

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ ๗	
สารบัญตาราง ญ	
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง	5
แนวคิดส่วนประสมการตลาด	8
แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์	13
แนวคิดเกี่ยวกับสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์	14
แนวคิดเกี่ยวกับบริการจากสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์	15
แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจสอบบัญชี	15
แนวคิดเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยตรวจสอบ	24
แนวคิดเกี่ยวกับโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี	26
แนวคิดงานตามโครงการ	43
ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	45
กรอบแนวคิด	47
บทที่ 3 ขอบเขตและวิธีการศึกษา	
ขอบเขตการศึกษา	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล	49
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	49
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	49

สารบัญ(ต่อ)

หน้า		
บทที่ 4 ผลการศึกษา		
การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามของผู้ให้บริการ		
สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์		51
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์		
เชียงใหม่ที่ตอบแบบสอบถาม		51
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับบริการแต่ละชนิดที่ให้บริการแก่สหกรณ์		54
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังที่คาดหวังว่าจะให้บริการ		
แก่สหกรณ์ผู้รับบริการ		55
การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามของ สหกรณ์ผู้รับบริการ		93
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่ที่		
ตอบแบบสอบถาม		93
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับบริการแต่ละชนิดที่รับบริการจาก		
สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์		96
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังที่คาดหวังว่าจะรับบริการ		
จากสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์		97
การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบจากแบบสอบถามของผู้ให้บริการ		
สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่และสหกรณ์ผู้รับ	บริการ	140
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ		
สรุปผลการศึกษา ความคาดหวังของผู้ให้บริการสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์		144
สรุปผลการศึกษา ความคาดหวังของผู้รับบริการสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่		150
อภิปรายผล		159
ข้อจำกัดของการศึกษา		161
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป		161
บรรณานุกรม		162
ภาคผนวก		
แบบสอบถาม		164
ประวัติผู้เขียน		177

สารบัญตาราง

ตาราง หน้า

- 1 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพทั่วไปของบุคลากรของสำนักงาน
ตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่ในด้านเพศ 51
- 2 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพทั่วไปของบุคลากรของสำนักงาน
ตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่ในด้านอายุ 52
- 3 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพทั่วไปของบุคลากรของสำนักงาน
ตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่ในด้านการศึกษาขั้นสูงสุด 52
- 4 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพทั่วไปของบุคลากรของสำนักงาน
ตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่ในด้านประสบการณ์ในการทำงาน 53
- 5 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพทั่วไปของบุคลากรของสำนักงาน
ตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่ในด้านตำแหน่งหน้าที่ 53
- 6 แสดงจำนวนและร้อยละของการให้บริการแต่ละชนิดและประสบการณ์ของ
บุคลากรของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่ 54
- 7 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังที่
คาดหวังว่าจะให้บริการด้านการตรวจสอบบัญชีแก่สหกรณ์ผู้รับบริการของ
บุคลากรของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่ 55
- 8 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังที่
คาดหวังว่าจะให้บริการด้านโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีแก่สหกรณ์
ผู้รับบริการของบุคลากรของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่ 59
- 9 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังที่
คาดหวังว่าจะให้บริการตามโครงการสามประสาน WWR แก่สหกรณ์ผู้รับ
บริการของบุคลากรของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่ 64
- 10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังที่
คาดหวังว่าจะให้บริการโครงการเสริมสร้างภูมิปัญญาแก่สหกรณ์ผู้รับบริการ
ของบุคลากรของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่ 69
- 11 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ให้บริการ โดยแบ่งเป็นด้านๆ
จำแนกตามอายุของผู้ให้บริการ 72
- 12 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ให้บริการ โดยแบ่งเป็นด้านๆจำแนก
ตามการศึกษาขั้นสูงสุดของผู้ให้บริการ 77

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง หน้า

- 13 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ให้บริการ โดยแบ่งเป็นด้านๆจำแนกตามประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ให้บริการ 82
- 14 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ให้บริการ โดยแบ่งเป็นด้านๆจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ของผู้ให้บริการ 87
- 15 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพทั่วไปของสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่ ในด้านประเภทของสหกรณ์ 93
- 16 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพทั่วไปของสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่ ในด้านขนาดของสหกรณ์ 94
- 17 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพทั่วไปของสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความซับซ้อนของสหกรณ์ 94
- 18 แสดงจำนวนและร้อยละของสภาพภาพทั่วไปของสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่ในด้านชั้นคุณภาพ 95
- 19 แสดงจำนวนและร้อยละของสภาพภาพทั่วไปของสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่ ในด้านระดับความยุ่งยาก 95
- 20 แสดงจำนวนและร้อยละของการรับบริการแต่ละชนิดของสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่ 96
- 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังที่คาดหวังว่าจะรับบริการด้านการตรวจสอบบัญชีของสหกรณ์ผู้รับบริการจากบุคลากรของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่ 97
- 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังที่คาดหวังว่าจะรับบริการด้านโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของสหกรณ์ผู้รับบริการจากบุคลากรของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่ 102
- 23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังที่คาดหวังว่าจะรับบริการด้านโครงการสามประสาน WWR ของสหกรณ์ผู้รับบริการจากบุคลากรของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่ 107

