

บทสรุปของผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงิน ของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ประจำปี 2562

รายงานการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ประจำปีงบประมาณ 2562 จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ให้ตรงตามความต้องการและให้ได้รับประโยชน์สูงสุดต่อไป

เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสำรวจ ประกอบด้วยชุดคำถาม 5 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงิน ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจด้านสารสนเทศทางการเงิน ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการ และตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อสังเกต

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการโดยส่ง QR Code สำหรับตอบแบบสำรวจไปยังสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน มหาวิทยาลัยของรัฐ/เอกชน และห้องสมุดต่าง ๆ โดยขอความอนุเคราะห์ให้ตอบแบบสำรวจส่งกลับคืนมาภายในเดือนพฤษภาคม 2562

ผลการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจให้ความร่วมมือในการตอบส่งกลับมาโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 70.12 และสถานภาพเป็นผู้บริหาร/ผู้จัดการ/พนักงานสหกรณ์ ร้อยละ 40.43 และมีความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คะแนน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 86.40 โดยสามารถจำแนกปัจจัยเรียงลำดับคะแนนความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้

ด้านสารสนเทศทางการเงิน

- (1) ความน่าเชื่อถือของข้อมูล ร้อยละ 88.40
- (2) ความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูล ร้อยละ 87.60
- (3) ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับเอกสารในครั้งนี้ ร้อยละ 87.40
- (4) สามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ได้ ร้อยละ 87.40
- (5) เนื้อหาสาระอ่านเข้าใจง่าย ร้อยละ 86.80
- (6) ขนาดรูปเล่มมีความเหมาะสม ร้อยละ 86.60
- (7) การนำเสนอข้อมูล เช่น กราฟ ตาราง มีความเหมาะสม ร้อยละ 86.00

ด้านการให้บริการ

- (1) ความพึงพอใจโดยรวมในบริการที่ได้รับในครั้งนี้ ร้อยละ 86.00
- (2) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบดี ร้อยละ 85.80
- (3) มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ร้อยละ 85.60
- (4) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ร้อยละ 85.60
- (5) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ 85.40
- (6) ได้รับความสะดวก และรวดเร็วในบริการ ร้อยละ 85.00

ผู้ตอบแบบสำรวจมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1. ได้รับข้อมูลช้าจนเลยเวลาที่ควรใช้
2. การนำเสนอข้อมูลซ้ำมาก
3. ข้อมูลมีประโยชน์ สะดวกในการนำไปใช้

จากผลการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าว จะเป็นข้อมูลประกอบเพื่อนำมาเป็นแนวทางการแก้ไขปรับปรุงการจัดทำสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร และการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2563 ต่อไป

คำนำ

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร เพื่อนำผลจากการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ให้สอดคล้องกับทิศทางการความต้องการของผู้ใช้บริการให้สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ทั้งนี้ ได้จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงิน ตามแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ประจำปีงบประมาณ 2562 เพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบได้ใช้เป็นแนวทางประกอบการพิจารณาปรับปรุงคุณภาพสารสนเทศทางการเงินและการบริการของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ต่อไป

ในโอกาสนี้ขอขอบคุณผู้ให้บริการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ และให้ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ในครั้งนี้ ทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
กรมตรวจบัญชีสหกรณ์
สิงหาคม 2562

สารบัญเรื่อง

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	(1)
คำนำ	(3)
สารบัญเรื่อง	(4)
สารบัญตาราง	(6)
สารบัญภาพ	(7)
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการสำรวจ	1
ขอบเขตของการสำรวจ	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	2
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและการบริการ	
ความหมายของความพึงพอใจ	3
การวัดความพึงพอใจ	3
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	4
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
ความหมายของการบริการ	6
ความสำคัญของการบริการ	7
แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการ	7
บทที่ 3 วิธีการสำรวจ	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	9
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	9
การเก็บรวบรวมข้อมูล	10
การวิเคราะห์ข้อมูล	10

สารบัญเรื่อง (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการสำรวจ	
ผลการสำรวจของผู้ใช้บริการ	12
ผลการสำรวจของผู้รับบริการ	24
ผลการสำรวจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	31
บทที่ 5 สรุปผลการสำรวจและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการสำรวจของผู้ใช้บริการ	38
สรุปผลสำรวจของผู้รับบริการ	39
สรุปผลสำรวจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	40
ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ	41
บรรณานุกรม	42

สารบัญตาราง

	หน้า
ผู้ใช้บริการ	
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ	12
ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	13
ตารางที่ 3 ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้ใช้บริการ	16
ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละโดยรวมของผู้ใช้บริการ	20
ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละโดยรวมแยกตามประเภทผู้ใช้บริการ	22
ผู้รับบริการ	
ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ	24
ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	25
ตารางที่ 8 ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้รับบริการ	27
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละโดยรวมของผู้รับบริการ	29
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามเพศ	31
ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	32
ตารางที่ 12 ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	34
ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละโดยรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	36

สารบัญภาพ

	หน้า
ผู้ใช้บริการ	
ภาพที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ	13
ภาพที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	14
ภาพที่ 3 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านสารสนเทศทางการเงินของผู้ใช้บริการ	21
ภาพที่ 4 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้ใช้บริการ	21
ภาพที่ 5 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	23
ผู้รับบริการ	
ภาพที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ	25
ภาพที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	26
ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านสารสนเทศทางการเงินของผู้รับบริการ	30
ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้รับบริการ	30
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
ภาพที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามเพศ	32
ภาพที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	33
ภาพที่ 12 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านสารสนเทศทางการเงินของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	37
ภาพที่ 13 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	37

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีหน้าที่ให้บริการและเผยแพร่สารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรสู่สาธารณชน ภายใต้ภารกิจจัดทำรายงานภาวะเศรษฐกิจของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร เพื่อเป็นพื้นฐานในการกำหนดนโยบาย และวางแผนพัฒนาสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ย่อมส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ด้วยเช่นกัน กรมตรวจบัญชีสหกรณ์จึงได้ตระหนักถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพยายามปรับปรุงพัฒนาสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร รวมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากที่สุด ประกอบกับตามหลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ (PMQA) ในหมวดที่ 3 การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งหน่วยงานราชการจะต้องมีการดำเนินการ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง อันจะเป็นผลให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ดังนั้น กรมตรวจบัญชีสหกรณ์จึงมีความจำเป็นในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ประจำปีงบประมาณ 2562 เพื่อให้ได้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร และการให้บริการในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้ข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของผู้ใช้บริการ
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของผู้ใช้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะด้านการจัดทำสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร และด้านการให้บริการ เพื่อนำมาเป็นแนวทางการพัฒนาและแก้ไขปรับปรุงการจัดทำสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร และการให้บริการในปีต่อไป

ขอบเขตของการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้จะสำรวจเฉพาะผู้ใช้บริการที่ได้รับเอกสารสารสนเทศทางการเงินประจำปีงบประมาณ 2562 จากกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ โดยแยกผู้ใช้บริการเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน มหาวิทยาลัยของรัฐ/เอกชน และห้องสมุดต่าง ๆ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงการนำข้อมูลสารสนเทศทางการเงินไปใช้ประโยชน์ทางด้านใด
2. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจและความต้องการใช้ข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของผู้ใช้บริการ
3. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาสารสนเทศทางการเงินและการให้บริการในปีต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ที่รวบรวมได้จากงบการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรในรอบปีบัญชี นำข้อมูลมาประมวลผล และวิเคราะห์จัดประเภทหมวดหมู่เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ข้อมูล

ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับบริการจากกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่ใช้ผลผลิตและการบริการของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์โดยตรงหรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย เช่น สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรที่ได้รับบริการจากกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินงานของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประสงค์จะให้ข้อคิดเห็นเชิงแนะนำ หรือชี้แนะแนวทางหรือวิธีปฏิบัติต่อกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและการบริการ

ความหมายความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (gratification) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมได้ให้คำจำกัดความไว้ว่าหมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (need) หรือแรงจูงใจ (motivation) (Wolman, 1973)

ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542, หน้า 775) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ (Quirk, 1987)

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ ต้องการให้เกิดขึ้น เป็นความรู้สึกที่พอใจ (Hornby, 2000)

ความพึงพอใจจากการสรุปของวิรุฬ พรรณเทวี (2542, หน้า 111) หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น (Good, 1973, p. 320)

แนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกที่มีความสุข ชอบใจ พอใจ เมื่อได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ

การวัดความพึงพอใจ

วิธีการวัดความพึงพอใจนั้น บุญเรือง ขจรศิลป์ (2529) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรงแต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่วไป

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง
3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคล เป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

หทัยรัตน์ ประทุมสูตร (2542, หน้า 14) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เปรียบเทียบได้กับความเข้าใจทั่ว ๆ ไปซึ่งปกติจะวัดได้โดยการสอบถามจากบุคคลที่ต้องการจะถามมีเครื่องมือที่ต้องการจะใช้ในการวิจัยหลาย ๆ อย่าง อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าจะมีการวัดอยู่หลายแนวทางแต่การศึกษาความพึงพอใจอาจแยกตามแนวทางวัด ได้สองแนวคิดตามความคิดเห็นของซาลีซนิกค์ คริสเทนส์ กล่าวคือ

1. วัดจากสภาพทั้งหมดของแต่ละบุคคล เช่น ที่ทำงาน ที่บ้านและทุก ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับชีวิต การศึกษาตามแนวทางนี้จะได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ แต่ทำให้เกิดความยุ่งยากกับการที่จะวัดและเปรียบเทียบ
2. วัดได้โดยแยกออกเป็นองค์ประกอบ เช่น องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงาน การนิเทศงานเกี่ยวกับนายจ้าง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

วิชัย เหลืองธรรมชาติ (2531) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ คือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ที่ใดย่อมมีความต้องการพื้นฐานไม่ต่างกัน

พิทักษ์ ตรุษทิบ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

สมพงษ์ เกษมสิน (2518) บุคคลจะเกิดความพึงพอใจจะต้องมีการจูงใจ ได้กล่าวถึงการจูงใจว่า การจูงใจเป็นการชักจูงให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม โดยมีมูลเหตุความต้องการ 2 ประการ คือ ความต้องการทางร่างกายและความต้องการทางจิตใจ

แม่งน้อย พงษ์สามารถ (2519) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ท่าทีทั่ว ๆ ไปที่เป็นผลมาจากท่าทีที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ 3 ประการ คือ 1) ปัจจัยเกี่ยวกับกิจกรรม 2) ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล 3) ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

จากคำจำกัดความและความหมายของแนวคิดความพึงพอใจที่ได้กล่าวมาแล้ว จะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่จะมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกัน ซึ่งพอสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดจากความสมดุลหรือความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่คาดหวังและสิ่งที่ได้รับจริง หรือจากการที่ความต้องการได้รับการตอบสนองหรือจากประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการและประสบการณ์นั้นตรงตามความคาดหวัง

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

อุกฤษฏ์ ทรงชัยสงวน (2543) ได้รวบรวมกลุ่มแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบของแรงจูงใจไว้ 4 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory motivation) ทฤษฎีนี้เขาได้เสนอความต้องการในด้านต่าง ๆ กันของมนุษย์เรียงลำดับจากความต้องการพื้นฐานเพื่อการอยู่รอดไปจนถึงความต้องการทางสังคม และความต้องการการยอมรับนับถือจากกลุ่มว่าตนมีคุณค่าและพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น มาสโลว์ถือว่าการเรียงลำดับความต้องการนี้มีความสำคัญ โดยมนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูง ๆ ได้ก็ต่อเมื่อความต้องการพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้ว

2. ทฤษฎีการจูงใจการบำรุงรักษาของ Herz berg ได้กล่าวถึงปัจจัยการจูงใจซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจ ได้แก่ โอกาส ความสำเร็จ การยอมรับ ความรับผิดชอบ ความเจริญก้าวหน้า และปัจจัยการบำรุงรักษา ซึ่งเป็นตัวขัดขวางความพึงพอใจ ได้แก่ นโยบายขององค์กร สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3. ทฤษฎีแรงจูงใจของ Mc.Celland ซึ่งแบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ประเภท คือ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการมีอำนาจ และความต้องการความสัมพันธ์ โดยความต้องการความสำเร็จหรือเรียกว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นั้น ถ้าบุคคลใดมีสูงจะมีความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งให้ลุล่วงไปด้วยดี

4. ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล จะประเมินความเป็นไปได้ของผลที่จะบังเกิดขึ้นแล้วจึงดำเนินการปฏิบัติที่ตนคาดหวังไว้ การจูงใจขึ้นอยู่กับความคิดหวังของมนุษย์ต่อผลที่เกิดขึ้น ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom นี้ทำนายว่าบุคคลจะร่วมกิจกรรมที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งต่าง ๆ ที่เขาปรารถนา

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้อธิบายแนวคิดของ Philip Kotler เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าไว้ดังนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ หรือประสิทธิภาพของสินค้า ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือการบริการต่ำกว่าความหวัง ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

วีรพงษ์ เณิมจิระรัตน์ (2539) ให้ความหมายของการบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำเพื่อหรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น

ไพโรพนา ศรีเสน (2544) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

พงษ์เทพ สันติพันธ์ (2546) รายงานว่า หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน ทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่นั้นวิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใดอย่างไร พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าหรือคนที่มาขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจและสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

ความสำคัญของการบริการ

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจำเป็นต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ของการจัดการงานบริการที่มีประสิทธิภาพการศึกษาทำความเข้าใจลักษณะของการบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกระดับรวมทั้งองค์กรหรือหน่วยการบริการทุกประเภท เพื่อที่จะ ทำให้การบริการสามารถบรรลุเป้าหมายและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ให้บริการ

การบริการที่ดีจะช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในที่สุด ดังนั้นความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2543 : 14-16) ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1 ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริหารบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการบริการโดยเฉพาะผู้ที่ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานบริการส่วนหน้าเนื่องจากเป็นบุคคลที่ปฏิสัมพันธ์กับผู้มารับบริการหรือลูกค้าโดยตรงเริ่มตั้งแต่การต้อนรับผู้ที่เข้ามาติดต่อจนกระทั่งการอำลาบุคคลนั้นเมื่อบริการต่าง ๆ สิ้นสุดลง การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานบริการตระหนักถึงการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ (Service Mind) อย่างเต็มเปี่ยม และรู้จักเรียนรู้การพัฒนาศักยภาพอันนำไปสู่การเป็นนักบริการระดับมืออาชีพ

1.2 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ปัจจุบันผู้ประกอบการที่ผลิตสินค้าและบริการต่างก็ตระหนักถึงความสำคัญของการบริการมากขึ้นและหันมาให้บริการเป็นกลยุทธ์การแข่งขันทางการตลาดที่นับวันจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้บริหารการบริการสามารถสร้างความเป็นเลิศในการดำเนินการบริการด้วยคุณภาพของการบริการที่ยอดเยี่ยมได้

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ถึงแม้ธุรกิจบริการจะให้ความสำคัญอย่างมากกับลูกค้าหรือผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกซื้อหรือใช้บริการต่าง ๆ และพยายามทุกวิถีทางที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ดังนั้น ลูกค้าจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้บทบาทและขอบเขตความเป็นไปได้ของการใช้บริการที่เหมาะสมด้วยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าใจกระบวนการบริการและสามารถคาดหวังการบริการที่จะได้รับอย่างมีเหตุผลตามข้อจำกัดของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการ

แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการ องค์กรธุรกิจที่เล็งเห็นการณ์ไกลในการดำเนินธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จ จะมีแนวทางการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการจึงมีส่วนสัมพันธ์กับองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ การบริหารการบริการขององค์กรให้มีคุณภาพ การปฏิบัติงานบริการของพนักงานที่มีคุณภาพและการรับรู้คุณภาพของการบริการของลูกค้า

การบริหารการบริการขององค์การให้มีคุณภาพ ต้องดำเนินการโดยการวิเคราะห์ความต้องการและคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของการบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง รวมทั้งการวิเคราะห์การรับรู้คุณลักษณะ และการแสดงออกในการบริการที่ผู้ให้บริการเห็นว่า มีคุณภาพนำมากำหนดเป็นเกณฑ์หรือมาตรฐานการบริการที่มีคุณภาพ

การปฏิบัติงานบริการของพนักงานที่มีคุณภาพ การแสดงพฤติกรรมบริการที่มีคุณภาพ และการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการที่ได้มาตรฐานของพนักงาน ขึ้นอยู่กับการรับรู้คุณภาพของการบริการ ความเต็มใจและความสามารถในการให้บริการตรงกับคุณลักษณะที่กำหนด ต้องรู้จักสังเกต และวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าไปพร้อม ๆ กับการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพ พนักงานต้องมีจิตสำนึกของการให้บริการที่แท้จริง

การรับรู้คุณภาพของการบริการของลูกค้า เป็นการประเมินคุณภาพของการบริการของลูกค้าอยู่ที่การพิจารณาเปรียบเทียบคุณภาพของการบริการที่ได้รับ experienced quality กับคุณภาพของการบริการที่คาดหวัง expected quality ฉะนั้นคุณภาพของการบริการที่ดี หมายถึงการได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังหรือเกินความต้องการของลูกค้า

ดังนั้น คุณภาพของการบริการเป็นเรื่องที่ซับซ้อน จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการ ผู้บริหารด้านบริการ หรือพนักงานล้วนมีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการจัดการระบบการบริการทั้งสิ้น การให้ความสำคัญต่อการรับรู้คุณภาพของการบริการของลูกค้า เป็นเรื่องที่มีโอกาสจะได้ด้วยการเพิ่มพูนประสิทธิภาพของการส่งเสริมคุณภาพของการบริการอย่างทั่วถึงต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ “หัวใจของการบริการที่แท้จริงอยู่ที่คุณภาพ ของการบริการที่สามารถสร้างความประทับใจอย่างแนบแน่นให้กับลูกค้า”

บทที่ 3

วิธีการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ประจำปีงบประมาณ 2562 มีขั้นตอนการสำรวจ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจจำแนกเป็น กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้หลักเกณฑ์การสุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มโดยเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จากกลุ่มผู้รับบริการ โดยสุ่มตัวอย่างจากสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร และจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยสุ่มตัวอย่าง จากหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน มหาวิทยาลัยของรัฐ/เอกชน และห้องสมุดต่าง ๆ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ใช้แบบสำรวจที่สร้างขึ้นโดยผ่านการพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องในเชิงเนื้อหาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการสำรวจโดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ประกอบไปด้วยชุดคำถามดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ เป็นคำถามเกี่ยวกับ เพศ สถานภาพในการทำงาน จำนวน 2 คำถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงิน ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ข้อมูล มีจำนวน 5 คำถาม คือ

1. ท่านเคยใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรหรือไม่
2. ท่านสะดวกติดต่อขอใช้บริการโดยช่องทางใดมากที่สุด
3. ท่านได้ใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรจากแหล่งใดบ้าง
ให้เลือกตอบได้หลายคำตอบ
4. ความถี่ในการใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร
5. ท่านนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ในด้านใดบ้าง ให้เลือกตอบได้หลายคำตอบ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจ ด้านสารสนเทศทางการเงิน

ใช้คำถามแบบประเมินค่า (rating scale) จำนวน 7 คำถาม ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือของข้อมูล
2. ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูล
3. การนำเสนอข้อมูล เช่น กราฟ ตาราง มีความเหมาะสม
4. เนื้อหาสาระ อ่านเข้าใจง่าย
5. ขนาด รูปเล่มมีความเหมาะสม
6. สามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ได้
7. ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับเอกสารสารสนเทศทางการเงินในครั้งนี้

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจ ด้านการให้บริการ

ใช้คำถามแบบประเมินค่า (rating scale) จำนวน 6 คำถาม ดังนี้

1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบดี
2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม
3. ได้รับความสะดวก และรวดเร็วในบริการ
4. มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก
5. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ
6. ความพึงพอใจโดยรวมในบริการที่ได้รับในครั้งนี้

ในการประเมินผลระดับความพึงพอใจ ใช้แบบสำรวจแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) โดยกำหนดการให้คะแนนเป็น 5 ระดับ คือ

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ในการจัดทำสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรในครั้งต่อไป เป็นคำถามเปิด (open end question) ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ตอบได้อย่างเสรี

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสำรวจ ส่งให้ผู้ให้บริการทางไปรษณีย์พร้อมบริการตอบกลับถึงศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ใช้เวลาระหว่างเดือนพฤษภาคมถึงเดือนมิถุนายน 2562 ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป และข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงิน ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ ได้มีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 แจกแจงความถี่ของแต่ละตัวเลือกในข้อคำถาม

