

## 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

ครั้งนี้ คือ พนักงานบัญชี หรือ ผู้

ดูแลโดยบุคคลหนึ่งในแต่ละสหกรณ์

ถี่ (frequency) และค่าร้อยละ

ความพึงพอใจของผู้ให้ข้อมูลโดย

(WMS)

ส่วนใหญ่ เป็นตำแหน่งพนักงาน

ว่าง 41-50 ปี (ร้อยละ 31.58)

ปฏิบัติงานหรือเป็นสมาชิก 1-5

การวิจัยเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสหกรณ์ในจังหวัดเชียงรายต่อกิจกรรม  
 บริการของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย ในด้านต่างๆ จำนวน 4 กิจกรรม อยู่ในระดับมาก

ระดับความพึงพอใจ แต่ละปัจจัย

น้อย คือ 3.96, 3.94, 3.81 และ

### 3.77 ตามลำดับ

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

สรุปผลการวิจัยความพึงพอใจของสหกรณ์ในจังหวัดเชียงรายต่อกิจกรรมบริการ ของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย มีความพึงพอใจโดยภาพรวม "ในระดับมาก" ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ยรวมทั้งหมด 3.87 และ ผลการวิจัยความพึงพอใจของสหกรณ์ในจังหวัดเชียงรายต่อขั้นตอนการให้บริการ วิธีการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือผู้ตรวจ สหกรณ์มีความพึงพอใจโดยภาพรวม "ในระดับมาก" ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ยรวมทั้งหมด 3.87 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ว่า ขั้นตอน วิธีการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้าน งานวางรูปแบบบัญชี งานตรวจแนะนำ การเงินการบัญชี งานสอบบัญชี และงานฝึกอบรม ให้ความพึงพอใจต่อสหกรณ์ในจังหวัดเชียงราย ในระดับมาก

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับความเห็นร้อยละ 65 ของผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด พบว่าต้องการรับบริการจากสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงราย เพราะผู้สอบบัญชีสามารถชี้แนะวิธีปฏิบัติ ทางด้านบัญชีได้ถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือดีกว่าผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เนื่องจากเป็นส่วนราชการ หากมีปัญหาสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา และสหกรณ์ขนาดเล็กซึ่งไม่มีงบประมาณที่จะจ้างผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ส่วนความต้องการรับบริการในทิศทางใดนั้นสรุปได้คือ การวางรูปแบบบัญชีต้องเป็นรูปแบบที่ง่ายต้องการทำความเข้าใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนที่เพียงพอที่จะเข้าตรวจสอบสหกรณ์และการตรวจแนะนำการเงินการบัญชีควรทำอย่างสม่ำเสมอการฝึกอบรมต้องทำอย่างเป็นขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อนและควรจัดการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรเข้าตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอและใช้เวลาในการตรวจสอบอย่างเพียงพอต่อความต้องการของสหกรณ์

## 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.