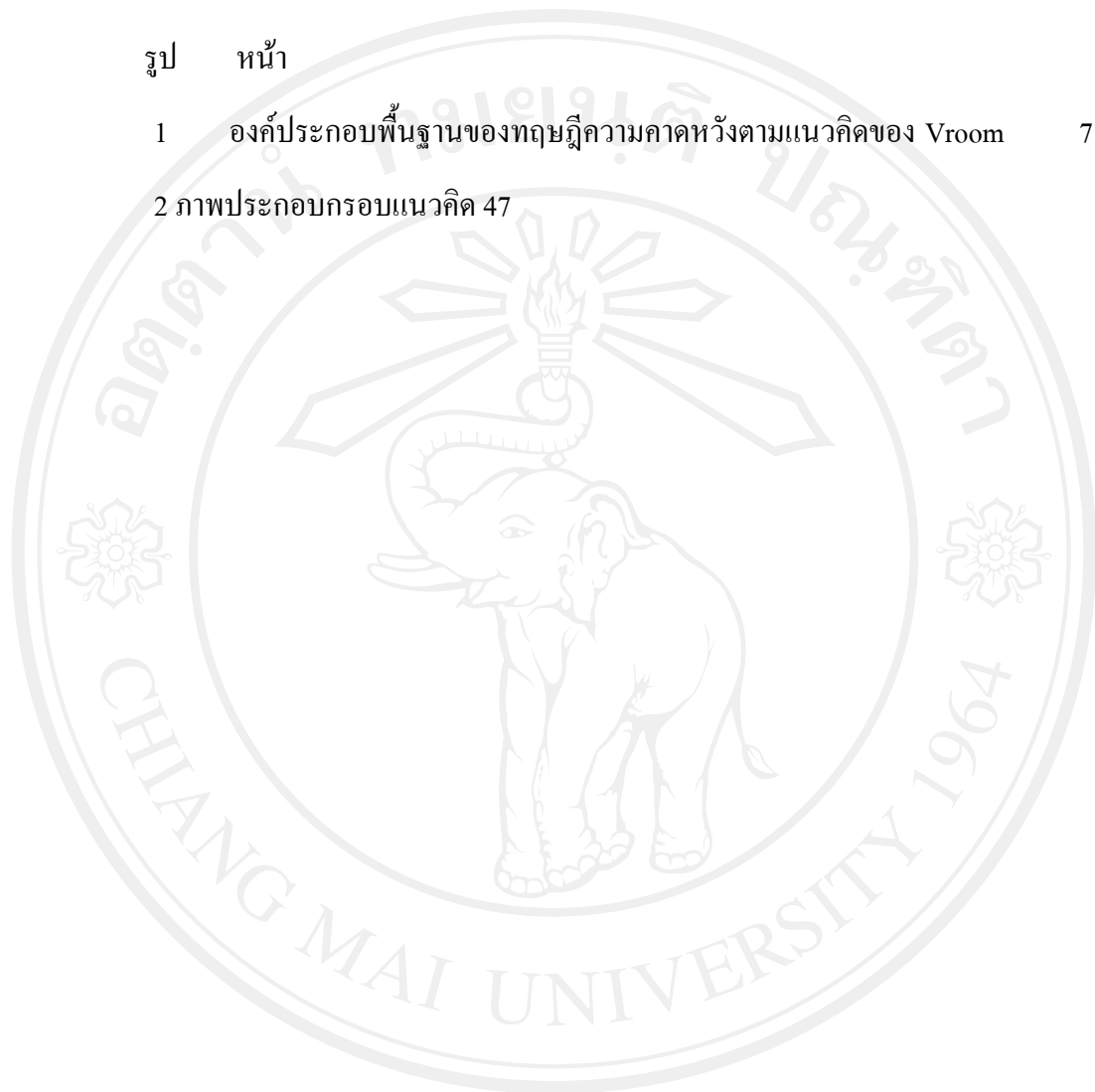
สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
24	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังที่คาดหวังว่าจะรับบริการด้าน โครงการเสริมสร้างภูมิปัญญา ของสหกรณ์ผู้รับบริการจากบุคลากรของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์เชียงใหม่ 111
25	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยแบ่งเป็นด้านๆจำแนกตามประเภทของผู้รับบริการ 115
26	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยแบ่งเป็นด้านๆจำแนกตามขนาดของสหกรณ์ของผู้รับบริการ 120
27	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยแบ่งเป็นด้านๆจำแนกตามความซับซ้อนของสหกรณ์ของผู้รับบริการ 125
28	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยแบ่งเป็นด้านๆจำแนกตามชั้นคุณภาพสหกรณ์ของผู้รับบริการ 130
29	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยแบ่งเป็นด้านๆจำแนกตามความยุ่งยากของสหกรณ์ของผู้รับบริการ 135
30	แสดงการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยแต่ละด้านของผู้ให้บริการสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ เชียงใหม่ และสหกรณ์ผู้รับบริการในบริการด้านการสอบบัญชี 140
31	แสดงการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยแต่ละด้านของผู้ให้บริการสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ เชียงใหม่ และสหกรณ์ผู้รับบริการในบริการด้าน โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี 140
32	แสดงการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยแต่ละด้านของผู้ให้บริการสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ เชียงใหม่ และสหกรณ์ผู้รับบริการในบริการด้าน โครงการสามประสานWWR 141
33	แสดงการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยแต่ละด้านของผู้ให้บริการสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ เชียงใหม่ และสหกรณ์ผู้รับบริการในบริการด้าน โครงการเสริมสร้างภูมิปัญญา 141
34	แสดงการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยแต่ละด้านของผู้ให้บริการสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ เชียงใหม่ และสหกรณ์ผู้รับบริการ 142

สารบัญภาพ

รูป หน้า

- 1 องค์ประกอบพื้นฐานของทฤษฎีความคาดหวังตามแนวคิดของ Vroom 7
- 2 ภาพประกอบกรอบแนวคิด 47



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved