการบัญชี และ โครงการเสริมสร้างภูมิปัญญาตามลำดับ ส่วนผู้รับบริการมีระดับความ
คาดหวังที่จะรับบริการ ด้านการสอบบัญชีมากที่สุดรองลงมาเป็น โครงการสามประสาน WWR
โครงการเสริมสร้างภูมิปัญญาและ โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีตามลำดับ

4. ปัจจัยด้านภาพลักษณ์

จากการศึกษาพบว่า ความคาดหวังของสหกรณ์ผู้รับบริการและสำนักงานตรวจบัญชี
สหกรณ์ผู้ให้บริการนั้นมาความคาดหวังอยู่ในระดับมาก โดยผู้ให้บริการมีระดับความคาดหวังที่จะ
ให้บริการ ด้านการสอบบัญชีมากที่สุดรองลงมาเป็น โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี และ โครงการ
สามประสานWWR โครงการเสริมสร้างภูมิปัญญาตามลำดับ ส่วนผู้รับบริการมีระดับความคาดหวัง
ที่จะรับบริการ ด้านการสอบบัญชีมากที่สุดรองลงมาเป็น โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี โครงการ
สามประสานWWR และ โครงการเสริมสร้างภูมิปัญญาตามลำดับ

5. ปัจจัยด้านการติดตามการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ความคาดหวังของสหกรณ์ผู้รับบริการนั้นมาความคาดหวังอยู่ในระดับ
มาก โดยผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังที่จะให้บริการ ด้านการสอบบัญชีมากที่สุดรองลงมาเป็น
โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี โครงการสามประสาน WWR และ โครงการเสริมสร้างภูมิปัญญา
ตามลำดับ

ความคาดหวังของสำนักงานตรวจบัญชีในภาพรวม คาดหวังในด้านของภาพลักษณ์ของ
สหกรณ์ โดยหวังว่าสหกรณ์จะการดำเนินงานของสหกรณ์ เพื่อผลประโยชน์ของสมาชิกส่วนใหญ่
ให้เกียรติและเชื่อมั่นในบุคลากรจากสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ การให้ความสำคัญในการแก้ไข
ปรับปรุงการดำเนินงานต่างๆ และเป็นที่ปรึกษาแก่สมาชิกในการจัดทำบัญชีครัวเรือนได้
ความคาดหวังของสหกรณ์ในภาพรวม คาดหวังในด้านของ บุคลากรของสำนักงานตรวจ
บัญชีสหกรณ์ บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถเพียงพอในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงาน
ด้วยความเที่ยงธรรม ซื่อสัตย์สุจริต และเต็มใจในการปฏิบัติงาน

ความคาดหวังของสหกรณ์และสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ ที่แตกต่างกันนั้นเนื่องจาก
ความคาดหวังรับบริการของสหกรณ์นั้นมีหลากหลาย เช่นผู้รับบริการมีความคาดหวังได้รับบริการ
นอกเหนือจากการสอบบัญชีเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา การเปรียบเทียบความคาดหวังที่

แตกต่างกันระหว่างผู้ใช้บริการ และผู้สอบบัญชีต่อการตรวจสอบงบการเงินประจำปี ในจังหวัด เชียงใหม่พบว่าผู้รับบริการมีความต้องการได้รับบริการนอกเหนือจากการสอบบัญชีเท่านั้น เช่น การปรึกษาด้านธุรกิจ ด้านภาษีอากร หรือการปฏิบัติงานที่มีการดูแลเอาใจใส่ตามลักษณะของงาน บริการ (ชัยพร ธรรมจุมปู, 2546 : 61) แต่ความต้องการให้บริการของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ นั้นเพื่อตอบสนองตามนโยบายภาครัฐแล้วส่งผลให้ความคาดหวังที่จะให้บริการส่วนใหญ่มีจำนวน มากกว่าผู้รับบริการ และจะเห็นได้ว่าการรณรงค์หรือประชาสัมพันธ์ก็มีผลด้วย สังเกตได้จากความ คาดหวังของสหกรณ์ต่อบริการในโครงการเสริมสร้างภูมิปัญญาที่สนับสนุนส่งเสริมการจัดทำบัญชี ครวเรือน ที่มีการรณรงค์กันมีความคาดหวังเป็นลำดับที่สองรองจากงานหลักของสำนักงานตรวจ บัญชีสหกรณ์ ซึ่งสอดคล้องกับ (วจิตร อาวะกุล , 2534 : 13)การประชาสัมพันธ์ หมายถึง ความ พยายามของสถาบันที่จะแสวงหาความสัมพันธ์ ความร่วมมือ และกระสนับสนุนจากประชาชน เพื่อให้ประชาชนยอมรับ ให้ความร่วมมือในการดำเนินงานตามกระบวนการ นโยบาย วัตถุประสงค์ และความเคลื่อนไหวของสถาบันหรือหน่วยงานนั้นๆ

ข้อจำกัดของการศึกษา

เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ ได้จำกัดขอบเขตประชากรผู้รับบริการเฉพาะ สหกรณ์ใน จังหวัดเชียงใหม่ และผู้ให้บริการเฉพาะสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่เท่านั้น ทำให้อาจไม่ ครอบคลุมข้อมูลโดยแท้จริงของทั้งหมด ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป หากต้องใช้ข้อมูลจาก แบบสอบถาม ควรมีการขยายขอบเขตของประชากรไปยังสหกรณ์และสำนักงานตรวจบัญชี สหกรณ์ทั่วประเทศ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความคาดหวังในการรับบริการของสหกรณ์และ ให้บริการจากสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ซึ่งเป็นบริการเกือบจะทั้งหมดของสำนักงานตรวจบัญชี สหกรณ์ ดังนั้นการศึกษาครั้งต่อไปอาจจะศึกษาบริการเพียงประเภทเดียวเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมาก

ขึ้น