1.2 คำนวณค่าร้อยละ

1.3 นำเสนอข้อมูลในรูปตารางและรูปภาพประกอบความเรียง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสารสนเทศทางการเงิน และด้านการให้บริการ รูปแบบข้อคำถามมีลักษณะคำถามเป็นแบบแสดงระดับของความพึงพอใจ โดยมีการให้คะแนนของข้อคำถามในแต่ละหัวข้อ และได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 แจกแจงความถี่ของแต่ละตัวเลือกในข้อคำถาม

2.2 คำนวณค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อคำถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อคำถามมาแปลผล ซึ่งใช้การแปลความหมายแบบอิงเกณฑ์ ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
4.21 – 5.00	มากที่สุด	80.01 - 100
3.41 – 4.20	มาก	60.01 – 80.00
2.61 – 3.40	ปานกลาง	40.01 – 60.00
1.81 – 2.60	น้อย	20.01 – 40.00
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด	00.01 – 20.00

2.3 นำเสนอข้อมูลในรูปตารางและรูปภาพประกอบความเรียง

บทที่ 4

ผลการสำรวจ

ผลการสำรวจของผู้ใช้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ประจำปีงบประมาณ 2562 ได้ส่งแบบสำรวจทั้งสิ้นจำนวน 960 ราย และได้รับแบบสำรวจกลับคืนมาจำนวน 512 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.33 ของจำนวนแบบสำรวจทั้งสิ้น

ผลการสำรวจ แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ
2. ข้อมูลการให้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้ใช้บริการ
3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ และสถานภาพในการทำงาน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

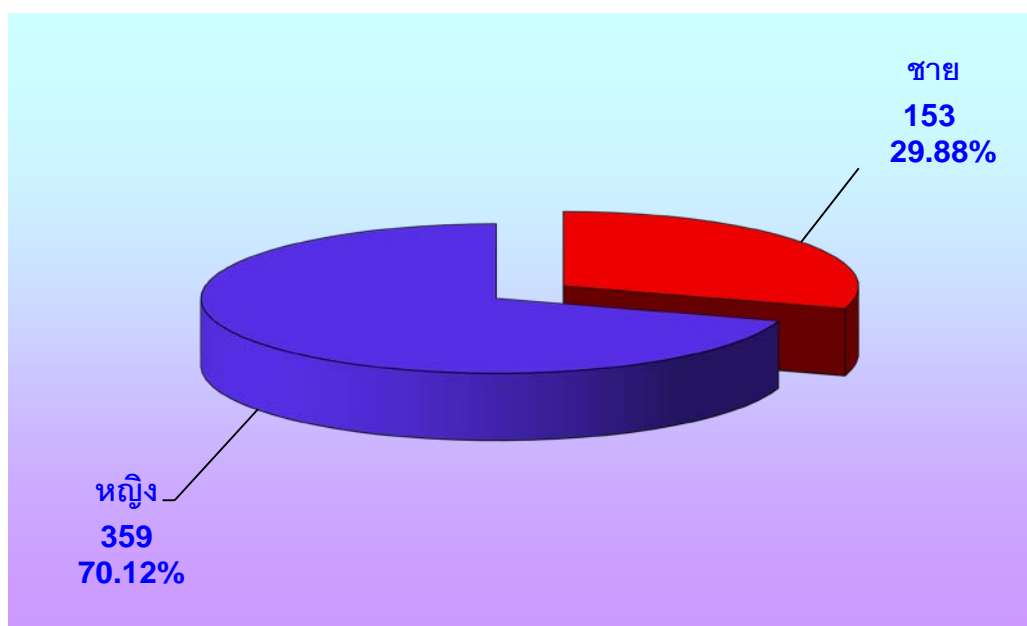
1.1 เพศ

จากการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการสารสนเทศทางการเงินทั้งสิ้นจำนวน 512 ราย แยกเป็นผู้รับบริการจำนวน 255 ราย และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน 257 ราย ในจำนวนดังกล่าวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 359 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.12 และเพศชายจำนวน 153 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.88 ของจำนวนผู้บริการทั้งสิ้น

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ

รายการ	ผู้บริการทั้งสิ้น		ประเภทของผู้บริการ			
	จำนวน	ร้อยละ	ผู้รับบริการ		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ						
ชาย	153	29.88	53	34.64	100	65.36
หญิง	359	70.12	202	56.27	157	43.73
รวม	512	100	255	49.80	257	50.20

ภาพที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ



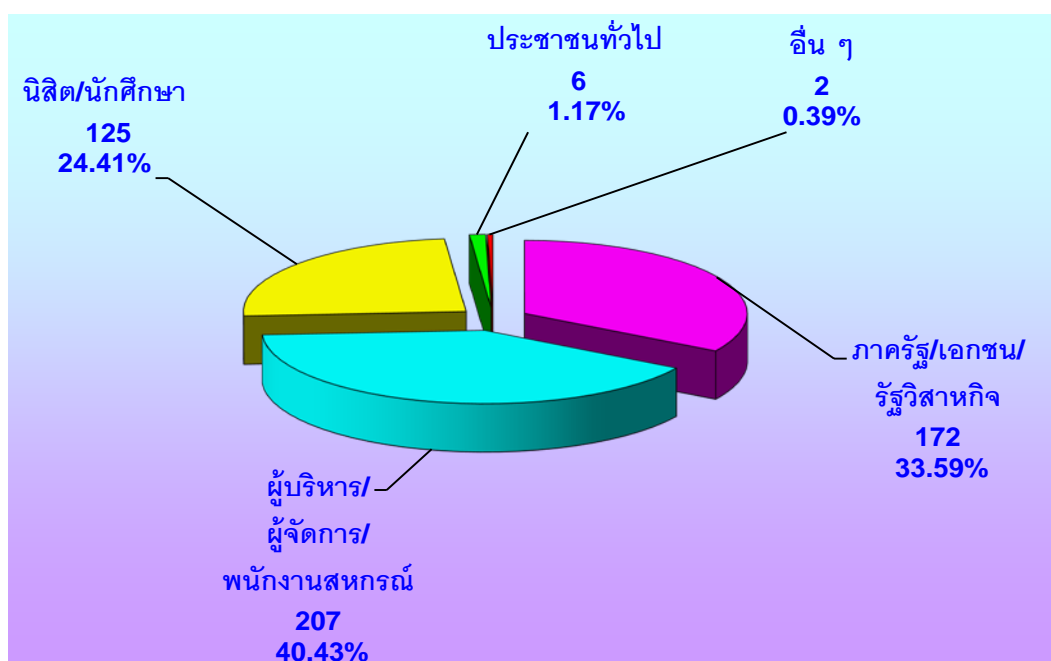
1.2 สถานภาพการทำงาน

จากการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้บริหาร/ผู้จัดการ/พนักงาน สหกรณ์ จำนวน 207 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.43 รองลงมาปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 172 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.59

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน

รายการ	ผู้ใช้บริการทั้งสิ้น		ประเภทของผู้ใช้บริการ			
	จำนวน	ร้อยละ	ผู้รับบริการ		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพการทำงาน						
ภาครัฐ/เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	172	33.59	74	43.02	98	56.98
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ/พนักงานสหกรณ์	207	40.43	164	79.23	43	20.77
นิสิต/นักศึกษา	125	24.41	13	10.40	112	89.60
ประชาชนทั่วไป	6	1.17	2	33.33	4	66.67
อื่น ๆ	2	0.39	2	100.00	-	-
รวม	512	100	255	49.80	257	50.20

ภาพที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน



2. ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้ใช้บริการ

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้ใช้บริการในแต่ละหัวข้อ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เคยใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร จำนวน 396 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.34 ของผู้บริการทั้งสิ้น ในจำนวนดังกล่าวเป็นผู้รับบริการ จำนวน 206 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.02 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน 190 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.98 ของผู้ที่เคยใช้ข้อมูล

2.2 ผู้ใช้บริการข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรสะดวกติดต่อขอใช้บริการโดยผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุด จำนวน 357 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.73 ของผู้บริการทั้งสิ้น ในจำนวนดังกล่าวเป็นผู้รับบริการ จำนวน 151 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.30 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 206 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.70 ของผู้บริการโดยผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รองลงมาสะดวกติดต่อใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร จำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.58 ของผู้บริการทั้งสิ้น ในจำนวนดังกล่าวเป็นผู้รับบริการ จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.67 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.33 ของผู้บริการโดยผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร

2.3 ผู้ใช้บริการข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรใช้ข้อมูลจากหน่วยงานในสังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์มากที่สุด จำนวน 390 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.03 ของผู้บริการทั้งสิ้น ในจำนวนดังกล่าวเป็นผู้รับบริการ จำนวน 184 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.18 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 206 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.82 ของผู้ใช้ข้อมูลจากหน่วยงานในสังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ รองลงมาใช้บริการข้อมูลจาก Website ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จำนวน 268 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.95 ในจำนวนดังกล่าวเป็นผู้รับบริการ จำนวน 136 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.75 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 132 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.25 ของผู้บริการจาก Website ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

2.4 ความถี่ในการใช้ข้อมูลทางการเงิน ผู้ใช้บริการข้อมูลส่วนใหญ่ใช้ข้อมูลเดือนละครั้ง จำนวน 249 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.63 ของผู้บริการทั้งสิ้น ในจำนวนดังกล่าวเป็นผู้รับบริการ จำนวน 126 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.60 และเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 123 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.40 ของผู้ใช้ข้อมูลทางการเงินเดือนละครั้ง รองลงมาใช้บริการข้อมูลปีละครั้ง จำนวน 184 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.94 ในจำนวนดังกล่าวเป็นผู้รับบริการ จำนวน 79 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.93 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 105 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.07 ของผู้ใช้ข้อมูลทางการเงินปีละครั้ง

2.5 การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ ผู้บริการส่วนใหญ่ นำข้อมูลไปใช้ในการบริหารจัดการทางการเงิน จำนวน 268 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.15 ของผู้บริการทั้งสิ้น ในจำนวนดังกล่าวเป็นผู้รับบริการจำนวน 166 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.94 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 102 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.06 ของผู้นำข้อมูลไปใช้ในการบริหารจัดการทางการเงิน รองลงมานำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ด้านการพัฒนาสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร จำนวน 240 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.21 ในจำนวนดังกล่าวเป็นผู้รับบริการ จำนวน 164 ราย คิดเป็นร้อยละ 68.33 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.67 ของผู้นำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร

ตารางที่ 3 ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้ใช้บริการ

รายการ	ผู้ให้บริการทั้งสิ้น		ประเภทของผู้ใช้บริการ			
	จำนวน	ร้อยละ	ผู้รับบริการ		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ท่านเคยใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรหรือไม่						
1.1 เคย	396	77.34	206	52.02	190	47.98
1.2 ไม่เคย	116	22.66	49	42.24	67	57.76
2. ท่านสะดวกติดต่อขอใช้บริการโดยช่องทางใดมากที่สุด						
2.1 มาด้วยตนเอง	31	6.05	25	80.65	6	19.35
2.2 ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร	90	17.58	51	56.67	39	43.33
2.3 ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	357	69.73	151	42.30	206	57.70
2.4 จดหมาย/หนังสือราชการ	31	6.05	26	83.87	5	16.13
2.5 อื่น ๆ	3	0.59	2	66.67	1	33.33
3. ท่านได้ใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร จากแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)						
3.1 Website ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์	268	30.95	136	50.75	132	49.25
3.2 หน่วยงานในสังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์	390	45.03	72184	47.18	206	52.82
3.3 เอกสาร/ซีดี เผยแพร่ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์	171	19.75	72	42.11	99	57.89
3.4 อื่น ๆ	37	4.27	17	45.95	20	54.05
4. ความถี่ในการใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/ กลุ่มเกษตรกร						
4.1 อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง	68	13.28	42	61.76	26	38.24
4.2 อย่างน้อยเดือนละครั้ง	249	48.63	126	50.60	123	49.40
4.3 อย่างน้อยปีละครั้ง	184	35.94	79	42.93	105	57.07
4.4 อื่น ๆ	11	2.15	8	72.73	3	27.27
5. ท่านนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ทางด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)						
5.1 การพัฒนาสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร	240	25.21	164	68.33	76	31.67
5.2 การศึกษา	208	21.85	47	22.60	161	77.40
5.3 การวิจัย	184	19.33	28	15.22	156	84.78
5.4 การบริหารจัดการทางการเงิน	268	28.15	166	61.94	102	38.06
5.5 อื่น ๆ	52	5.46	29	55.77	23	44.23

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คะแนน (คะแนนเต็ม 5) คิดเป็นร้อยละ 86.40 แยกเป็นผู้รับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.00 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80 รายละเอียดมีดังต่อไปนี้

3.1 ด้านสารสนเทศทางการเงิน

3.1.1 ผู้ใช้บริการข้อมูลมีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40 สำหรับผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80

3.1.2 ผู้ใช้บริการข้อมูลมีความพึงพอใจด้านความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลสารสนเทศทางการเงินที่ได้รับอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60 สำหรับผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลสารสนเทศทางการเงินที่ได้รับในครั้งนี้อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.00 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40

3.1.3 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจการนำเสนอข้อมูล เช่น กราฟ ตาราง มีความเหมาะสม อยู่ในระดับพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.00 สำหรับผู้รับบริการความพึงพอใจในการนำเสนอข้อมูล เช่น กราฟ ตาราง มีความเหมาะสมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.20 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.80

3.1.4 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเนื้อหาสาระ อ่านเข้าใจง่าย อยู่ในระดับพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.80 สำหรับผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเนื้อหาสาระอ่านเข้าใจง่ายอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.40 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00

3.2.4 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวกอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60 สำหรับผู้รับบริการมีความพึงพอใจในช่องทางเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.00 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20

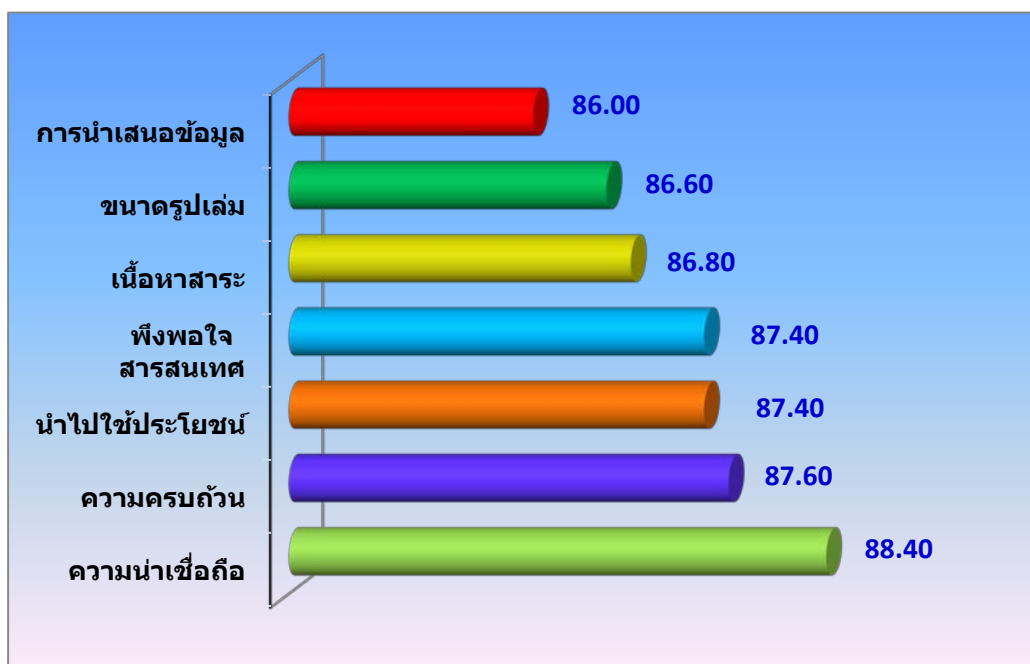
3.2.5 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการตรงตามความต้องการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60 สำหรับผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการตรงตามความต้องการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.20 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00

3.2.6 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมในบริการที่ได้รับในครั้งนี้อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.00 สำหรับผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมในบริการที่ได้รับอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.00 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย และร้อยละโดยรวมของผู้ใช้บริการ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความ พึงพอใจ
ด้านสารสนเทศทางการเงิน			
1 ความน่าเชื่อถือของข้อมูล	4.42	88.40	มากที่สุด
2 ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูล	4.38	87.60	มากที่สุด
3 การนำเสนอข้อมูล เช่น กราฟ ตาราง มีความเหมาะสม	4.30	86.00	มากที่สุด
4 เนื้อหาสาระ อ่านเข้าใจง่าย	4.34	86.80	มากที่สุด
5 ขนาดรูปเล่มมีความเหมาะสม	4.33	86.60	มากที่สุด
6 สามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ได้	4.37	87.40	มากที่สุด
7 ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับเอกสารสารสนเทศทางการเงินในครั้งนี้	4.37	87.40	มากที่สุด
ด้านการให้บริการ			
1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบดี	4.29	85.80	มากที่สุด
2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.27	85.40	มากที่สุด
3 ได้รับความสะดวก และรวดเร็วในบริการ	4.25	85.00	มากที่สุด
4 มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก	4.28	85.60	มากที่สุด
5 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.28	85.60	มากที่สุด
6 มีความพึงพอใจโดยรวมในบริการที่ได้รับในครั้งนี้	4.30	86.00	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	4.32	86.40	มากที่สุด

ภาพที่ 3 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านสารสนเทศทางการเงินของผู้ใช้บริการ



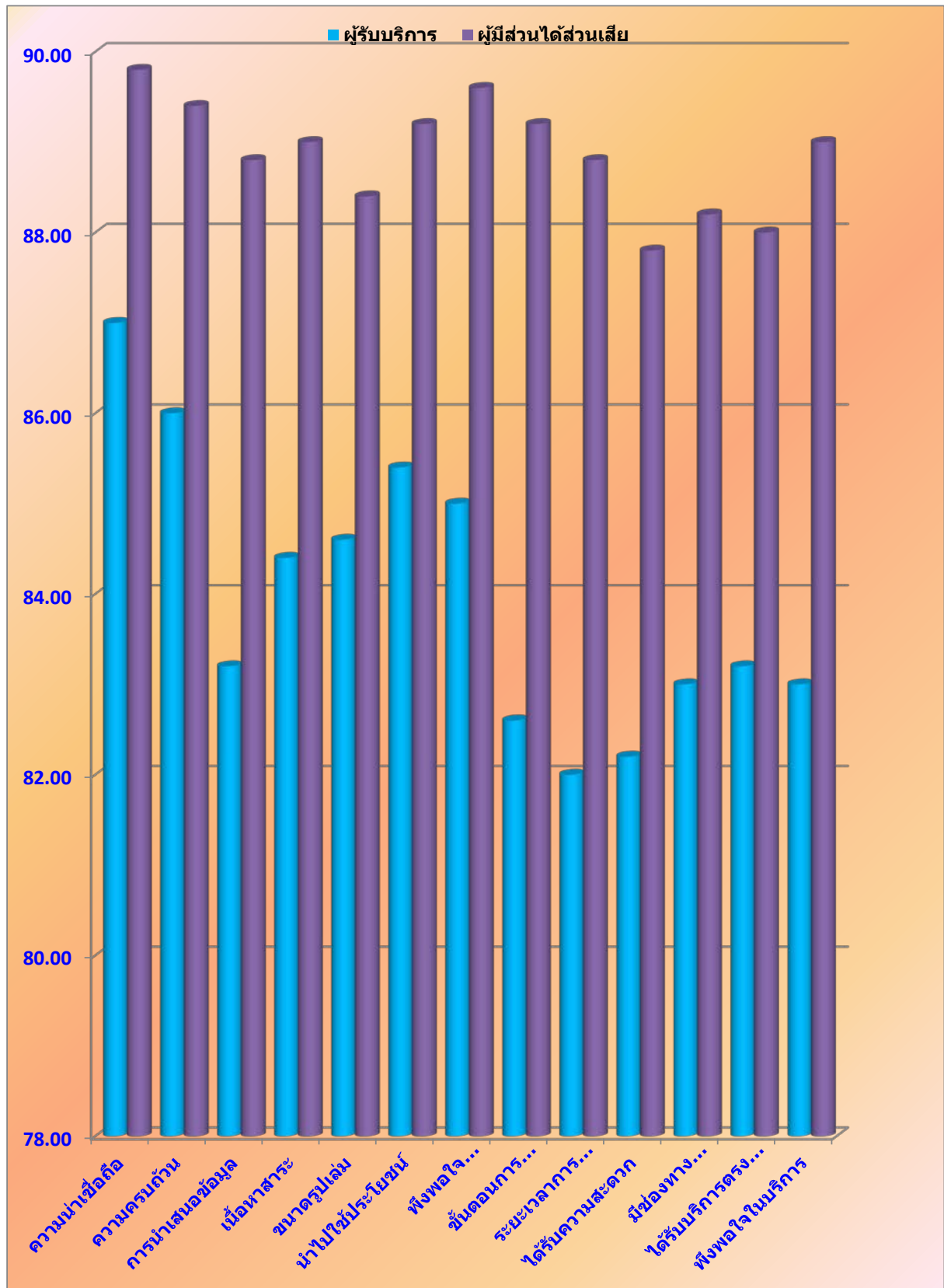
ภาพที่ 4 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้ใช้บริการ



ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละโดยรวมแยกตามประเภทผู้ใช้บริการ

รายการ	ผู้รับบริการ			ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ พึงพอใจ
ด้านสารสนเทศทางการเงิน						
1 ความน่าเชื่อถือของข้อมูล	4.35	87.00	มากที่สุด	4.49	89.80	มากที่สุด
2 ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูล	4.30	86.00	มากที่สุด	4.47	89.40	มากที่สุด
3 การนำเสนอข้อมูล เช่น กราฟ ตาราง มีความเหมาะสม	4.16	83.20	มากที่สุด	4.44	88.80	มากที่สุด
4 เนื้อหาสาระ อ่านเข้าใจง่าย	4.22	84.40	มากที่สุด	4.45	89.00	มากที่สุด
5 ขนาดรูปเล่มมีความเหมาะสม	4.23	84.60	มากที่สุด	4.42	88.40	มากที่สุด
6 สามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ได้	4.27	85.40	มากที่สุด	4.46	89.20	มากที่สุด
7 ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับเอกสารสารสนเทศ ทางการเงินในครั้งนี้	4.25	85.00	มากที่สุด	4.48	89.60	มากที่สุด
ด้านการให้บริการ						
1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบดี	4.13	82.60	มากที่สุด	4.46	89.20	มากที่สุด
2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.10	82.00	มากที่สุด	4.44	88.80	มากที่สุด
3 ได้รับความสะดวก และรวดเร็วในบริการ	4.11	82.20	มากที่สุด	4.39	87.80	มากที่สุด
4 มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ได้สะดวก	4.15	83.00	มากที่สุด	4.41	88.20	มากที่สุด
5 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.16	83.20	มากที่สุด	4.40	88.00	มากที่สุด
6 มีความพึงพอใจโดยรวมในบริการที่ได้รับในครั้งนี้	4.15	83.00	มากที่สุด	4.45	89.00	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	4.20	84.00	มากที่สุด	4.44	88.80	มากที่สุด

ภาพที่ 5 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ผลการสำรวจของผู้รับบริการ

ในการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ได้ส่งแบบสำรวจให้ผู้รับบริการจำนวน 500 ราย และได้รับแบบสำรวจกลับคืนจำนวน 255 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.00 ของจำนวนแบบสำรวจทั้งสิ้น

ผลการสำรวจแบ่งออกเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
2. ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้รับบริการ
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศและสถานภาพในการทำงาน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

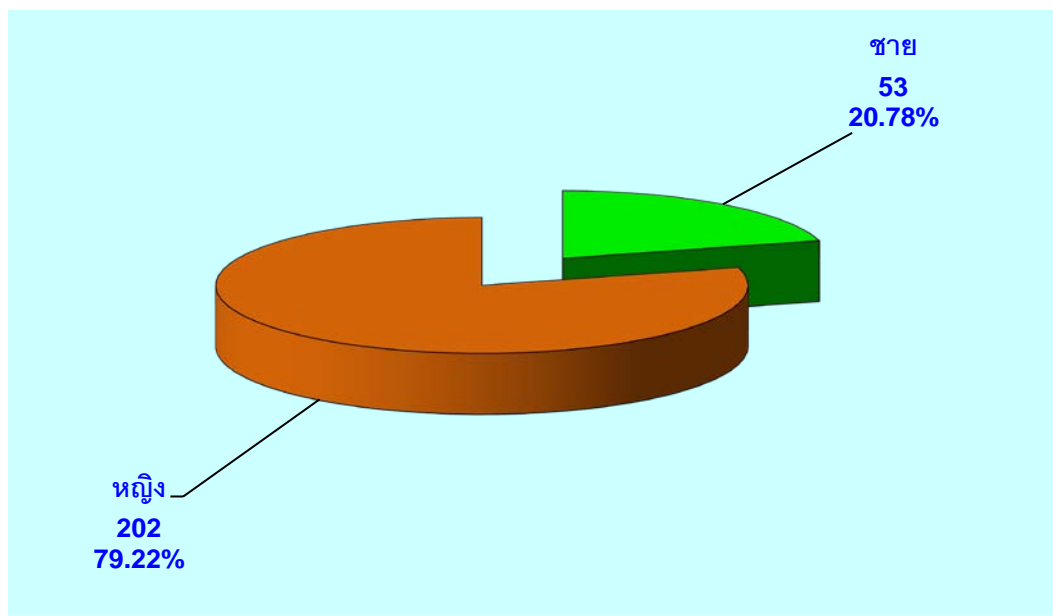
1.1 เพศ

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการมีทั้งสิ้นจำนวน 255 ราย แยกเป็นเพศชายจำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.78 และเพศหญิง จำนวน 202 ราย คิดเป็นร้อยละ 79.22 ของจำนวนผู้รับบริการทั้งสิ้น

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ

รายการ	ผู้รับบริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	53
	หญิง	202
รวม	255	100

ภาพที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ



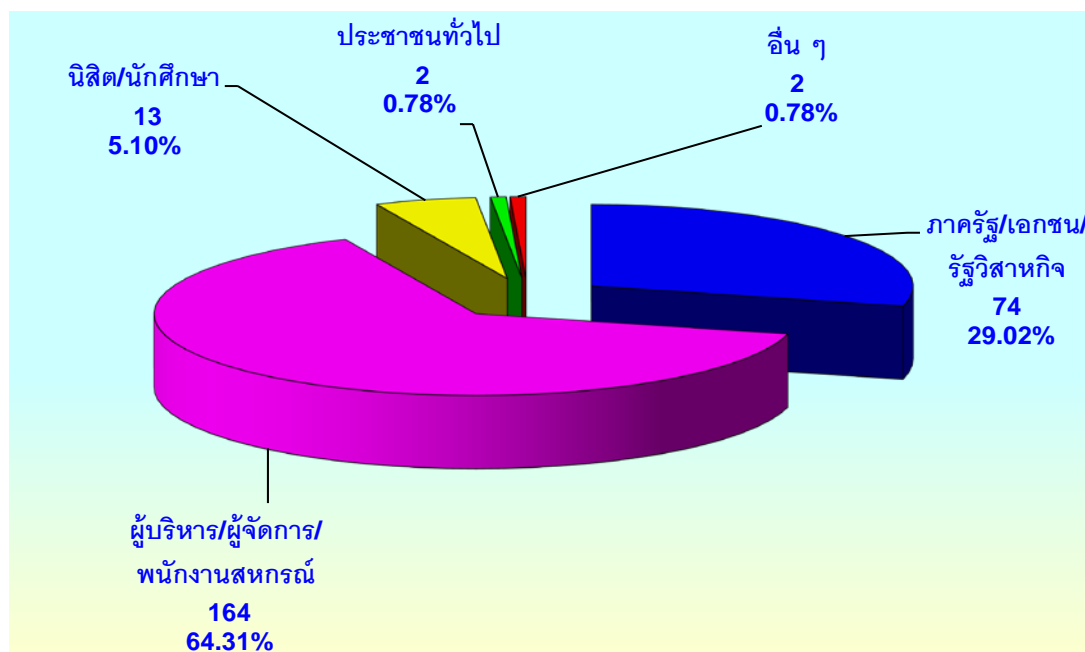
1.2 สถานภาพการทำงาน

จากการสำรวจพบว่า สถานภาพในการทำงานของผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้บริหาร/ผู้จัดการ/พนักงานสหกรณ์จำนวน 164 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.31 รองลงมาเป็นภาครัฐ/เอกชน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.02

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน

รายการ	ผู้รับบริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพการทำงาน		
ภาครัฐ/เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	74	29.02
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ/พนักงานสหกรณ์	164	64.31
นิสิต/นักศึกษา	13	5.10
ประชาชนทั่วไป	2	0.78
อื่น ๆ	2	0.78
รวม	255	100

ภาพที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน



2. ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้รับบริการ

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้รับบริการในแต่ละหัวข้อ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เคยใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร จำนวน 206 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.78 ไม่เคยใช้ข้อมูลจำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.22

2.2 ผู้รับบริการส่วนใหญ่สะดวกที่จะติดต่อขอใช้บริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 151 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.22 รองลงมาติดต่อขอใช้บริการโดยผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.00

2.3 ผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้ข้อมูลทางการเงินจากหน่วยงานในสังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จำนวน 184 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.99 รองลงมาจากใช้ข้อมูลจาก Website ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จำนวน 136 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.25

2.4 ความถี่ในการใช้ข้อมูลทางการเงินของผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้ข้อมูลเดือนละครั้ง จำนวน 126 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.41 รองลงมาเป็นประจำ จำนวน 79 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.98

2.5 ผู้รับบริการส่วนใหญ่ นำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ในด้านบริหารจัดการทางการเงิน จำนวน 166 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.25 รองลงมา นำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร จำนวน 164 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.79

