

# บทสรุปของผู้บริหาร

## การสำรวจความไม่พึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงิน ของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ประจำปี 2562

รายงานการสำรวจความไม่พึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ประจำปีงบประมาณ 2562 จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการสำรวจมาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการจัดทำสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ให้ตรงตามความต้องการและให้ได้รับประโยชน์สูงสุดต่อไป

เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสำรวจ ประกอบด้วยชุดคำถาม 5 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงิน ตอนที่ 3 ระดับความไม่พึงพอใจด้านสารสนเทศทางการเงิน ตอนที่ 4 ระดับความไม่พึงพอใจด้านการให้บริการ และตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อสังเกต

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

ผลการสำรวจพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจให้ความร่วมมือในการส่งแบบสำรวจกลับมาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 69.34 และมีสถานภาพเป็นผู้บริหาร/ผู้จัดการ/พนักงานสหกรณ์ ร้อยละ 47.66 มีความไม่พึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.82 คะแนน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 9.11 โดยสามารถจำแนกปัจจัยเรียงลำดับคะแนนความไม่พึงพอใจจากน้อยไปหามาก ดังต่อไปนี้

### ด้านสารสนเทศทางการเงิน

- (1) การนำเสนอข้อมูล เช่น กราฟ ตาราง มีความเหมาะสม ร้อยละ 9.11
- (2) ขนาดรูปเล่มมีความเหมาะสม ร้อยละ 9.11
- (3) สามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ได้ ร้อยละ 9.33
- (4) ความไม่พึงพอใจโดยรวมที่ได้รับเอกสารสารสนเทศทางการเงินในครั้งนี้ ร้อยละ 9.33
- (5) เนื้อหาสาระ อ่านเข้าใจง่าย ร้อยละ 9.44
- (6) ความน่าเชื่อถือของข้อมูล ร้อยละ 9.56
- (7) ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูล ร้อยละ 9.56

ด้านการให้บริการ

- (1) ความไม่พึงพอใจโดยรวมในบริการที่ได้รับในครั้งนี้อยู่ที่ ร้อยละ 8.44
- (2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ 8.67
- (3) ได้รับความสะดวก และรวดเร็วในบริการ ร้อยละ 8.78
- (4) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบดี ร้อยละ 8.89
- (5) ช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก ร้อยละ 8.89
- (6) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ร้อยละ 9.00

ผู้ตอบแบบสำรวจมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1. ข้อมูลบางเรื่องควรให้เข้าถึงได้ง่ายกว่าเดิม โดยเฉพาะข้อมูลที่น่าสนใจใช้วิเคราะห์
2. การนำเสนอข้อมูลซ้ำมาก

จากผลการสำรวจความไม่พึงพอใจดังกล่าว จะเป็นข้อมูลประกอบเพื่อนำมาเป็นแนวทางการแก้ไขปรับปรุงการจัดทำสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร และการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2563 ต่อไป

## คำนำ

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ได้ดำเนินการสำรวจความไม่พึงพอใจการให้บริการสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร เพื่อนำผลจากการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ให้สอดคล้องกับทิศทางความต้องการของผู้ใช้บริการให้สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ทั้งนี้ ได้จัดทำรายงานผลการสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงิน ตามแบบสำรวจความไม่พึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ประจำปีงบประมาณ 2562 เพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบได้ใช้เป็นแนวทางประกอบการพิจารณาปรับปรุงคุณภาพสารสนเทศทางการเงินและการบริการของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ต่อไป

ในโอกาสนี้ขอขอบคุณผู้ให้บริการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ และให้ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ในครั้งนี้ ทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร  
กรมตรวจบัญชีสหกรณ์  
สิงหาคม 2562

# สารบัญเรื่อง

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	(1)
คำนำ	(3)
สารบัญเรื่อง	(4)
สารบัญตาราง	(6)
สารบัญภาพ	(7)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการสำรวจ	1
ขอบเขตของการสำรวจ	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	2
<b>บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความไม่พึงพอใจและการบริการ</b>	
ความหมายของความไม่พึงพอใจ	3
การประเมินความไม่พึงพอใจในบริการ	3
ความหมายของการบริการ	3
ความสำคัญของการบริการ	4
องค์ประกอบของระบบบริการ	5
ลักษณะของการให้บริการ	5
ข้อควรคำนึงเกี่ยวกับการบริการ	6
ข้อควรระวังในการให้บริการ	6
การสร้างความประทับใจในงานบริการ	7
การปฏิบัติในการให้บริการ	8
<b>บทที่ 3 วิธีการสำรวจ</b>	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	10
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	10
การเก็บรวบรวมข้อมูล	12
การวิเคราะห์ข้อมูล	12

## สารบัญเรื่อง (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการสำรวจ</b>	
ผลการสำรวจของผู้ใช้บริการ	13
ผลการสำรวจของผู้รับบริการ	25
ผลการสำรวจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	33
<b>บทที่ 5 สรุปผลการสำรวจและข้อเสนอแนะ</b>	
สรุปผลการสำรวจของผู้ใช้บริการ	41
สรุปผลสำรวจของผู้รับบริการ	42
สรุปผลสำรวจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	43
ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ	44
<b>บรรณานุกรม</b>	45

## สารบัญตาราง

	หน้า
<b>ผู้ใช้บริการ</b>	
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ	13
ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	14
ตารางที่ 3 ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้ใช้บริการ	17
ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละโดยรวมของผู้ใช้บริการ	21
ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละโดยรวมแยกตามประเภทผู้ใช้บริการ	23
<b>ผู้รับบริการ</b>	
ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ	25
ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	26
ตารางที่ 8 ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้รับบริการ	28
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละโดยรวมของผู้รับบริการ	31
<b>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>	
ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามเพศ	33
ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	34
ตารางที่ 12 ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	36
ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละโดยรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	39

## สารบัญตาราง

	หน้า
<b>ผู้ใช้บริการ</b>	
ภาพที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ	14
ภาพที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	15
ภาพที่ 3 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านสารสนเทศทางการเงินของผู้ใช้บริการ	22
ภาพที่ 4 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้ใช้บริการ	22
ภาพที่ 5 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	24
<b>ผู้รับบริการ</b>	
ภาพที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ	26
ภาพที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	27
ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านสารสนเทศทางการเงินของผู้รับบริการ	32
ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้รับบริการ	32
<b>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>	
ภาพที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามเพศ	34
ภาพที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	35
ภาพที่ 12 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านสารสนเทศทางการเงินของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	40
ภาพที่ 13 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	40

# บทที่ 1

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

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

ดังนั้น กรมตรวจบัญชีสหกรณ์จึงมีความจำเป็นในการสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ประจำปีงบประมาณ 2561 เพื่อให้ได้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร และการให้บริการในโอกาสต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้ข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของผู้ใช้บริการ
2. เพื่อศึกษาระดับความไม่พึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของผู้ใช้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2562
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะด้านการจัดทำสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ด้านการให้บริการ เพื่อนำมาเป็นแนวทางการพัฒนาและแก้ไขปรับปรุงการจัดทำสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร และการให้บริการในปีต่อไป



### ขอบเขตของการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้จะสำรวจเฉพาะผู้ใช้บริการที่ได้รับเอกสารสารสนเทศทางการเงินประจำปี 2562 จากกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ โดยแยกผู้ใช้บริการเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ สหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน มหาวิทยาลัยของรัฐ/เอกชน และห้องสมุดต่าง ๆ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงการนำข้อมูลสารสนเทศทางการเงินไปใช้ประโยชน์ทางด้านใด
2. ทำให้ทราบถึงความไม่พึงพอใจและความต้องการใช้ข้อมูลสารสนเทศทางการเงิน

ของผู้ใช้บริการ

3. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง

พัฒนาสารสนเทศทางการเงินและการให้บริการต่อไป

### นิยามศัพท์เฉพาะ

สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ที่รวบรวมได้จากงบการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรในรอบปีบัญชี นำข้อมูลมาประมวลผล และวิเคราะห์จัดประเภทหมวดหมู่เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ข้อมูล

ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับบริการจากกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่ใช้ผลผลิตและการบริการของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์โดยตรงหรือผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย เช่น สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรที่ได้รับบริการจากกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินงานของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประสงค์จะให้ข้อคิดเห็นเชิงแนะนำ หรือชี้แนะแนวทางหรือวิธีปฏิบัติต่อกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

## บทที่ 2

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความไม่พึงพอใจในบริการ

#### ความหมายของความไม่พึงพอใจ

โอลิเวอร์ ให้ความหมายไว้ว่า ภาพการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบกับประสบการณ์ที่ได้รับบริการ ซึ่งต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า (จิตินันท์ นันทไพบูลย์, 2551:76)

#### การประเมินความไม่พึงพอใจในการบริการ

การประเมินความไม่พึงพอใจในการบริการเป็นการตัดสินใจจากประสบการณ์ในการบริการโดยแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ (อนงก สุวรรณบัณฑิต, ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, 2548 : 271 -272)

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งประเมินออกเป็นระดับความพึงพอใจไปจนกระทั่งถึงระดับความไม่พึงพอใจ โดยผู้รับบริการจะประเมินคุณค่าในการบริการนั้นเทียบกับความต้องการและความคาดหวัง ประสบการณ์การรับรู้การบริการโดยให้น้ำหนักปัจจัยต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคล ฐานะ อารมณ์และสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ผู้ประเมินจึงควรแยกเป็นปัจจัยในการประเมินออกเป็นด้านต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลในการบริการที่เพียงพอต่อการวิเคราะห์หาความไม่พึงพอใจที่แท้จริงของผู้รับบริการ

2. ความไม่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญยิ่งต่อองค์กรธุรกิจบริการที่จะต้องประเมิน เนื่องจากพนักงานที่มีความไม่พึงพอใจในการทำงานก็จะเต็มใจที่จะทำงานและนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการบริการด้วย โดยการประเมินดำเนินการผ่านกระบวนการรับฟังขององค์กรเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงระดับของความไม่พึงพอใจในการทำงานที่แท้จริง โดยมุ่งพิจารณา 2 ด้าน คือ

2.1 ความไม่พึงพอใจโดยรวม โดยพิจารณาผลรวมของทุกปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานเพื่อหาว่า ภาพรวมแล้วระบบการทำงานสามารถสร้างความพึงพอใจ ให้เกิดแก่พนักงานหรือไม่

2.2 ความไม่พึงพอใจในเชิงปริมาณหรือคุณภาพ เป็นการหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่หรือลาออกของพนักงาน

#### ความหมายของการบริการ

การบริการ (service) หมายถึง การกระทำกิจกรรมใด ๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย คือ การแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยาท่าทาง และวิธีการพูดจา ซึ่งสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติการตามขั้นตอน และเทคนิค ของวิธีปฏิบัติ ที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้กับผู้รับบริการได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการมากที่สุด

2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกทางด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดีย่อมสร้างความสุข ให้เกิดกับผู้บริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยาท่าทางที่สุภาพอ่อนน้อม การพูดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติ มีหางเสียง

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าการบริการ จะเกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ร้องขอความช่วยเหลือ หรือแสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่แจ้งความประสงค์หรือความต้องการเพื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ตอบสนองความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจ

### ความสำคัญของการบริการ

การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ตาม จะต้องมีการบริการร่วมอยู่ด้วยเสมอ กรณีเป็น องค์กรหรือธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี ธุรกิจการค้าทั้งในภาคราชการหรือธุรกิจภาคเอกชนจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือต้องรักษาลูกค้า กลุ่มเดิมไว้และเพิ่มลูกค้ารายใหม่ให้ได้ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำหรือ การกลับมาใช้บริการอีกและมีการชักนำให้มีลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการกลุ่มใหม่ ๆ เกิดขึ้นตามมา ความสำคัญ ของการบริการ (สมิต สัจฉกร , 2542 หน้า 14-15) อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ดังนี้

1. บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและ หน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 1.1 มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 1.2 มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 1.3 มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 1.4 มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน
- 1.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่ม
- 1.6 มีความรักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ
- 1.7 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานไปในทางที่ดี

2. บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 2.1 มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- 2.2 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 2.3 มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก
- 2.4 มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน
- 2.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมาใช้บริการ
- 2.6 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานไปในทางที่ไม่ดี

ดังที่กล่าวมาข้างต้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลมาจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากต่อการให้บริการ

**องค์ประกอบของระบบบริการ มีดังนี้**

1. ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการและแจ้งความจำเป็นในเรื่องบริการต่าง ๆ
2. ผู้ปฏิบัติงานบริการ คือ ผู้ให้บริการ หรือ ผู้ที่รับความจำเป็นนั้น ๆ ไปปฏิบัติให้ตรงความต้องการมากที่สุด
3. องค์การบริการ คือ หน่วยงาน ส่วนงานที่ให้บริการ
4. ผลิตภัณฑ์บริการ คือ สิ่งที่จับต้องได้และเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้
5. สภาพแวดล้อมของการบริการ คือ องค์ประกอบด้านต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการ

**ลักษณะของการให้บริการ**

ธุรกิจหรือองค์กรสามารถให้บริการแก่ลูกค้า ผู้มาใช้บริการโดยอาศัยวิธีการหรือเครื่องมือต่าง ๆ ดังนี้

1. การให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลัก หรือแบบพบหน้าเป็นวิธีการที่ดีกว่าวิธีอื่น เพราะว่าการใช้คนในการให้บริการสามารถปรับเปลี่ยนการบริการให้เหมาะสมกับลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละรายได้ และลักษณะของการบริการจะเป็นแบบใกล้ชิด แต่วิธีการนี้มีข้อจำกัดในเรื่องของความแตกต่างในการให้บริการ เวลาที่แตกต่างกัน เนื่องจากการให้บริการจะไม่เหมือนกัน มาตรฐานการให้บริการในแต่ละครั้งก็ไม่เท่ากัน
2. การให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันนับว่ามีความสำคัญมาก เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่มีการพัฒนาเพื่อสนองความต้องการให้ลูกค้า ผู้รับบริการสามารถบริการได้ด้วยตนเอง และมีต้นทุนการให้บริการต่ำกว่าการใช้คนให้บริการซึ่งการให้บริการแต่ละครั้งจะมีมาตรฐานเท่ากัน แต่การให้บริการด้วยวิธีนี้มีข้อจำกัดในเรื่องการปรับรูปแบบ การให้บริการตามความต้องการของลูกค้าแต่ละรายได้ยาก

การให้บริการลูกค้ามีความสำคัญมาก ทุกธุรกิจและองค์กรจะให้ความสำคัญกับการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ผู้รับบริการตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ ซึ่งต้องสร้างความประทับใจทุก ๆ ส่วนของการบริการทั้งวิธีการให้บริการที่ใช้คน และการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะการให้บริการที่ใช้คนเป็นหลักจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจได้มากกว่าบริการที่อาศัยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการ

### ข้อควรคำนึงเกี่ยวกับการบริการ

การให้บริการเป็นงานที่ล่อแหลมทำดีก็เสมอตัวผิดพลาดก็ได้รับคำตำหนิจึงเป็นงานที่ต้องการความรับผิดชอบสูง และมีจิตใจหนักแน่น ผู้ซึ่งทำงานบริการแล้วเกิดผิดพลาด บางคนก็เสียอกเสียใจ ตีอกชกหัว พุมพายน้ำตา แต่กลับกันผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบมักกล่าวโทษผู้อื่นป้ายความผิดให้คนต่าง ๆ แม้แต่ผู้รับบริการ เป็นเรื่องการหาแพะรับบาปหรือหาเหตุผลมากกล่าวอ้างต่าง ๆ นานาให้พ้นไปจากความรับผิดชอบของตน วิธีการให้บริการอันจะทำให้ผู้รับบริการพอใจ จะต้องรู้ความคาดหวังของเขา และปฏิบัติตามความคาดหวังเท่าที่จะเป็นไปได้ ทั้งนี้ย่อมไม่ใช่เรื่องง่าย ๆ เพราะการปฏิบัติด้วยกาย วาจาใจ ต่อคนต่าง ๆ ให้สามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภท ทุกระดับย่อมมีความยากลำบาก การที่จะให้บริการเป็นที่พอใจของทุก ๆ คนดูจะเป็นเรื่องเป็นไปได้ แต่ก็ไม่มีวิสัยที่จะทำให้คนส่วนใหญ่พึงพอใจ หากเรามีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ

### ข้อควรระวังในการให้บริการ

#### 1. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ

การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง

#### 2. ให้บริการขาดตกบกพร่อง

เป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย

#### 3. ดำเนินการล่าช้า

เป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา ทำความเสียหายให้ผู้รับบริการได้

#### 4. ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม

การให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทางการใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัวและไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ

## 5. ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง

บริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

### การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการก็ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พูดสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้นต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดปิติยินดี นั่นคือต้องให้บริการที่บรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับของเราย่อมจะเป็นผลให้เขามาใช้บริการของเราอีกแล้วตัวเราและองค์การของเราก็มองว่าจะประสบความสำเร็จก้าวหน้า เราสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่การรักษารักการมีไมตรีต่อผู้รับบริการ กล่าวง่าย ๆ ก็คือว่า “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวันเมื่อเรามาถึงที่ทำงาน เราควรทิ้งปัญหาและเรื่องราวส่วนตัวไว้ภายนอก แล้วมุ่งทำงานที่เรารับผิดชอบให้ดีที่สุด พร้อมทั้งจะช่วยเหลือสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ นอกเหนือจากงานของเราเพื่อแสดงว่าเราเอาใจใส่ผู้รับบริการของเราอย่างตั้งใจ เราสามารถแสดงไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราได้เช่นกัน ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ง่าย บรรยากาศแห่งความเป็นมิตร อาจเกิดขึ้นได้เพียงรอยยิ้มที่เริ่มจากตัวเราก่อน

ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการของเราเขาต้องการให้เราแสดงออกดังต่อไปนี้

1. บริการที่มีไมตรีจิต หมายถึง การให้บริการที่ดีบวกกับอะไรอีกเล็ก ๆ น้อย ๆ องค์ประกอบอื่น ๆ ก็มีความสำคัญเช่นกัน แต่บริการที่มีอัธยาศัยไมตรีจิตจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย
2. ยิ้ม เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล เพราะจะทำให้เขารู้สึกอบอุ่นใจและในคำพูดที่เราทักทาย เราสามารถใช้น้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจที่มาใช้บริการของเรา
3. คำพูดที่วิเศษ คือ คำพูดเหล่านี้ “ขอบคุณค่ะ” “ดิฉันเสียใจ” “ขอโทษค่ะ” “มีอะไรให้ดิฉันช่วยไหมค่ะ” ชื่อของผู้รับบริการเป็นคำวิเศษเช่นกันเมื่อคุณใช้
4. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิตที่จะทำให้เขาอบอุ่นใจ หมายความว่า เราจะต้องเรียนรู้ปฏิบัติการของผู้อื่น ตัวอย่างเช่น ถ้าเรารู้ว่าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า เราจะต้องเอาใจใส่เขาเป็นพิเศษต่อความต้องการช่วยเหลือในเรื่องงานที่มาติดต่อ สถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ เป็นต้น

5. ถ้าหากเราใส่ “ยิ้ม” ลงไปในน้ำเสียง หมายความว่า การพูดด้วยน้ำเสียงที่มีไม่ตรีจิตและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ อย่างไรก็ตามเราควรหลีกเลี่ยงที่จะให้สัญญาถ้าเราไม่แน่ใจว่าเราจะทำได้
6. พนักงานทุกคนสามารถแสดงความเป็นมิตรในในการทำงานของตนเองให้ดีที่สุด ไม่ว่าพนักงานผู้นั้นจะต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรงหรือไม่
7. เราควรที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ แม้ว่าเราเองสามารถช่วยได้เพียงเล็กน้อยในปัญหานั้น แต่เราอาจขอให้คนอื่นช่วยได้ แต่อย่างไรก็ตามอย่าพยายามปิดความผิดให้พันตัวเอง ควรจะยอมรับอย่างอ่อนน้อมและดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขความผิดพลาดนั้น
8. เราควรจะต้องมีอัธยาศัยไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราด้วยทุกคนจะทำงานร่วมกันได้ดีกว่า ถ้าทุกคนมีไมตรีจิตต่อกัน ผู้รับบริการจะสังเกตเห็นได้ชัดว่าบรรยากาศในการทำงานโดยส่วนรวมมีอัธยาศัยไมตรีต่อกันไม่ใช่เฉพาะที่เห็นได้จากคนใดคนหนึ่ง
9. ผู้รับบริการมีเหตุผลหลายอย่างที่มาทำการติดต่อกับองค์กรของเราแต่สิ่งหนึ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังเสมอว่าจะได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น และมีไมตรีจิตจากพนักงาน ถ้าเราให้การต้อนรับเช่นนั้นผู้รับบริการก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรของเราโดยส่วนรวม และเกิดความไว้วางใจตามมาด้วยความพอใจในที่สุด

### การปฏิบัติในการให้บริการ

ทางกาย ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะทเมฆดตะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวใจผมเรียบริ้ว ไม่ปล่อยผมรุงรัง หรือห่วย่งเป็นกระเชิง การแต่งกายเรียบริ้ว ยิ้ม ไหว้ หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

ทางวาจา ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม

ทางใจ ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้า หรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน แต่มาเรียกร้องต้องการนั้น ต้องการนี้ ไม่ปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึม เบื่อหน่ายหรือแข็ง

โดยสรุปจะเห็นได้ว่า การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้นผู้ให้บริการคือ พนักงานผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุดผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรัก การให้บริการเพื่อพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ



## บทที่ 3

### วิธีการสำรวจ

การสำรวจความไม่พึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ประจำปีงบประมาณ 2562 มีขั้นตอนการสำรวจ ดังนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจจำแนกเป็นกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้หลักเกณฑ์การสุ่มตัวอย่างการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากกลุ่มผู้รับบริการ โดยสุ่มตัวอย่างจากสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร และจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สุ่มตัวอย่างจากหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน มหาวิทยาลัยของรัฐ/เอกชน และห้องสมุดต่าง ๆ

#### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ใช้แบบสำรวจที่สร้างขึ้นโดยผ่านการพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องในเชิงเนื้อหาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการสำรวจโดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

แบบสำรวจความไม่พึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ประกอบไปด้วยชุดคำถามดังนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ** เป็นคำถามเกี่ยวกับ เพศ สถานภาพในการทำงาน จำนวน 2 ข้อถาม

**ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงิน** ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ข้อมูล มีจำนวน 5 ข้อถาม คือ

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

### ตอน 3 ความไม่พึงพอใจ ด้านสารสนเทศทางการเงิน

ใช้คำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) จำนวน 7 ข้อถาม ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือของข้อมูล
2. ความครบถ้วน ถูกต้องข้อมูล
3. การนำเสนอข้อมูล เช่น กราฟ ตาราง มีความเหมาะสม
4. เนื้อหา สาระ อ่านเข้าใจง่าย
5. ขนาดรูปเล่มมีความเหมาะสม
6. สามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ได้
7. ความไม่พึงพอใจโดยรวมที่ได้รับเอกสารสารสนเทศทางการเงินในครั้งนี้

### ตอน 4 ความไม่พึงพอใจ ด้านการให้บริการ

ใช้คำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) จำนวน 6 ข้อถาม ดังนี้