ตารางที่ 8 ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้รับบริการ

รายการ	ผู้รับบริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
1 ท่านเคยใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรหรือไม่		
1.1 เคย	206	80.78
1.2 ไม่เคย	49	19.22
รวม	255	100
2 ท่านสะดวกติดต่อขอใช้บริการโดยช่องทางใดมากที่สุด		
2.1 มาด้วยตนเอง	25	9.80
2.2 ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร	51	20.00
2.3 ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	151	59.22
2.4 จดหมาย/หนังสือราชการ	26	10.20
2.5 อื่น ๆ	2	0.78
รวม	255	100
3 ท่านได้ใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรจากแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)		
3.1 Website ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์	136	33.25
3.2 หน่วยงานในสังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์	184	44.99
3.3 เอกสาร/ซีดี เผยแพร่ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์	72	17.60
3.4 อื่น ๆ	17	4.16
รวม	409	100
4 ความถี่ในการใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร		
4.1 อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง	42	16.47
4.2 อย่างน้อยเดือนละครั้ง	126	49.41
4.3 อย่างน้อยปีละครั้ง	79	30.98
4.4 อื่น ๆ	8	3.14
รวม	255	100
5 ท่านนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ทางด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)		
5.1 การพัฒนาสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร	164	37.79
5.2 การศึกษา	47	10.83
5.3 การวิจัย	28	6.45
5.4 การบริหารจัดการทางการเงิน	166	38.25
5.5 อื่น ๆ	29	6.68
รวม	434	100

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คะแนน (คะแนนเต็ม 5) คิดเป็นร้อยละ 84.00 มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 ด้านสารสนเทศทางการเงิน

3.1.1 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00

3.1.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.00

3.1.3 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการนำเสนอข้อมูลอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.20

3.1.4 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเนื้อหาสาระ อ่านเข้าใจง่ายอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.40

3.1.5 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในขนาดรูปเล่มมีความเหมาะสมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.60

3.1.6 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสามารถนำข้อมูลการเงินไปใช้ประโยชน์ได้อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.40

3.1.7 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับเอกสารสารสนเทศทางการเงินในครั้งนี้อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00

3.2 ด้านการให้บริการ

3.2.1 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการมีระบบดี อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คิดเป็นร้อยละ 82.60

3.2.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 คิดเป็นร้อยละ 82.00

3.2.3 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจได้รับความสะดวก และรวดเร็วในบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 คิดเป็นร้อยละ 82.20

3.2.4 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 คิดเป็นร้อยละ 83.00

3.2.5 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการตรงตามความต้องการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.20

3.2.6 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมในบริการที่ได้รับในครั้งนี้อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 คิดเป็นร้อยละ 83.00

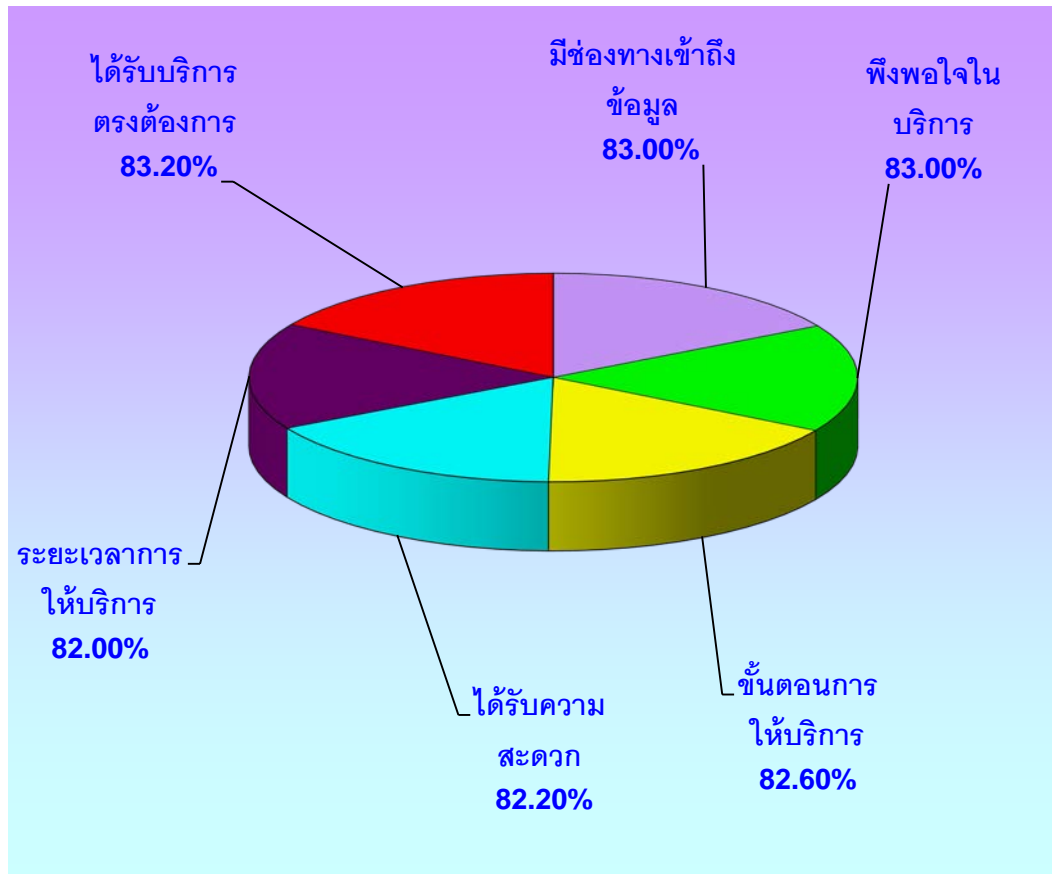
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ โดยรวมของผู้รับบริการ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความ พึงพอใจ
ด้านสารสนเทศทางการเงิน			
1 ความน่าเชื่อถือของข้อมูล	4.35	87.00	มากที่สุด
2 ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูล	4.30	86.00	มากที่สุด
3 การนำเสนอข้อมูล เช่น กราฟ ตาราง มีความเหมาะสม	4.16	83.20	มากที่สุด
4 เนื้อหาสาระ อ่านเข้าใจง่าย	4.22	84.40	มากที่สุด
5 ขนาดรูปเล่มมีความเหมาะสม	4.23	84.60	มากที่สุด
6 สามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ได้	4.27	85.40	มากที่สุด
7 ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับเอกสารสารสนเทศทางการเงินในครั้งนี้	4.25	85.00	มากที่สุด
ด้านการให้บริการ			
1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบดี	4.13	82.60	มากที่สุด
2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.10	82.00	มากที่สุด
3 ได้รับความสะดวก และรวดเร็วในบริการ	4.11	82.20	มากที่สุด
4 มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก	4.15	83.00	มากที่สุด
5 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.16	83.20	มากที่สุด
6 มีความพึงพอใจโดยรวมในบริการที่ได้รับในครั้งนี้	4.15	83.00	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	4.20	84.00	มากที่สุด

ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านสารสนเทศทางการเงินของผู้รับบริการ



ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้รับบริการ



ผลการสำรวจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ได้ส่งแบบสำรวจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 460 ราย ได้รับคืน จำนวน 257 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.87 ของจำนวนแบบสำรวจทั้งสิ้น

ผลการสำรวจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งออกเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำแนกตามเพศและสถานภาพในการทำงาน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

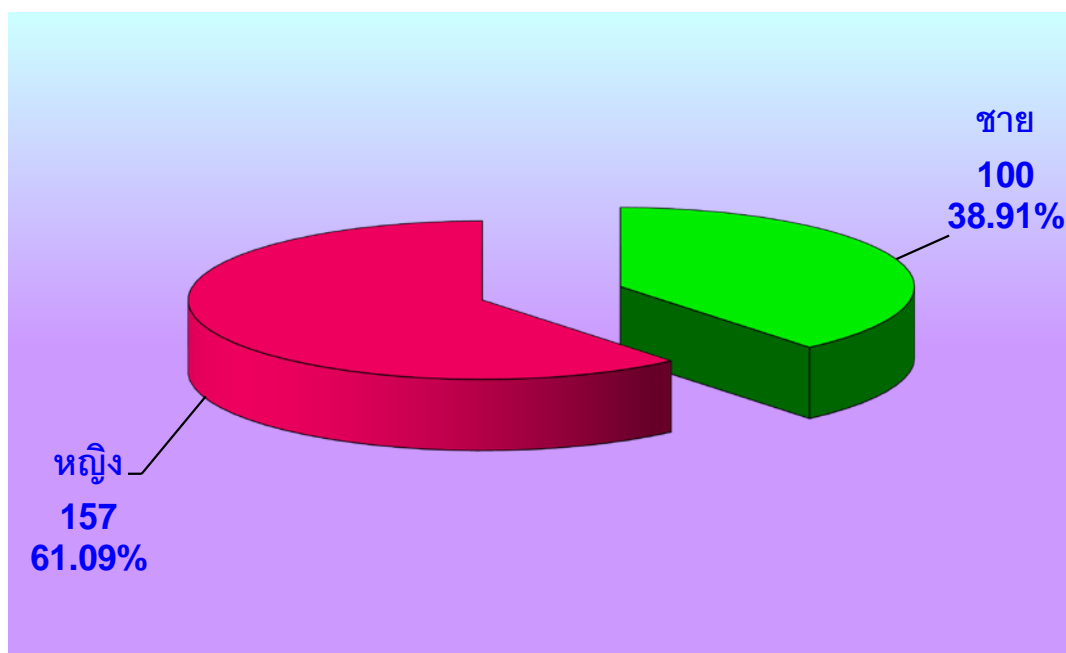
1.1 เพศ

จากการสำรวจพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่รับบริการสารสนเทศทางการเงิน มีจำนวน 257 ราย แยกเป็นเพศชาย จำนวน 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.91 และเพศหญิง จำนวน 157 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.09 ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งสิ้น

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามเพศ

รายการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	100	38.91
หญิง	157	61.09
รวม	257	100

ภาพที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามเพศ



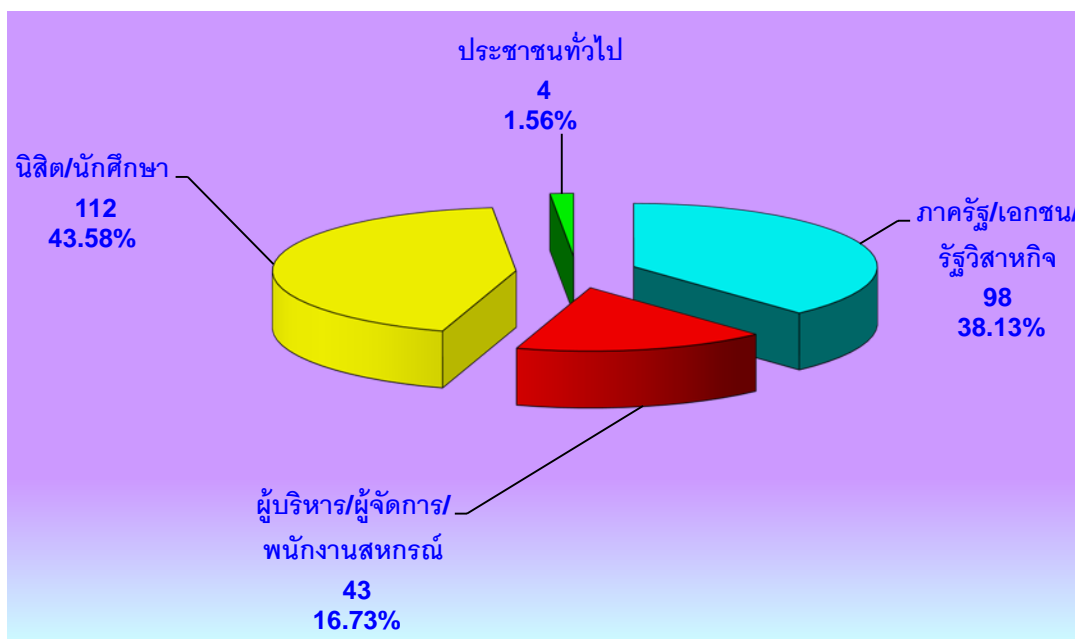
1.2 สถานภาพการทำงาน

จากการสำรวจพบว่า สถานภาพในการทำงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนใหญ่เป็นนิสิต/นักศึกษา จำนวน 112 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.58 รองลงมาปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 98 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.13

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามสถานภาพการทำงาน

รายการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพการทำงาน		
ภาครัฐ/เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	98	38.13
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ/พนักงานสหกรณ์	43	16.73
นิสิต/นักศึกษา	112	43.58
ประชาชนทั่วไป	4	1.56
อื่น ๆ	-	-
รวม	257	100

ภาพที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามสถานภาพการทำงาน



2. ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละหัวข้อมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่เคยใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรจำนวน 190 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.93 ไม่เคยใช้ข้อมูลจำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.07

2.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่สะดวกที่จะติดต่อขอใช้บริการทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 206 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.16 รองลงมาติดต่อผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.18

2.3 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ได้ใช้ข้อมูลจากหน่วยงานในสังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จำนวน 206 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.08 รองลงมาเป็น Website ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จำนวน 132 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.88

2.4 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรอย่างน้อยเดือนละครั้ง จำนวน 123 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.86 รองลงมาใช้ข้อมูลปีละครั้ง จำนวน 105 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.86

2.5 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ นำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษา จำนวน 161 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.08 รองลงมานำไปใช้เพื่อการวิจัย จำนวน 156 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.12

ตารางที่ 12 ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รายการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
	จำนวน	ร้อยละ
1 ท่านเคยใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรหรือไม่		
1.1 เคย	190	73.93
1.2 ไม่เคย	67	26.07
รวม	257	100
2 ท่านสะดวกติดต่อขอใช้บริการโดยช่องทางใดมากที่สุด		
2.1 มาด้วยตนเอง	6	2.33
2.2 ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร	39	15.18
2.3 ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	206	80.16
2.4 จดหมาย/หนังสือราชการ	5	1.95
2.5 อื่น ๆ	1	0.39
รวม	257	100
3 ท่านได้ใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรจากแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)		
3.1 Website ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์	132	28.88
3.2 หน่วยงานในสังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์	206	45.08
3.3 เอกสาร/ซีดี เผยแพร่ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์	99	21.66
3.4 อื่น ๆ	20	4.38
รวม	457	100
4 ความถี่ในการใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร		
4.1 อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง	26	10.12
4.2 อย่างน้อยเดือนละครั้ง	123	47.86
4.3 อย่างน้อยปีละครั้ง	105	40.86
4.4 อื่น ๆ	3	1.17
รวม	257	100
5 ท่านนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ทางด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)		
5.1 การพัฒนาสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร	76	14.67
5.2 การศึกษา	161	31.08
5.3 การวิจัย	156	30.12
5.4 การบริหารจัดการทางการเงิน	102	19.69
5.5 อื่น ๆ	23	4.44
รวม	518	100

3. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คะแนน (คะแนนเต็ม 5) คิดเป็นร้อยละ 88.80 มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 ด้านสารสนเทศทางการเงิน

3.1.1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.80

3.1.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจด้านความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.40

3.1.3 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจการนำเสนอข้อมูลมีความเหมาะสมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80

3.1.4 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในเนื้อหาสาระ อ่านเข้าใจง่ายอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00

3.1.5 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจด้านขนาดรูปเล่มมีความเหมาะสมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40

3.1.6 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจสามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.20

3.1.7 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับเอกสารสารสนเทศทางการเงินในครั้งนี้อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 คิดเป็นร้อยละ 89.60

3.2 ด้านการให้บริการ

3.2.1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการมีระบบดีอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 คิดเป็นร้อยละ 89.20

3.2.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.80

3.2.3 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจได้รับความสะดวก และรวดเร็วในบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80

3.2.4 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจด้านช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวกอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 คิดเป็นร้อยละ 88.20

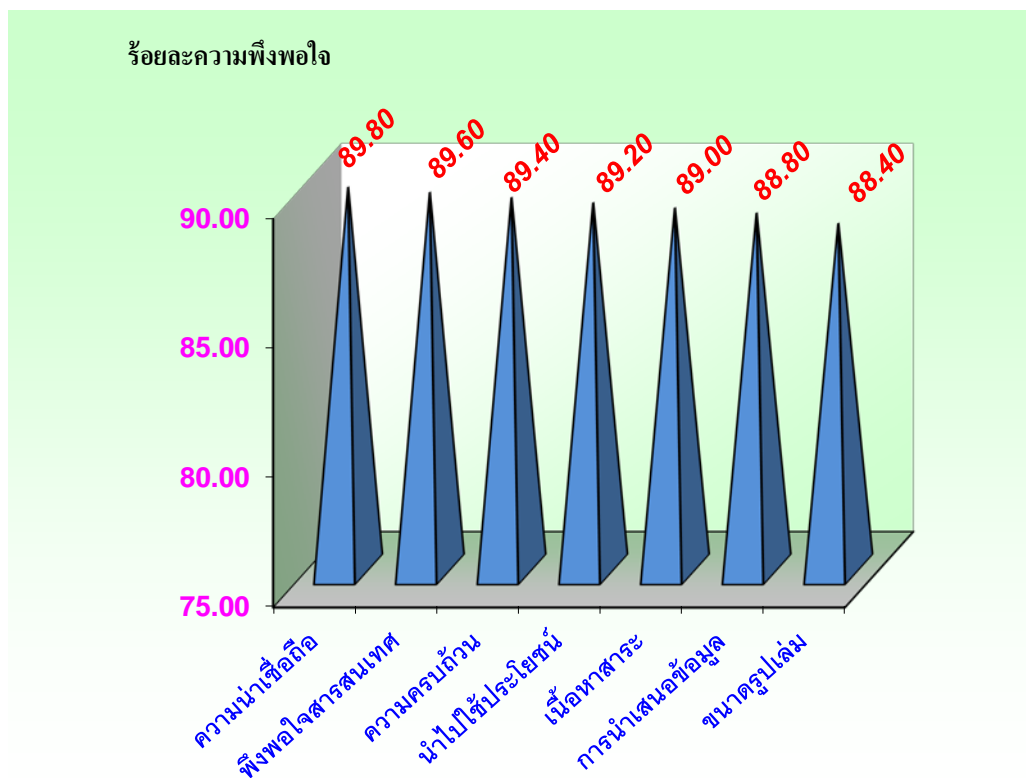
3.2.5 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจได้รับบริการตรงตามความต้องการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คิดเป็นร้อยละ 88.00

3.2.6 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจโดยรวมในบริการที่ได้รับในครั้งนี้อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89.00

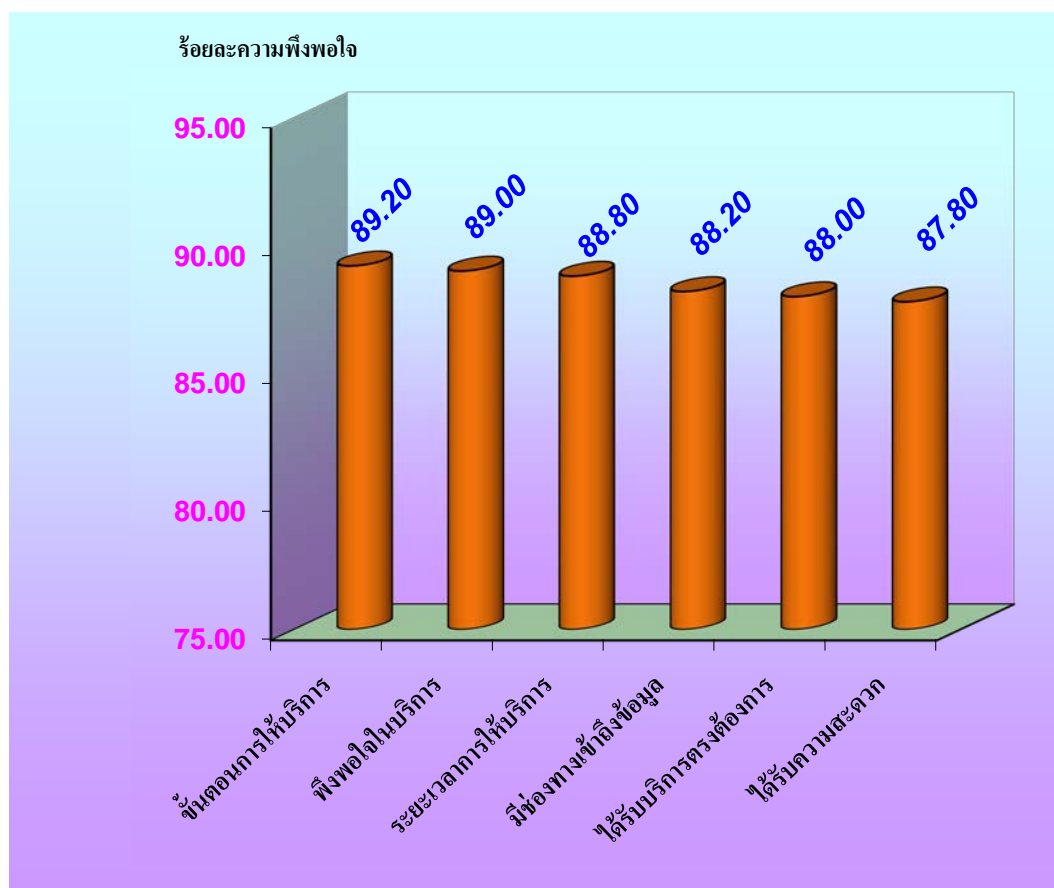
ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความ พึงพอใจ
ด้านสารสนเทศทางการเงิน			
1 ความน่าเชื่อถือของข้อมูล	4.49	89.80	มากที่สุด
2 ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูล	4.47	89.40	มากที่สุด
3 การนำเสนอข้อมูล เช่น กราฟ ตาราง มีความเหมาะสม	4.44	88.80	มากที่สุด
4 เนื้อหาสาระ อ่านเข้าใจง่าย	4.45	89.00	มากที่สุด
5 ขนาดรูปเล่มมีความเหมาะสม	4.42	88.40	มากที่สุด
6 สามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ได้	4.46	89.20	มากที่สุด
7 ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับเอกสารสารสนเทศ ทางการเงินในครั้งนี้	4.48	89.60	มากที่สุด
ด้านการให้บริการ			
1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบดี	4.46	89.20	มากที่สุด
2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.44	88.80	มากที่สุด
3 ได้รับความสะดวก และรวดเร็วในบริการ	4.39	87.80	มากที่สุด
4 มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก	4.41	88.20	มากที่สุด
5 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.40	88.00	มากที่สุด
6 มีความพึงพอใจโดยรวมในบริการที่ได้รับในครั้งนี้	4.45	89.00	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	4.44	88.80	มากที่สุด