1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบดี
2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม
3. ได้รับความสะดวก และรวดเร็วในการบริการ
4. มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก
5. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ
6. ความไม่พึงพอใจโดยรวมในบริการที่ได้รับในครั้งนี้

ในการประเมินผลระดับความไม่พึงพอใจ ใช้แบบสำรวจแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) โดยกำหนดให้คะแนนเป็น 6 ระดับ

ระดับความไม่พึงพอใจ	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1
ไม่มีเลย	0

**ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ** ในการจัดทำสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรในครั้งต่อไป เป็นคำถามเปิด (open end question) ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ตอบตอบได้อย่างเสรี

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสำรวจ ส่งให้ผู้ให้บริการทางไปรษณีย์ พร้อมบริการตอบกลับถึงศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ใช้เวลาระหว่างเดือนพฤษภาคมถึงเดือนมิถุนายน 2562 ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป และข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงิน ซึ่งมีลักษณะข้อถามเป็นแบบเลือกตอบ ได้มีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 1.1 แจกแจงความถี่ของแต่ละตัวเลือกในข้อคำถาม
- 1.2 คำนวณค่าร้อยละ
- 1.3 นำเสนอข้อมูลในรูปตารางและรูปภาพประกอบความเรียง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจด้านสารสนเทศทางการเงิน และด้านการให้บริการ รูปแบบข้อคำถามมีลักษณะข้อถามเป็นแบบแสดงระดับของความไม่พึงพอใจ โดยมีการให้คะแนนของข้อคำถามในแต่ละหัวข้อ และได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 2.1 แจกแจงความถี่ของแต่ละตัวเลือกในข้อคำถาม
- 2.2 คำนวณค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อคำถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อคำถามมาแปลผล ซึ่งใช้การแปลความหมายแบบอิงเกณฑ์ ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความไม่พึงพอใจ	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
0.00 – 1.80	น้อยที่สุด	0.00 – 20.00

### 2.3 นำเสนอข้อมูลในรูปตารางและรูปภาพประกอบความเรียง

## บทที่ 4

### ผลการสำรวจ

#### ผลการสำรวจของผู้ใช้บริการ

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

ผลการสำรวจของผู้ใช้บริการ แบ่งเป็น 3 หัวข้อดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ
2. ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้ใช้บริการ
3. ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ และสถานภาพในการทำงาน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

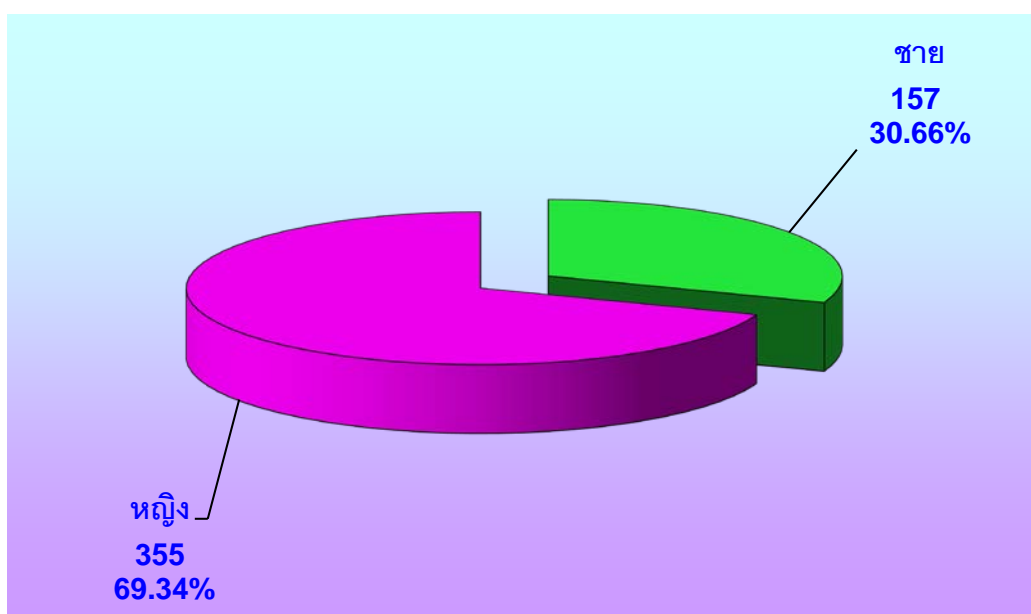
##### 1.1 เพศ

จากการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการสารสนเทศทางการเงินทั้งสิ้นจำนวน 512 ราย แยกเป็นผู้รับบริการจำนวน 255 ราย และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน 257 ราย ในจำนวนดังกล่าวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 355 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.34 และเพศชายจำนวน 157 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.66 ของจำนวนผู้บริการทั้งสิ้น

**ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ**

รายการ	ผู้บริการทั้งสิ้น		ประเภทของผู้บริการ			
	จำนวน	ร้อยละ	ผู้รับบริการ		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ						
ชาย	157	30.66	53	33.76	104	66.24
หญิง	355	69.34	202	56.90	153	43.10
<b>รวม</b>	<b>512</b>	<b>100</b>	<b>255</b>	<b>49.80</b>	<b>257</b>	<b>50.20</b>

ภาพที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ



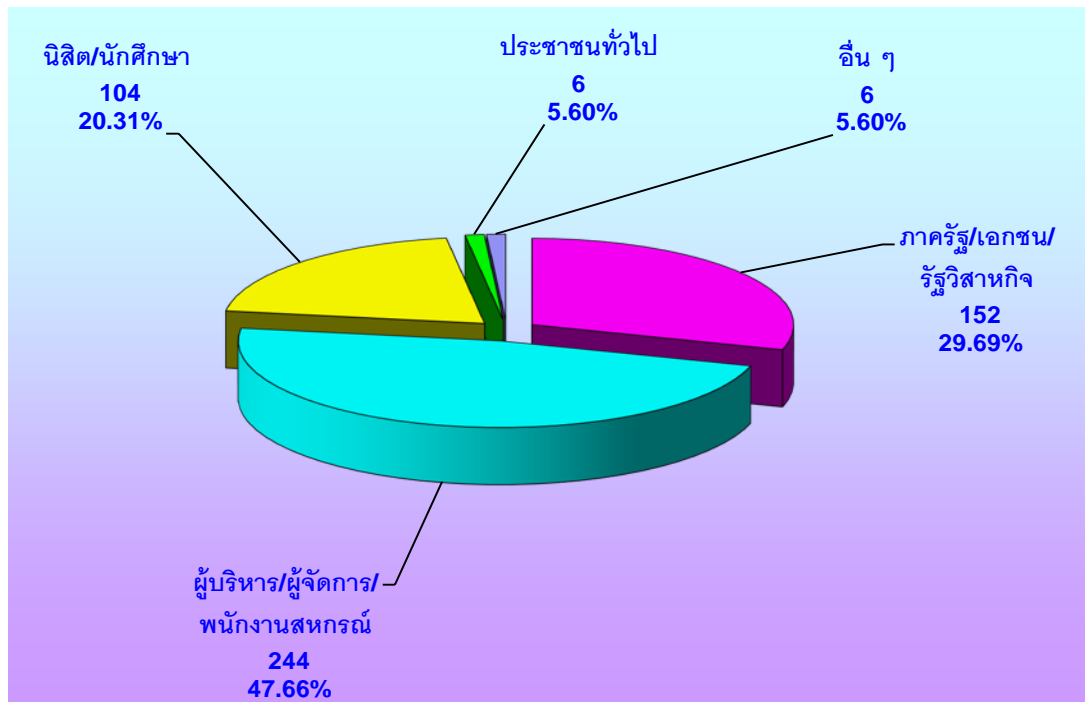
### 1.2 สถานภาพการทำงาน

จากการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้บริหาร/ผู้จัดการ/พนักงานสหกรณ์ จำนวน 244 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.66 รองลงมาปฏิบัติงานในภาครัฐ/เอกชน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 152 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.69

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน

รายการ	ผู้ให้บริการทั้งสิ้น		ประเภทของผู้ใช้บริการ			
	จำนวน	ร้อยละ	ผู้รับบริการ		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>สถานภาพการทำงาน</b>						
ภาครัฐ/เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	152	29.69	49	32.24	103	67.76
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ/พนักงานสหกรณ์	244	47.66	194	79.51	50	20.49
นิสิต/นักศึกษา	104	20.31	7	6.73	97	93.27
ประชาชนทั่วไป	6	1.17	3	50.00	3	50.00
อื่น ๆ	6	1.17	2	33.33	4	66.67
<b>รวม</b>	<b>512</b>	<b>100</b>	<b>255</b>	<b>49.80</b>	<b>257</b>	<b>50.20</b>

ภาพที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน



## 2. ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้ใช้บริการ

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้ใช้บริการในแต่ละหัวข้อ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เคยใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรจำนวน 426 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.20 ของผู้บริการทั้งสิ้น ในจำนวนดังกล่าวเป็นผู้รับบริการ จำนวน 232 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.46 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน 194 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.54 ของผู้ที่ใช้ข้อมูล

2.2 ผู้ใช้บริการข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรมีความสะดวกติดต่อขอใช้บริการโดยผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุด จำนวน 359 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.12 ของผู้บริการทั้งสิ้น ในจำนวนดังกล่าวเป็นผู้รับบริการ จำนวน 160 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.57 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน 199 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.43 ของผู้ใช้บริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รองลงมา มีความสะดวกติดต่อผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร จำนวน 111 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.68 ของผู้บริการทั้งสิ้น แยกเป็นผู้รับบริการจำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.16 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.84 ของผู้ที่ใช้บริการโดยผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร

2.3 ผู้ใช้บริการข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรส่วนใหญ่ใช้ข้อมูลจากหน่วยงานในสังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จำนวน 339 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.08 ของผู้บริการทั้งสิ้น ในจำนวนดังกล่าวเป็นผู้รับบริการจำนวน 138 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.71 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน 201 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.29 ของผู้บริการจากหน่วยงานในสังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ รองลงมาใช้บริการข้อมูลจาก Website ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จำนวน 242 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.47 แยกเป็นผู้รับบริการจำนวน 114 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.11 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน 128 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.89 ของผู้บริการจาก Website ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

2.4 ผู้ใช้บริการมีความถี่ในการใช้ข้อมูลทางการเงินส่วนใหญ่ใช้ข้อมูลเดือนละครั้งจำนวน 243 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.46 ของผู้บริการทั้งสิ้น ในจำนวนดังกล่าวเป็นผู้รับบริการจำนวน 120 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.38 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน 123 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.62 ของผู้ใช้ข้อมูลเดือนละครั้ง รองลงมาใช้ข้อมูลปีละครั้งจำนวน 208 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.63 ของผู้บริการทั้งสิ้น แยกเป็นผู้รับบริการจำนวน 98 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.12 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน 110 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.88 ของผู้ใช้ข้อมูลปีละครั้ง

2.5 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ นำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษามากที่สุด จำนวน 230 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.90 ของผู้บริการทั้งสิ้น ในจำนวนดังกล่าวเป็นผู้รับบริการจำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.13 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน 186 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.87 ของผู้ใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษา รองลงมา นำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ด้านการพัฒนาสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร จำนวน 214 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.03 ของผู้บริการทั้งสิ้น แยกเป็นผู้รับบริการจำนวน 139 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.95 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.05 ของผู้ใช้ประโยชน์ด้านการพัฒนาสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร

ตารางที่ 3 ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้ใช้บริการ

รายการ	ผู้ให้บริการทั้งสิ้น		ประเภทของผู้ใช้บริการ			
	จำนวน	ร้อยละ	ผู้รับบริการ		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ท่านเคยใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรหรือไม่						
1.1 เคย	426	83.20	232	54.46	194	45.54
1.2 ไม่เคย	86	16.80	23	26.74	63	73.26
2. ท่านสะดวกติดต่อขอใช้บริการโดยช่องทางใดมากที่สุด						
2.1 มาด้วยตนเอง	21	4.10	13	61.90	8	38.10
2.2 ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร	111	21.68	69	62.16	42	37.84
2.3 ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	359	70.12	160	44.57	199	55.43
2.4 จดหมาย/หนังสือราชการ	18	3.52	12	66.67	6	33.33
2.5 อื่น ๆ	3	0.59	1	33.33	2	66.67
3. ท่านได้ใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร จากแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)						
3.1 Website ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์	242	31.47	114	47.11	128	52.89
3.2 หน่วยงานในสังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์	339	44.08	138	40.71	201	59.29
3.3 เอกสาร/ซีดี เผยแพร่ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์	154	20.03	48	31.17	106	68.83
3.4 อื่น ๆ	34	4.42	14	41.18	20	58.82
4. ความถี่ในการใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/ กลุ่มเกษตรกร						
4.1 อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง	53	10.35	32	60.38	21	39.62
4.2 อย่างน้อยเดือนละครั้ง	243	47.46	120	49.38	123	50.62
4.3 อย่างน้อยปีละครั้ง	208	40.63	98	47.12	110	52.88
4.4 อื่น ๆ	8	1.56	5	62.50	3	37.50
5. ท่านนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ทางด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)						
5.1 การพัฒนาสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร	214	25.03	139	64.95	75	35.05
5.2 การศึกษา	230	26.90	44	19.13	186	80.87
5.3 การวิจัย	160	18.71	18	11.25	142	88.75
5.4 การบริหารจัดการทางการเงิน	209	24.44	124	59.33	85	40.67
5.5 อื่น ๆ	42	4.91	20	47.62	22	52.38



### 3. ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ใช้บริการมีความไม่พึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับความไม่พึงพอใจน้อยที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.82 คะแนน (คะแนนเต็ม 5) คิดเป็นร้อยละ 9.11 แยกเป็นผู้รับบริการคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.21 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 13.44 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 4.78 มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 3.1 ด้านสารสนเทศทางการเงิน

3.1.1 ผู้ใช้บริการมีความไม่พึงพอใจต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูลอยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 9.56 แยกเป็นผู้รับบริการ อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.29 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 14.33 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.42 คิดเป็นร้อยละ 4.67

3.1.2 ผู้ใช้บริการมีความไม่พึงพอใจในความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับอยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.86 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 9.56 แยกเป็นผู้รับบริการอยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 14.22 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.44 คิดเป็นร้อยละ 4.89

3.1.3 ผู้ใช้บริการมีความไม่พึงพอใจในรูปแบบการนำเสนอข้อมูล เช่น กราฟ ตาราง มีความเหมาะสม อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 9.11 แยกเป็นผู้รับบริการอยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.20 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 13.33 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 4.89

3.1.4 ผู้ใช้บริการมีความไม่พึงพอใจในเนื้อหาสาระ อ่านเข้าใจง่าย อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.85 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 9.44 แยกเป็นผู้รับบริการ อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.24 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 13.78 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 5.11

3.1.5 ผู้ใช้บริการมีความไม่พึงพอใจในขนาดรูปเล่มมีความเหมาะสมของสารสนเทศทางการเงินอยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 9.11 แยกเป็นผู้รับบริการอยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.20 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 13.33 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 4.89

3.1.6 ผู้ใช้บริการมีความไม่พึงพอใจในการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 9.33 แยกเป็นผู้รับบริการอยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.24 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 13.78 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 5.00

3.1.7 ผู้ใช้บริการมีความไม่พึงพอใจโดยรวมด้านเอกสารสารสนเทศทางการเงินที่ได้รับในครั้งนี้อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.84 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 9.33 แยกเป็นผู้รับบริการอยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.18 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 13.11 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 5.56

### 3.2 ด้านการให้บริการ

3.2.1 ผู้ใช้บริการมีความไม่พึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการมีระบบดี อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 8.89 แยกเป็นผู้รับบริการ อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.20 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 13.33 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 4.44

3.2.2 ผู้ใช้บริการมีความไม่พึงพอใจระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.78 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 8.67 แยกเป็นผู้รับบริการ อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.17 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 4.33

3.2.3 ผู้ใช้บริการมีความไม่พึงพอใจในความสะดวกและรวดเร็วในบริการ อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.79 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 8.78 แยกเป็นผู้รับบริการ อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.19 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 13.22 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 4.44

3.2.4 ผู้ใช้บริการมีความไม่พึงพอใจในช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ได้สะดวกอยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.80 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 8.89 แยกเป็นผู้รับบริการอยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.18 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 13.11 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 4.89

3.2.5 ผู้ใช้บริการมีความไม่พึงพอใจได้รับบริการตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.81 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 9.00 แยกเป็นผู้รับบริการอยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.21 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 13.44 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 4.67

3.2.6 ผู้ใช้บริการมีความไม่พึงพอใจโดยรวมในบริการที่ได้รับในครั้งนี้อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.76 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 8.44 แยกเป็นผู้รับบริการอยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.14 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 12.67 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 4.33

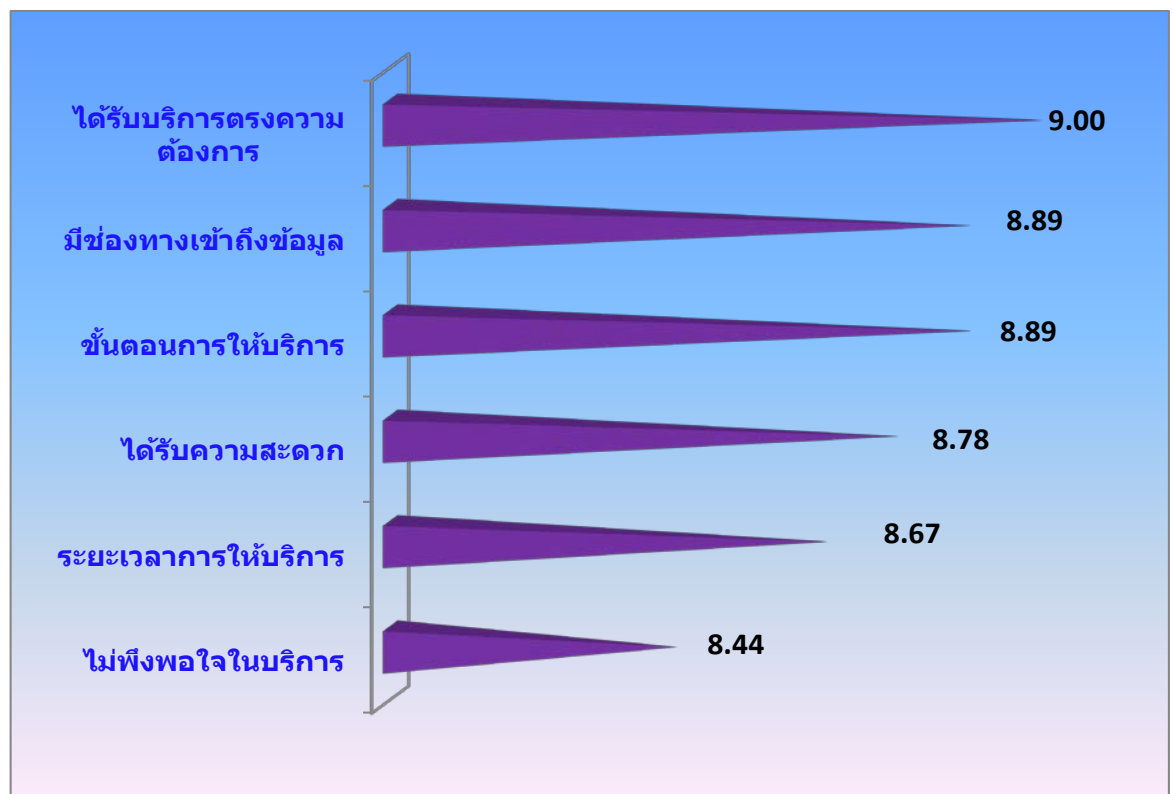
ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละโดยรวมของผู้ใช้บริการ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความ ไม่พึงพอใจ
<b>ด้านสารสนเทศทางการเงิน</b>			
1 ความน่าเชื่อถือของข้อมูล	0.86	9.56	น้อยที่สุด
2 ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูล	0.86	9.56	น้อยที่สุด
3 การนำเสนอข้อมูล เช่น กราฟ ตาราง มีความเหมาะสม	0.82	9.11	น้อยที่สุด
4 เนื้อหาสาระ อ่านเข้าใจง่าย	0.85	9.44	น้อยที่สุด
5 ขนาดรูปเล่มมีความเหมาะสม	0.82	9.11	น้อยที่สุด
6 สามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ได้	0.84	9.33	น้อยที่สุด
7 ความไม่พึงพอใจโดยรวมที่ได้รับเอกสารสารสนเทศทางการเงินในครั้งนี้	0.84	9.33	น้อยที่สุด
<b>ด้านการให้บริการ</b>			
1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบดี	0.80	8.89	น้อยที่สุด
2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	0.78	8.67	น้อยที่สุด
3 ได้รับความสะดวก และรวดเร็วในบริการ	0.79	8.78	น้อยที่สุด
4 มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก	0.80	8.89	น้อยที่สุด
5 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	0.81	9.00	น้อยที่สุด
6 มีความไม่พึงพอใจโดยรวมในบริการที่ได้รับในครั้งนี้	0.76	8.44	น้อยที่สุด
<b>คะแนนเฉลี่ย</b>	<b>0.82</b>	<b>9.11</b>	<b>น้อยที่สุด</b>

ภาพที่ 3 แสดงร้อยละความไม่พึงพอใจด้านสารสนเทศทางการเงินของผู้ใช้บริการ



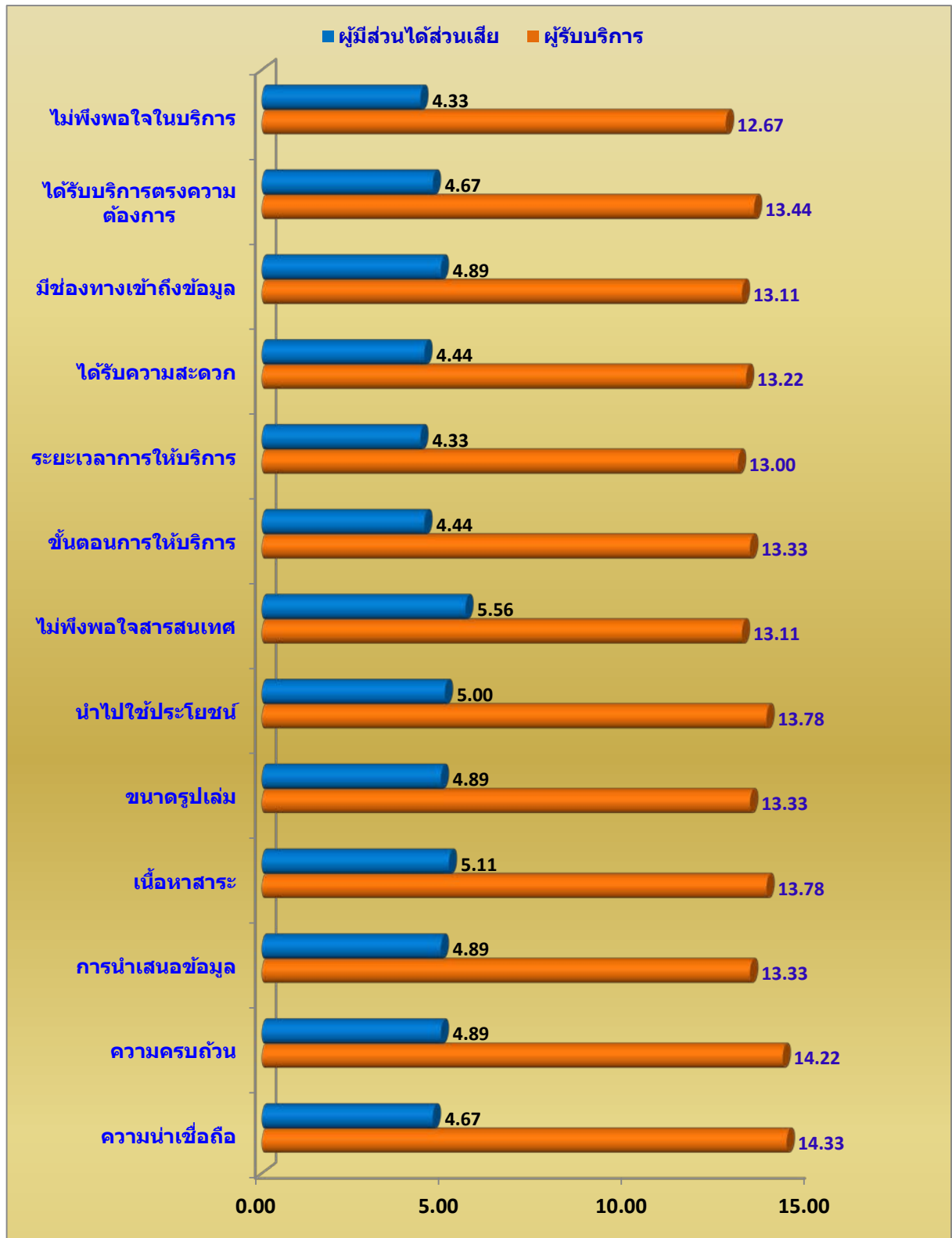
ภาพที่ 4 แสดงร้อยละความไม่พึงพอใจด้านการให้บริการของผู้ใช้บริการ



ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละโดยรวมแยกตามประเภทผู้ให้บริการ

รายการ	ผู้รับบริการ			ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความ ไม่พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความ ไม่พึงพอใจ
<b>ด้านสารสนเทศทางการเงิน</b>						
1 ความน่าเชื่อถือของข้อมูล	1.29	14.33	น้อยที่สุด	0.42	4.67	น้อยที่สุด
2 ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูล	1.28	14.22	น้อยที่สุด	0.44	4.89	น้อยที่สุด
3 การนำเสนอข้อมูล เช่น กราฟ ตาราง มีความเหมาะสม	1.20	13.33	น้อยที่สุด	0.44	4.89	น้อยที่สุด
4 เนื้อหาสาระ อ่านเข้าใจง่าย	1.24	13.78	น้อยที่สุด	0.46	5.11	น้อยที่สุด
5 ขนาดรูปเล่มมีความเหมาะสม	1.20	13.33	น้อยที่สุด	0.44	4.89	น้อยที่สุด
6 สามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ได้	1.24	13.78	น้อยที่สุด	0.45	5.00	น้อยที่สุด
7 ความไม่พึงพอใจโดยรวมที่ได้รับเอกสารสารสนเทศ ทางการเงินในครั้งนี้	1.18	13.11	น้อยที่สุด	0.50	5.56	น้อยที่สุด
<b>ด้านการให้บริการ</b>						
1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบดี	1.20	13.33	น้อยที่สุด	0.40	4.44	น้อยที่สุด
2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	1.17	13.00	น้อยที่สุด	0.39	4.33	น้อยที่สุด
3 ได้รับความสะดวก และรวดเร็วในบริการ	1.19	13.22	น้อยที่สุด	0.40	4.44	น้อยที่สุด
4 มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ได้สะดวก	1.18	13.11	น้อยที่สุด	0.44	4.89	น้อยที่สุด
5 ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	1.21	13.44	น้อยที่สุด	0.42	4.67	น้อยที่สุด
6 มีความไม่พึงพอใจโดยรวมในบริการที่ได้รับในครั้งนี้	1.14	12.67	น้อยที่สุด	0.39	4.33	น้อยที่สุด
<b>คะแนนเฉลี่ย</b>	<b>1.21</b>	<b>13.44</b>	<b>น้อยที่สุด</b>	<b>0.43</b>	<b>4.78</b>	<b>น้อยที่สุด</b>

ภาพที่ 5 แสดงร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



### ผลการสำรวจของผู้รับบริการ

การสำรวจความไม่พึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ประจำปีงบประมาณ 2562 โดยจัดส่งแบบสำรวจให้ผู้รับบริการจำนวน 500 ราย และได้รับแบบสำรวจกลับคืนมาจำนวน 285 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.00 ของจำนวนแบบสำรวจทั้งสิ้น

ผลการสำรวจของผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
2. ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้รับบริการ
3. ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ และสถานภาพในการทำงาน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

##### 1.1 เพศ

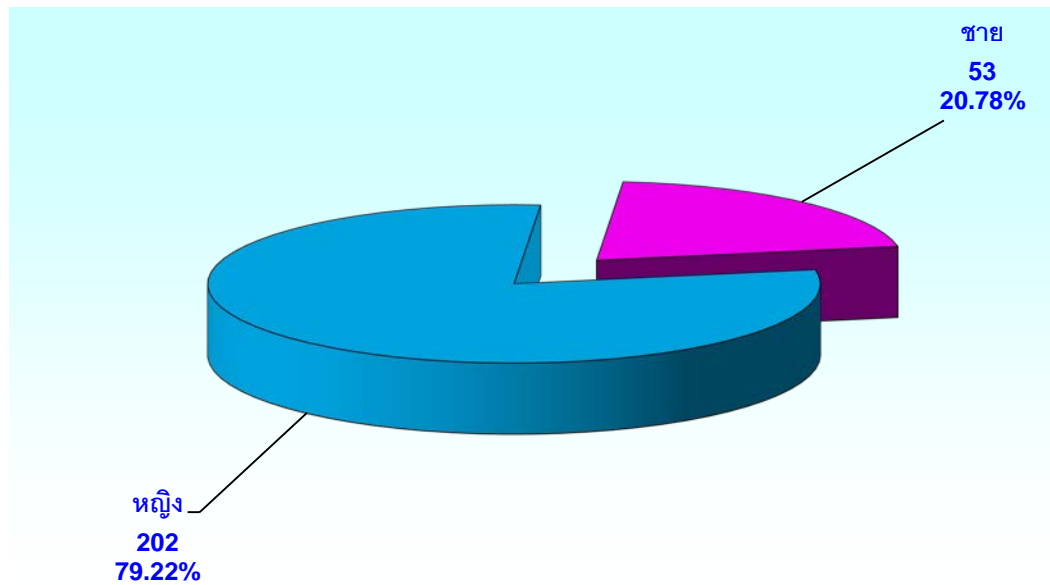
จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการมีจำนวนทั้งสิ้น 255 ราย แยกเป็นเพศชายจำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.78 และเพศหญิงจำนวน 202 ราย คิดเป็นร้อยละ 79.22 ของจำนวนผู้รับบริการทั้งสิ้น

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ

รายการ	ผู้รับบริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	53	20.78
หญิง	202	79.22
รวม	255	100



ภาพที่ 6 จำนวน และร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ



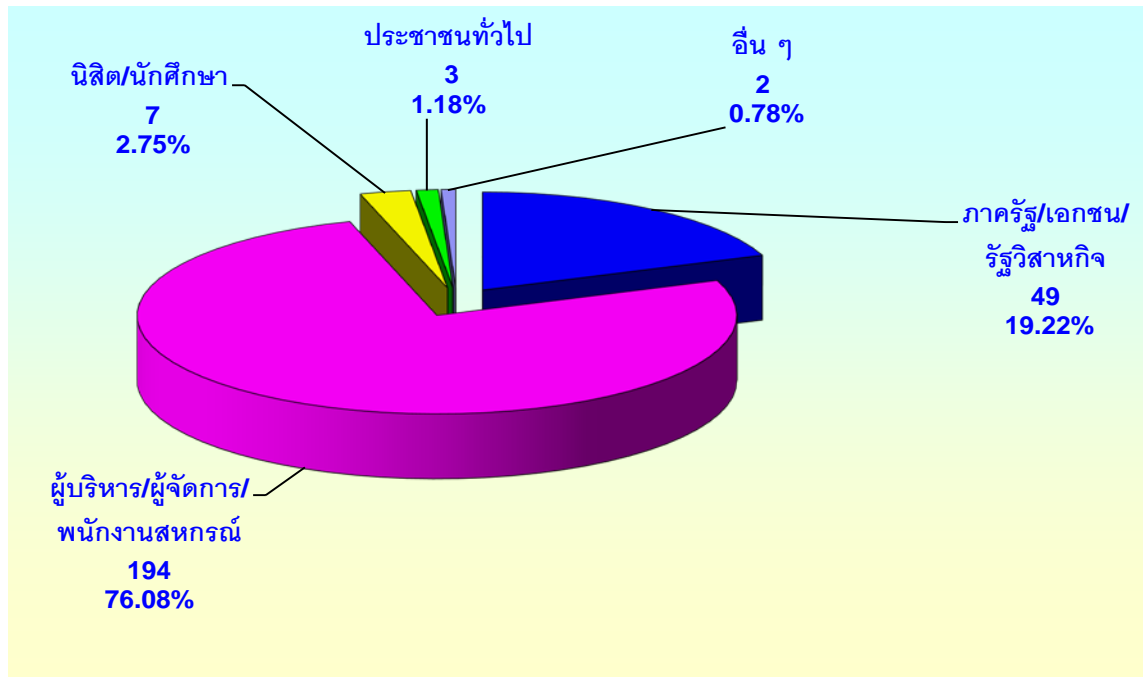
### 1.2 สถานภาพการทำงาน

จากการสำรวจพบว่า สถานภาพในการทำงานของผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้บริหาร/ผู้จัดการ/พนักงานสหกรณ์จำนวน 194 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.08 รองลงมาเป็นหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.22

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน

รายการ	ผู้รับบริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
<b>สถานภาพการทำงาน</b>		
ภาครัฐ/เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	49	19.22
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ/พนักงานสหกรณ์	194	76.08
นิสิต/นักศึกษา	7	2.75
ประชาชนทั่วไป	3	1.18
อื่น ๆ	2	0.78
<b>รวม</b>	<b>255</b>	<b>100</b>

ภาพที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน



## 2. ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้รับบริการ

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้รับบริการในแต่ละหัวข้อมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เคยใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรจำนวน 232 ราย คิดเป็นร้อยละ 90.98 ไม่เคยใช้ข้อมูลจำนวน 23 คิดเป็นร้อยละ 9.02 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น

2.2 ผู้รับบริการส่วนใหญ่สะดวกที่จะติดต่อขอใช้บริการโดยผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 160 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.75 รองลงมาใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.06

2.3 ผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้ข้อมูลทางการเงินจากหน่วยงานในสังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จำนวน 138 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.95 รองลงมาใช้ข้อมูลจาก Website กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จำนวน 114 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.31

2.4 ความถี่ในการใช้ข้อมูลทางการเงิน ผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้ข้อมูลเดือนละครั้งจำนวน 120 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.06 รองลงมาใช้ข้อมูลปีละครั้งจำนวน 98 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.43

2.5 ผู้รับบริการส่วนใหญ่นำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ด้านการพัฒนาสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร จำนวน 139 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.29 รองลงมานำไปใช้ในการบริหารจัดการทางการเงิน จำนวน 124 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.94