ภาพที่ 12 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านสารสนเทศทางการเงินของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ภาพที่ 13 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



บทที่ 5

สรุปผลการสำรวจและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะด้านสารสนเทศทางการเงินและการให้บริการ ซึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร และการให้บริการให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

สรุปผลการสำรวจของผู้ใช้บริการ

ผลการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 70.12 ปฏิบัติงานเป็นผู้บริหาร/ผู้จัดการ/พนักงานสหกรณ์ ร้อยละ 40.43 และเคยใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรร้อยละ 77.34 ส่วนใหญ่ติดต่อขอใช้บริการข้อมูลโดยผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 69.73 และใช้ข้อมูลจากหน่วยงานในสังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ร้อยละ 45.03 ความถี่ในการใช้ข้อมูลเดือนละครั้ง ร้อยละ 48.63 และนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษา ร้อยละ 28.15

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คะแนน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 86.40 รายละเอียดตามลำดับดังต่อไปนี้

ด้านสารสนเทศทางการเงิน

- (1) ความน่าเชื่อถือของข้อมูล ร้อยละ 88.40
- (2) ความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูล ร้อยละ 87.60
- (3) ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับเอกสารในครั้งนี้ ร้อยละ 87.40
- (4) สามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ได้ ร้อยละ 87.40
- (5) เนื้อหาสาระอ่านเข้าใจง่าย ร้อยละ 86.80
- (6) ขนาดรูปเล่มมีความเหมาะสม ร้อยละ 86.60
- (7) การนำเสนอข้อมูล เช่น กราฟ ตาราง มีความเหมาะสม ร้อยละ 86.00

ด้านการให้บริการ

- (1) ความพึงพอใจโดยรวมในบริการที่ได้รับในครั้งนี้ ร้อยละ 86.00
- (2) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบดี ร้อยละ 85.80
- (3) มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ร้อยละ 85.60
- (4) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ร้อยละ 85.60
- (5) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ 85.40
- (6) ได้รับความสะดวก และรวดเร็วในบริการ ร้อยละ 85.00

สรุปผลการสำรวจของผู้รับบริการ

ผลจากการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 79.22 เป็นผู้บริหาร/ผู้จัดการ/พนักงานสหกรณ์ ร้อยละ 64.31 ผู้รับบริการเคยใช้ข้อมูลทางการเงิน ร้อยละ 80.78 มีความสะดวกติดต่อขอใช้ข้อมูลผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 59.22 ใช้ข้อมูลจากหน่วยงานในสังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ร้อยละ 44.99 มีความถี่ในการใช้ข้อมูลทางการเงินเดือนละครั้ง ร้อยละ 49.41 โดยนำไปใช้ประโยชน์ด้านการบริหารการจัดการทางการเงิน ร้อยละ 38.25

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คะแนน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 84.00 แยกตามลำดับ ดังนี้

ด้านสารสนเทศทางการเงิน

- (1) ความน่าเชื่อถือของข้อมูล ร้อยละ 87.40
- (2) ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูล ร้อยละ 86.00
- (3) สามารถนำข้อมูลการเงินไปใช้ประโยชน์ ร้อยละ 85.40
- (4) ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับเอกสารสารสนเทศ ร้อยละ 85.00
- (5) ขนาดรูปเล่มมีความเหมาะสม ร้อยละ 84.60
- (6) เนื้อหาสาระ อ่านเข้าใจง่าย ร้อยละ 84.40
- (7) การนำเสนอข้อมูล เช่น กราฟ ตาราง มีความเหมาะสม ร้อยละ 83.20

ด้านการให้บริการ

- (1) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ร้อยละ 83.20
- (2) ช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก ร้อยละ 83.00
- (3) ความพึงพอใจโดยรวมในบริการที่ได้รับ ร้อยละ 83.00
- (4) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบดี ร้อยละ 82.60
- (5) ได้รับความสะดวกและรวดเร็วในบริการ ร้อยละ 82.20
- (6) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ 82.00

สรุปผลการสำรวจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลจากการสำรวจ พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.09 และเป็นนิสิต/นักศึกษา ร้อยละ 43.58 เคยใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร ร้อยละ 73.93 มีความสะดวกติดต่อขอใช้ข้อมูลผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 80.16 ใช้ข้อมูลทางการเงินโดยผ่านหน่วยงานในสังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ร้อยละ 45.08 มีความถี่ในการใช้ข้อมูลทางการเงินเดือนละครั้ง ร้อยละ 47.86 โดยนำไปใช้ในการเพื่อการศึกษา ร้อยละ 31.08

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คะแนน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 88.80 แยกตามลำดับ ดังนี้

ด้านสารสนเทศทางการเงิน

- (1) ความน่าเชื่อถือของข้อมูล ร้อยละ 89.80
- (2) ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับเอกสารสารสนเทศ ร้อยละ 89.60
- (3) ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูล ร้อยละ 89.40
- (4) สามารถนำข้อมูลการเงินไปใช้ประโยชน์ ร้อยละ 89.20
- (5) เนื้อหาสาระ อ่านเข้าใจง่าย ร้อยละ 89.00
- (6) การนำเสนอข้อมูล เช่น กราฟ ตาราง มีความเหมาะสม ร้อยละ 88.40
- (7) ขนาดรูปเล่มมีความเหมาะสม ร้อยละ 88.40

ด้านการให้บริการ

- (1) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบดี ร้อยละ 89.20
- (2) ความพึงพอใจโดยรวมในบริการที่ได้รับ ร้อยละ 89.00
- (3) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ 88.80
- (4) ช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก ร้อยละ 88.20
- (5) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ร้อยละ 88.00
- (6) ได้รับความสะดวกและรวดเร็วในบริการ ร้อยละ 87.80

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผู้ให้บริการได้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ดังนี้

1. ได้รับข้อมูลช้าจนเลยเวลาที่ควรใช้
2. การนำเสนอข้อมูลซ้ำมาก
3. ข้อมูลมีประโยชน์ สะดวกในการนำไปใช้

บรรณานุกรม

- กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มตรวจสอบข้อมูลและบริการสารสนเทศ.
การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร
ประจำปี 2561.กรุงเทพมหานคร.
- แน่น้อย พงศ์สามารถ.(2519).จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิทักษ์ ตรุษทิบ.(2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร :
ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา. ภาคนิพนธ์ปริญญาโท.สถาบันบัณฑิตพัฒนศาสตร์.
- เบญจรัตน์ สีทองสุข.(2529). รายงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- วิชัย เหลืองธรรมชาติ.(2531).ความพึงพอใจในการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากร
หมู่บ้านอพยพ โครงการเขื่อนรัชชประภาจังหวัดสุราษฎร์ธานี.วิทยานิพนธ์ปริญญาโท
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์.(2541).การบริหารการตลาดยุคใหม่.กรุงเทพฯ : พัฒนาการศึกษา.
- สนธิ เหลืองบุตรนาค.(2529).ความพึงพอใจของนักศึกษาโครงการฝึกอบรมครูและบุคลากรทางการศึกษา
ประจำการระดับปริญญาตรีครุศาสตร์บัณฑิตวิชาเอกเกษตรศาสตร์ ที่มีต่อการเรียนวิชาการ
ขยายพันธุ์พืชของมหาวิทยาลัยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.วิทยานิพนธ์ปริญญาโท
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อุกฤษฏ์ ทรงชัยสงวน.(2543). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการโครงการพัฒนา
สถานีตำรวจเพื่อประชาชนของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น.วิทยานิพนธ์
ปริญญาโท มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). ความพึงพอใจ. ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542
(หน้า 775). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์.
- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.รายงานการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคล
ประจำปีงบประมาณ 2555.เข้าถึงได้จาก : <http://www.senate.go.th/pmga/file/opr/op181.pdf>
(วันที่ค้นข้อมูล : 10 พฤษภาคม 2557).
- สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์ กองบริหารงานทั่วไป.
คู่มือ – เทคนิคการให้บริการด้วยใจ.เข้าถึงได้จาก : <http://www.sc.mahidol/doc/employeedoc>.
(วันที่ค้นข้อมูล : 16 มิถุนายน 2557).

- ไพรพนา ศรีเสน. 2544. ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์ปริญญา
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. 2539. คุณภาพในงานบริการ. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
พิมพ์ครั้งที่ 2. โรงพิมพ์บริษัทประชาชน จำกัด, กรุงเทพฯ.
- พงษ์เทพ สันติพันธ์. 2546. ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อม
ที่ดินของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- Wolman, B. B. (1973). Dictionary of behavioral science (1st ed.). New York: Van Norstrand.
- Hornby, A. F. (2000). Advance learner's dictionary (6th ed.). London, England: Oxford
University.
- Good, c. V. (Ed.). (1973). Dictionary of education (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.