ตารางที่ 8 ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้รับบริการ

รายการ	ผู้รับบริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
1 ท่านเคยใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรหรือไม่		
1.1 เคย	232	90.98
1.2 ไม่เคย	23	9.02
<b>รวม</b>	<b>255</b>	<b>100</b>
2 ท่านสะดวกติดต่อขอใช้บริการโดยช่องทางใดมากที่สุด		
2.1 มาด้วยตนเอง	13	5.10
2.2 ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร	69	27.06
2.3 ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	160	62.75
2.4 จดหมาย/หนังสือราชการ	12	4.71
2.5 อื่น ๆ	1	0.39
<b>รวม</b>	<b>255</b>	<b>100</b>
3 ท่านได้ใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรจากแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)		
3.1 Website ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์	114	36.31
3.2 หน่วยงานในสังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์	138	43.95
3.3 เอกสาร/ซีดี เผยแพร่ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์	48	15.29
3.4 อื่น ๆ	14	4.46
<b>รวม</b>	<b>314</b>	<b>100</b>
4 ความถี่ในการใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร		
4.1 อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง	32	12.55
4.2 อย่างน้อยเดือนละครั้ง	120	47.06
4.3 อย่างน้อยปีละครั้ง	98	38.43
4.4 อื่น ๆ	5	1.96
<b>รวม</b>	<b>255</b>	<b>100</b>
5 ท่านนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ทางด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)		
5.1 การพัฒนาสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร	139	40.29
5.2 การศึกษา	44	12.75
5.3 การวิจัย	18	5.22
5.4 การบริหารจัดการทางการเงิน	124	35.94
5.5 อื่น ๆ	20	5.80
<b>รวม</b>	<b>345</b>	<b>100</b>

### 3. ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ประจำปีงบประมาณ 2562 โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.21 คะแนน (คะแนนเต็ม 5) คิดเป็นร้อยละ 13.44 รายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 3.1 ด้านสารสนเทศทางการเงิน

3.1.1 ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูลอยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.29 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 14.33

3.1.2 ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจในความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับอยู่ในระดับความไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 14.22

3.1.3 ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจในรูปแบบการนำเสนอข้อมูล เช่น กราฟ ตารางมีความเหมาะสมอยู่ในระดับความไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.20 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 13.33

3.1.4 ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจในเนื้อหาสาระ อ่านเข้าใจง่าย อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.24 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 13.78

3.1.5 ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจในขนาดรูปเล่มของสารสนเทศทางการเงินมีความเหมาะสมอยู่ในระดับความไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.20 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 13.33

3.1.6 ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจในการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.24 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 13.78

3.1.7 ผู้ใช้บริการมีความไม่พึงพอใจโดยรวมด้านเอกสารสารสนเทศทางการเงินที่ได้รับในครั้งนี้อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.18 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 13.11

#### 3.2 ด้านการให้บริการ

3.2.1 ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการมีระบบดี อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.20 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 13.33

3.2.2 ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.17 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 13.00

3.2.3 ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจในความสะดวกและรวดเร็วในบริการอยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.19 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 13.22

3.2.4 ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจในช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน  
ได้สะดวก อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.18 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 13.11

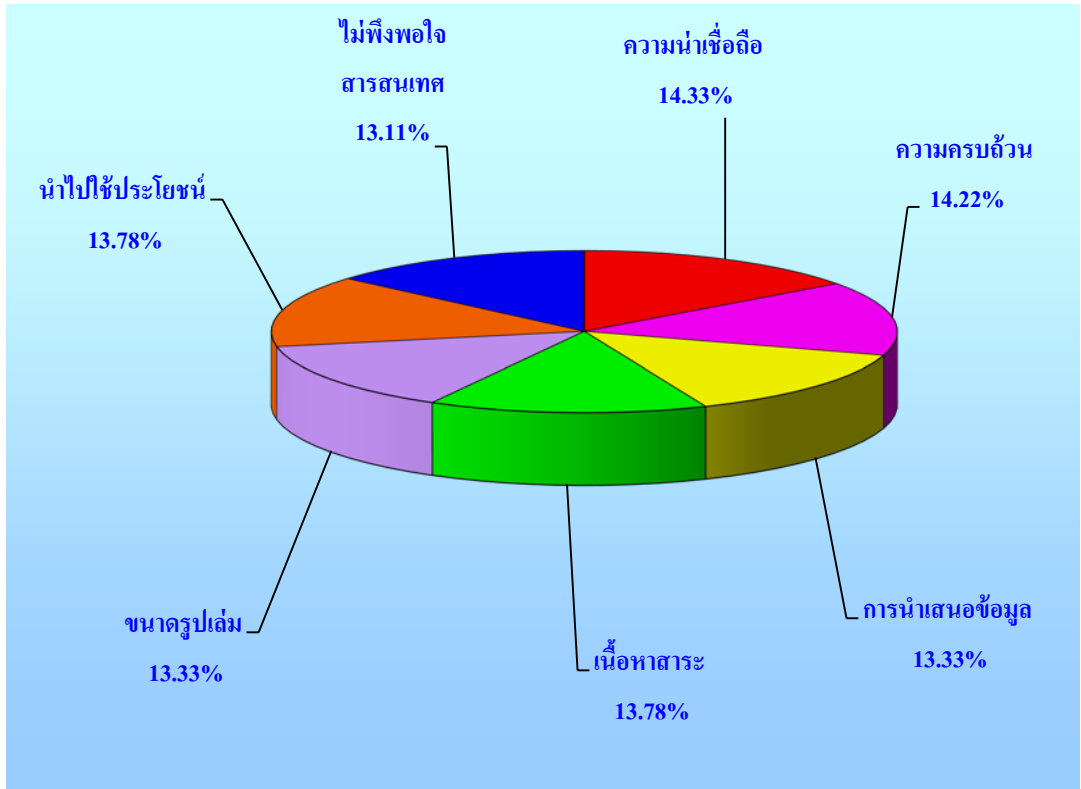
3.2.5 ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจการให้บริการตรงตามความต้องการ อยู่ใน  
ระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.21 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 13.44

3.2.6 ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจโดยรวมในการให้บริการในครั้งนี้ อยู่ในระดับ  
ไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.14 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 12.67

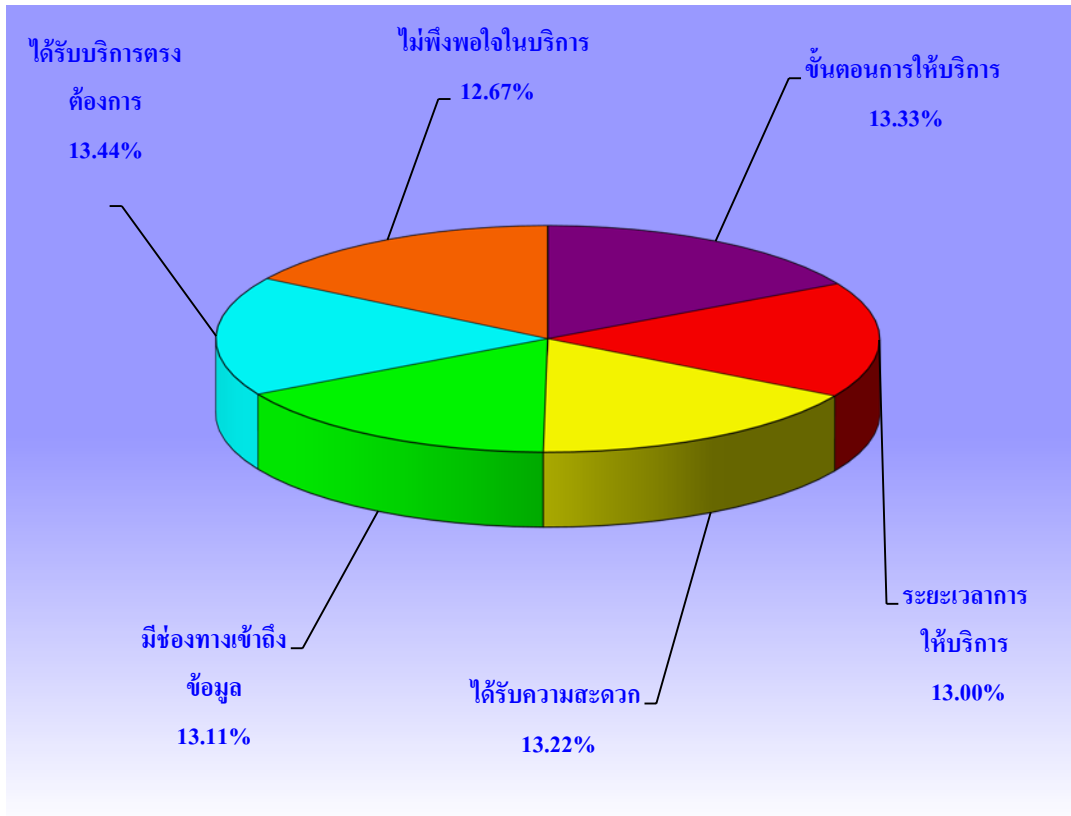
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละโดยรวมของผู้รับบริการ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความ ไม่พึงพอใจ
<b>ด้านสารสนเทศทางการเงิน</b>			
1 ความน่าเชื่อถือของข้อมูล	1.29	14.33	น้อยที่สุด
2 ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูล	1.28	14.22	น้อยที่สุด
3 การนำเสนอข้อมูล เช่น กราฟ ตาราง มีความเหมาะสม	1.20	13.33	น้อยที่สุด
4 เนื้อหาสาระ อ่านเข้าใจง่าย	1.24	13.78	น้อยที่สุด
5 ขนาดรูปเล่มมีความเหมาะสม	1.20	13.33	น้อยที่สุด
6 สามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ได้	1.24	13.78	น้อยที่สุด
7 ความไม่พึงพอใจโดยรวมที่ได้รับเอกสารสารสนเทศทางการเงินในครั้งนี้	1.18	13.11	น้อยที่สุด
<b>ด้านการให้บริการ</b>			
1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบดี	1.20	13.33	น้อยที่สุด
2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	1.17	13.00	น้อยที่สุด
3 ได้รับความสะดวก และรวดเร็วในบริการ	1.19	13.22	น้อยที่สุด
4 มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก	1.18	13.11	น้อยที่สุด
5 ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	1.21	13.44	น้อยที่สุด
6 มีความไม่พึงพอใจโดยรวมในบริการที่ได้รับในครั้งนี้	1.14	12.67	น้อยที่สุด
<b>คะแนนเฉลี่ย</b>	<b>1.21</b>	<b>13.44</b>	<b>น้อยที่สุด</b>

ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความไม่พึงพอใจด้านสารสนเทศทางการเงินของผู้รับบริการ



ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความไม่พึงพอใจด้านการให้บริการของผู้รับบริการ



## ผลการสำรวจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การสำรวจความไม่พึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ดำเนินการสำรวจประจำปีงบประมาณ 2562 ได้ส่งแบบสำรวจให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน 460 ราย และได้รับแบบสำรวจกลับคืนจำนวน 257 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.87 ของจำนวนแบบสำรวจทั้งสิ้น

ผลการสำรวจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งออกเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. ความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามเพศและสถานภาพในการทำงาน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 1.1 เพศ

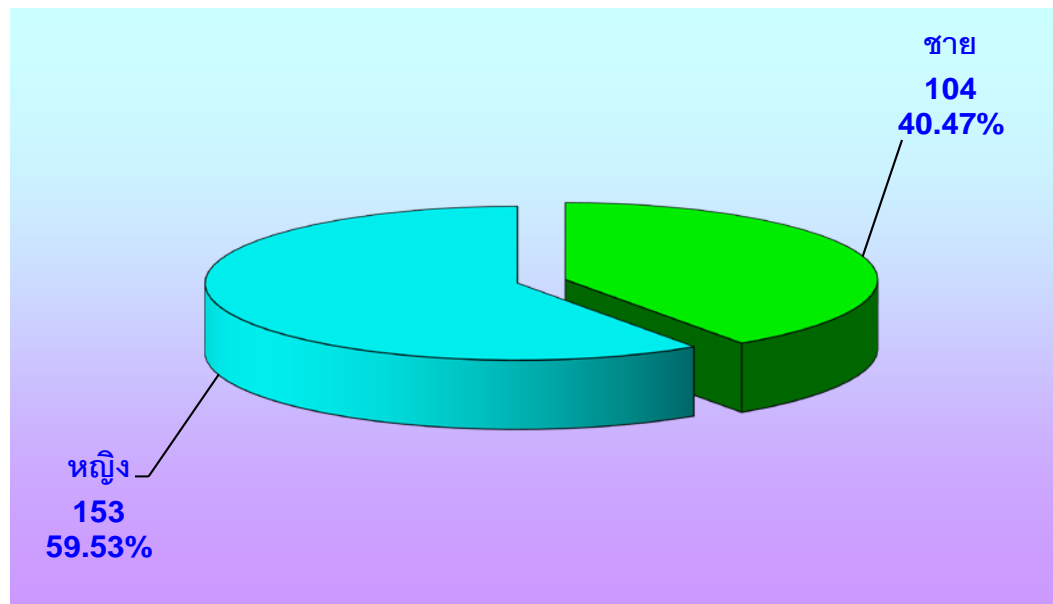
จากการสำรวจพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีจำนวนทั้งสิ้น 257 ราย แยกเป็นเพศชายจำนวน 104 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.47 และเพศหญิงจำนวน 153 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.53

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามเพศ

รายการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	104	40.47
หญิง	153	59.53
<b>รวม</b>	<b>257</b>	<b>100</b>



ภาพที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามเพศ



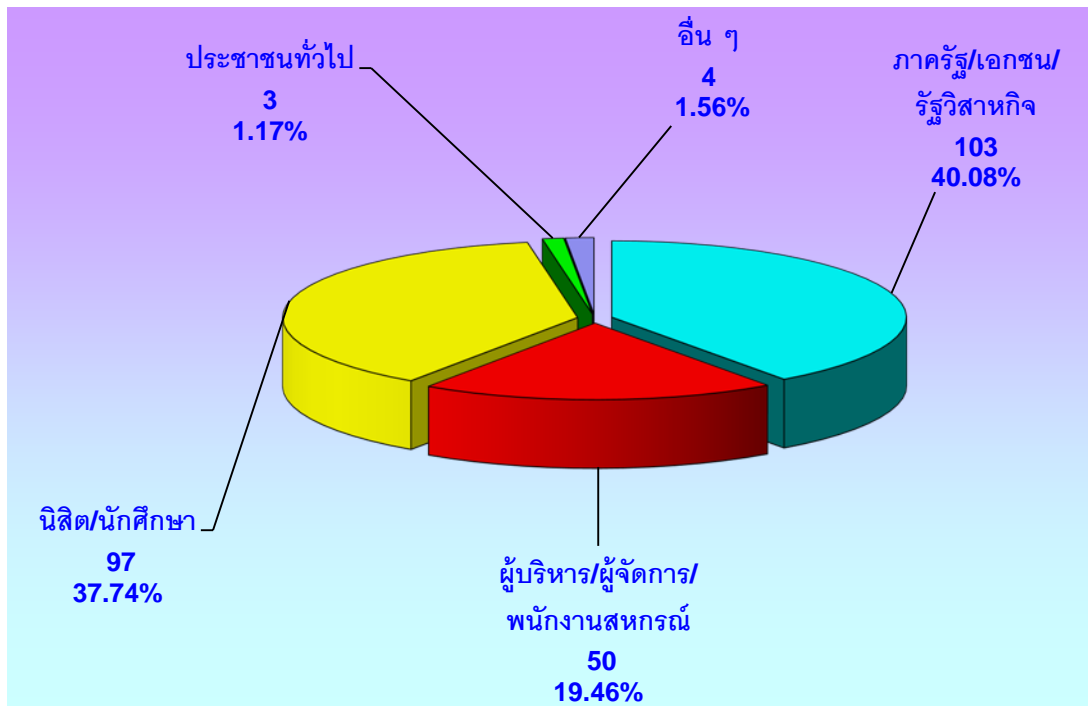
### 1.2 สถานภาพการทำงาน

จากการสำรวจพบว่า สถานภาพในการทำงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 103 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.08 รองลงมาเป็นนิสิต/นักศึกษา จำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.74

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามสถานภาพการทำงาน

รายการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
	จำนวน	ร้อยละ
<b>สถานภาพการทำงาน</b>		
ภาครัฐ/เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	103	40.08
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ/พนักงานสหกรณ์	50	19.46
นิสิต/นักศึกษา	97	37.74
ประชาชนทั่วไป	3	1.17
อื่น ๆ	4	1.56
<b>รวม</b>	<b>257</b>	<b>100</b>

ภาพที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามสถานภาพการทำงาน



## 2. ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในแต่ละหัวข้อมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่เคยใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร จำนวน 194 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.49 ไม่เคยใช้ข้อมูลจำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.51

2.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่สะดวกติดต่อขอใช้บริการโดยผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 199 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.43 รองลงมาติดต่อขอใช้บริการโดยผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.34

2.3 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ใช้ข้อมูลจากหน่วยงานในสังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จำนวน 201 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.18 รองลงมาใช้ข้อมูลจาก Website ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จำนวน 128 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.13

2.4 ความถี่ในการใช้ข้อมูลทางการเงินของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ใช้ข้อมูลเดือนละครั้ง จำนวน 123 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.86 รองลงมาใช้ข้อมูลปีละครั้ง จำนวน 110 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.80

2.5 การนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ นำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษา จำนวน 186 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.47 รองลงมานำไปใช้เพื่อการวิจัย จำนวน 142 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.84

ตารางที่ 12 ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รายการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
	จำนวน	ร้อยละ
1 ท่านเคยใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรหรือไม่		
1.1 เคย	194	75.49
1.2 ไม่เคย	63	24.51
<b>รวม</b>	<b>257</b>	<b>100</b>
2 ท่านสะดวกติดต่อขอใช้บริการโดยช่องทางใดมากที่สุด		
2.1 มาด้วยตนเอง	8	3.11
2.2 ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร	42	16.34
2.3 ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	199	77.43
2.4 จดหมาย/หนังสือราชการ	6	2.33
2.5 อื่น ๆ	2	0.78
<b>รวม</b>	<b>257</b>	<b>100</b>
3 ท่านได้ใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรจากแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)		
3.1 Website ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์	128	28.13
3.2 หน่วยงานในสังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์	201	44.18
3.3 เอกสาร/ซีดี เผยแพร่ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์	106	23.30
3.4 อื่น ๆ	20	4.40
<b>รวม</b>	<b>455</b>	<b>100</b>
4 ความถี่ในการใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร		
4.1 อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง	21	8.17
4.2 อย่างน้อยเดือนละครั้ง	123	47.86
4.3 อย่างน้อยปีละครั้ง	110	42.80
4.4 อื่น ๆ	3	1.17
<b>รวม</b>	<b>257</b>	<b>100</b>
5 ท่านนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ทางด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)		
5.1 การพัฒนาสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร	75	14.71
5.2 การศึกษา	186	36.47
5.3 การวิจัย	142	27.84
5.4 การบริหารจัดการทางการเงิน	85	16.67
5.5 อื่น ๆ	22	4.31
<b>รวม</b>	<b>510</b>	<b>100</b>

### 3. ความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความไม่พึงพอใจการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.43 คะแนน (คะแนนเต็ม 5) คิดเป็นร้อยละ 4.78 รายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 3.1 ด้านสารสนเทศทางการเงิน

3.1.1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความไม่พึงพอใจต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูล อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 4.67

3.1.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความไม่พึงพอใจในความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับอยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 4.89

3.1.3 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความไม่พึงพอใจในรูปแบบการนำเสนอข้อมูล เช่น กราฟ ตาราง อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 4.89

3.1.4 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความไม่พึงพอใจในเนื้อหาสาระ อ่านเข้าใจง่าย อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.46 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 5.11

3.1.5 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความไม่พึงพอใจในขนาดรูปเล่มมีความเหมาะสม อยู่ในระดับความไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 4.89

3.1.6 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความไม่พึงพอใจในการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.45 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 5.00

3.1.7 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความไม่พึงพอใจโดยรวมที่ได้รับเอกสารสารสนเทศทางการเงินที่ได้รับในครั้งนี้อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 5.56

#### 3.2 ด้านการให้บริการ

3.2.1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความไม่พึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการมีระบบดี อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 4.44

3.2.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความไม่พึงพอใจระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 4.33

3.2.3 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความไม่พึงพอใจในความสะดวก และรวดเร็ว ในบริการอยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 4.44

3.2.4 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความไม่พึงพอใจในช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.44 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 4.89

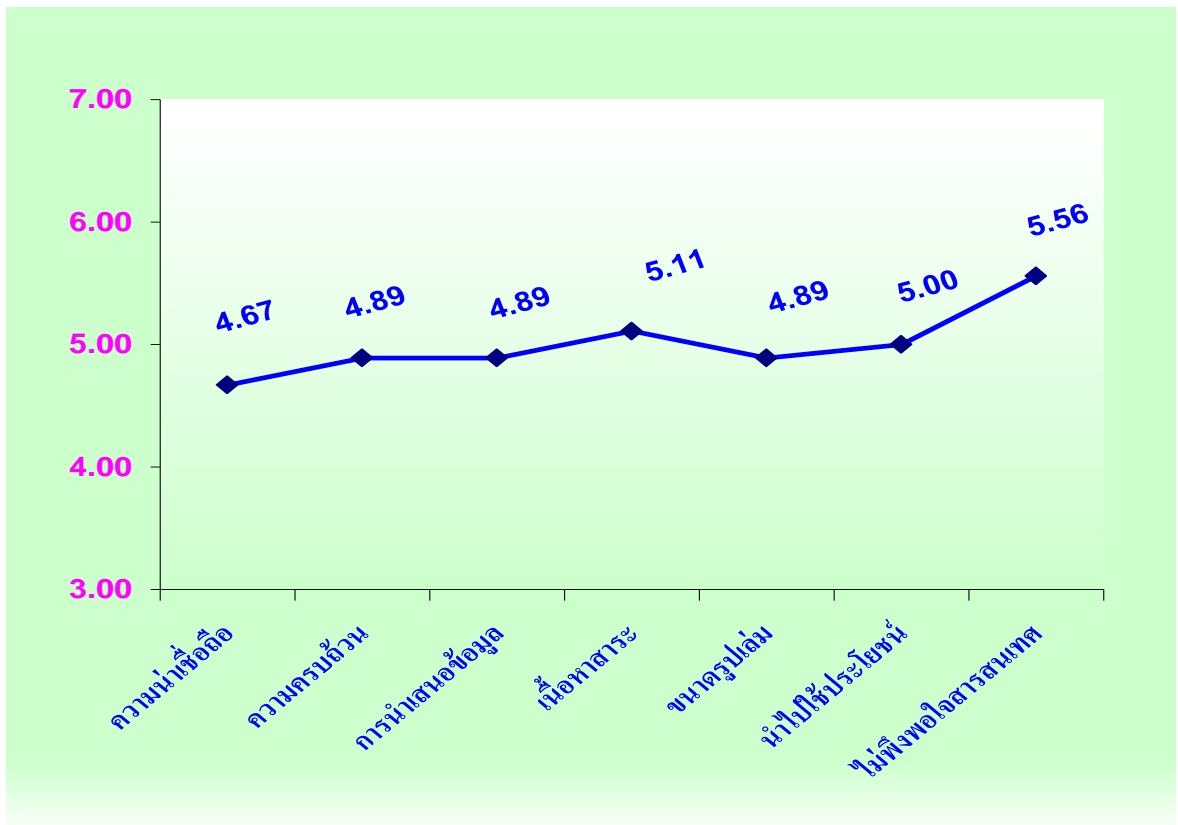
3.2.5 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความไม่พึงพอใจการได้รับบริการตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.42 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 4.67

3.2.6 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความไม่พึงพอใจโดยรวมในบริการที่ได้รับในครั้งนี้อยู่ในระดับไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 4.33

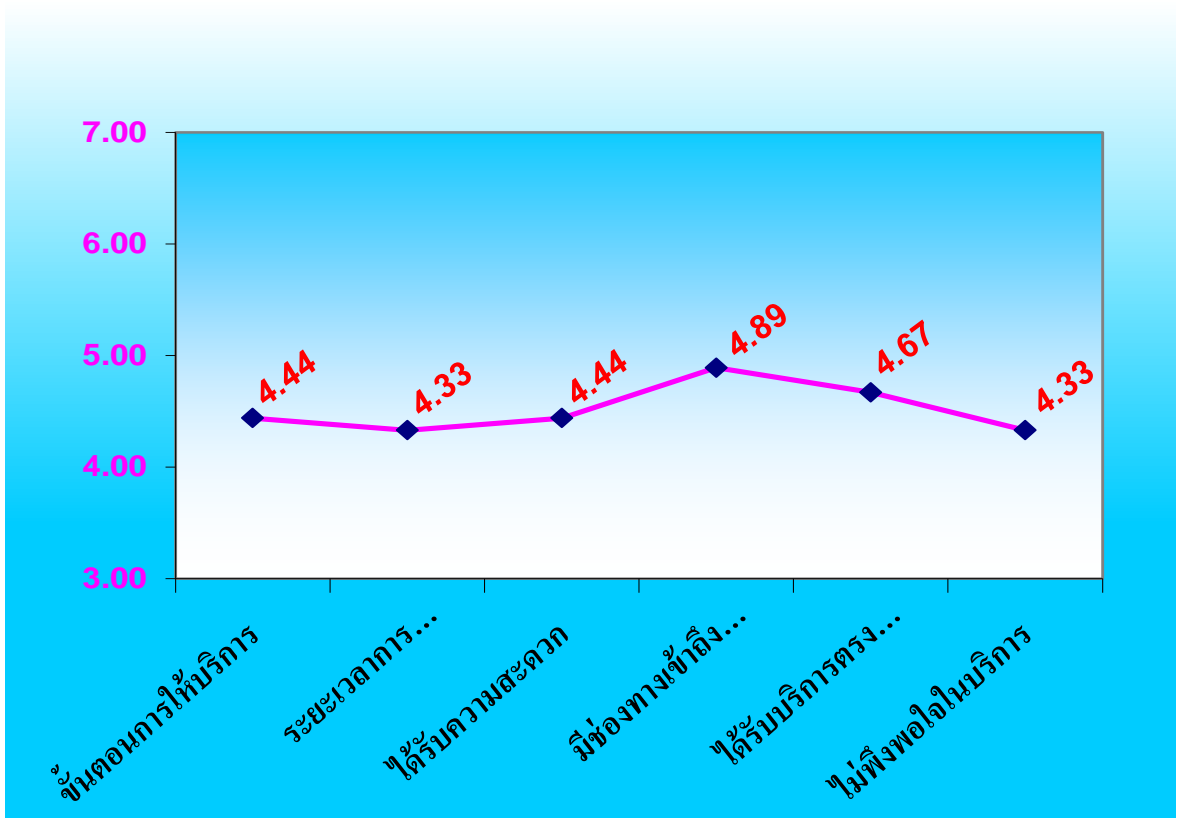
ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความ ไม่พึงพอใจ
<b>ด้านสารสนเทศทางการเงิน</b>			
1 ความน่าเชื่อถือของข้อมูล	0.42	4.67	น้อยที่สุด
2 ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูล	0.44	4.89	น้อยที่สุด
3 การนำเสนอข้อมูล เช่น กราฟ ตาราง มีความเหมาะสม	0.44	4.89	น้อยที่สุด
4 เนื้อหาสาระ อ่านเข้าใจง่าย	0.46	5.11	น้อยที่สุด
5 ขนาดรูปเล่มมีความเหมาะสม	0.44	4.89	น้อยที่สุด
6 สามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ได้	0.45	5.00	น้อยที่สุด
7 ความไม่พึงพอใจโดยรวมที่ได้รับเอกสารสารสนเทศ ทางการเงินในครั้งนี้	0.50	5.56	น้อยที่สุด
<b>ด้านการให้บริการ</b>			
1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบดี	0.40	4.44	น้อยที่สุด
2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	0.39	4.33	น้อยที่สุด
3 ได้รับความสะดวก และรวดเร็วในบริการ	0.40	4.44	น้อยที่สุด
4 มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก	0.44	4.89	น้อยที่สุด
5 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	0.42	4.67	น้อยที่สุด
6 มีความไม่พึงพอใจโดยรวมในบริการที่ได้รับในครั้งนี้	0.39	4.33	น้อยที่สุด
<b>คะแนนเฉลี่ย</b>	<b>0.43</b>	<b>4.78</b>	<b>น้อยที่สุด</b>

ภาพที่ 12 แสดงร้อยละความไม่พึงพอใจด้านสารสนเทศทางการเงินของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ภาพที่ 13 แสดงร้อยละความไม่พึงพอใจด้านการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



## บทที่ 5

### สรุปผลการสำรวจและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความไม่พึงพอใจการให้บริการสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะด้านสารสนเทศทางการเงินและด้านการให้บริการ ซึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรและการให้บริการมีความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

#### สรุปผลการสำรวจของผู้ใช้บริการ

ผลการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 69.34 เป็นผู้บริหาร/ผู้จัดการ/พนักงานสหกรณ์ ร้อยละ 47.66 ผู้ใช้บริการเคยใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรร้อยละ 83.20 ติดต่อขอใช้ข้อมูลผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 70.12 ผู้ใช้บริการใช้ข้อมูลจากหน่วยงานในสังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ร้อยละ 44.08 ความถี่ในการใช้ข้อมูลเดือนละครั้ง ร้อยละ 47.46 และนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษา ร้อยละ 26.90

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรอยู่ในระดับความไม่พึงพอใจน้อยที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.82 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 9.11 รายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

#### ด้านสารสนเทศทางการเงิน

- (1) การนำเสนอข้อมูล เช่น กราฟ ตาราง มีความเหมาะสม ร้อยละ 9.11
- (2) ขนาดรูปเล่มมีความเหมาะสม ร้อยละ 9.11
- (3) สามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ได้ ร้อยละ 9.33
- (4) ความไม่พึงพอใจโดยรวมที่ได้รับเอกสารสารสนเทศทางการเงินในครั้งนี้อยู่ที่ ร้อยละ 9.33
- (5) เนื้อหาสาระ อ่านเข้าใจง่าย ร้อยละ 9.44
- (6) ความน่าเชื่อถือของข้อมูล ร้อยละ 9.56
- (7) ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูล ร้อยละ 9.56

#### ด้านการให้บริการ

- (1) ความไม่พึงพอใจโดยรวมในบริการที่ได้รับในครั้งนี้อยู่ที่ ร้อยละ 8.44
- (2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ 8.67
- (3) ได้รับความสะดวก และรวดเร็วในบริการ ร้อยละ 8.78
- (4) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบดี ร้อยละ 8.89
- (5) ช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก ร้อยละ 8.89
- (6) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ร้อยละ 9.00



### สรุปผลการสำรวจผู้รับบริการ

ผลการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 79.22 เป็นผู้บริหาร/ผู้จัดการ/พนักงานสหกรณ์ ร้อยละ 76.08 ผู้รับบริการเคยใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ร้อยละ 90.98 สะดวกที่จะติดต่อขอใช้ข้อมูลผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 62.75 ใช้ข้อมูลจากหน่วยงานในสังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ร้อยละ 43.95 ความถี่ในการใช้ข้อมูลทางการเงินส่วนใหญ่ใช้ข้อมูลเดือนละครั้ง ร้อยละ 47.06 และได้นำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในด้านการพัฒนาสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร ร้อยละ 40.29

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับความไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.21 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 13.44 รายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

#### ด้านสารสนเทศทางการเงิน

- (1) ความไม่พึงพอใจโดยรวมที่ได้รับเอกสารสารสนเทศทางการเงินในครั้งนี้ ร้อยละ 13.11
- (2) การนำเสนอข้อมูล เช่น กราฟ ตาราง มีความเหมาะสม ร้อยละ 13.33
- (3) ขนาดรูปเล่มมีความเหมาะสม ร้อยละ 13.33
- (4) เนื้อหาสาระ อ่านเข้าใจง่าย ร้อยละ 13.78
- (5) สามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ได้ ร้อยละ 13.78
- (6) ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูล ร้อยละ 14.22
- (7) ความน่าเชื่อถือของข้อมูล ร้อยละ 14.33

#### ด้านการให้บริการ

- (1) ความไม่พึงพอใจโดยรวมในบริการที่ได้รับในครั้งนี้ ร้อยละ 12.67
- (2) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ 13.00
- (3) มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก ร้อยละ 13.11
- (4) ได้รับความสะดวกและรวดเร็วในบริการ ร้อยละ 13.22
- (5) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบดี ร้อยละ 13.33
- (6) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ร้อยละ 13.44

### สรุปผลการสำรวจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลการสำรวจพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 59.53 ปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 40.08 เคยใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ร้อยละ 75.49 สะดวกที่จะติดต่อขอใช้บริการข้อมูลผ่านทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 47.89 ใช้ข้อมูลจากหน่วยงานในสังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ร้อยละ 44.18 ความถี่ในการใช้ข้อมูลส่วนใหญ่ใช้ข้อมูลเดือนละครั้ง ร้อยละ 47.86 และได้นำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการศึกษา ร้อยละ 36.47

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความไม่พึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร โดยรวมอยู่ในระดับความไม่พึงพอใจน้อยที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.43 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 4.78 รายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

#### ด้านสารสนเทศทางการเงิน

- (1) ความน่าเชื่อถือของข้อมูล ร้อยละ 4.67
- (2) ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูล ร้อยละ 4.89
- (3) การนำเสนอข้อมูล เช่น กราฟ ตาราง มีความเหมาะสม ร้อยละ 4.89
- (4) ขนาดรูปเล่มมีความเหมาะสม ร้อยละ 4.89
- (5) สามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ได้ ร้อยละ 5.00
- (6) เนื้อหาสาระ อ่านเข้าใจง่าย ร้อยละ 5.11
- (7) ความไม่พึงพอใจโดยรวมที่ได้รับเอกสารสารสนเทศทางการเงินในครั้งนี้ ร้อยละ 5.56

#### ด้านการให้บริการ

- (1) ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ 4.33
- (2) ความไม่พึงพอใจโดยรวมในบริการที่ได้รับในครั้งนี้ ร้อยละ 4.33
- (3) ขั้นตอนการให้บริการมีระบบดี ร้อยละ 4.44
- (4) ได้รับความสะดวกและรวดเร็วในบริการ ร้อยละ 4.44
- (5) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ร้อยละ 4.67
- (6) มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก ร้อยละ 4.89

### ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผู้ให้บริการได้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ดังนี้

1. ข้อมูลบางเรื่องควรให้เข้าถึงได้ง่ายกว่าเดิม โดยเฉพาะข้อมูลที่น่ามาใช้วิเคราะห์
2. การนำเสนอข้อมูลซ้ำมาก

## บรรณานุกรม

- กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มตรวจสอบข้อมูลและบริการสารสนเทศ.  
การสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และ  
กลุ่มเกษตรกร ประจำปี 2561. กรุงเทพมหานคร.
- กัลยา วานิชย์บัญชา.(2546). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล.กรุงเทพมหานคร.  
กิติมา ปรีดีลภ.(2532). การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น.กรุงเทพมหานคร:อักษรภาพพัฒนา.  
อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ.(2548).จิตวิทยาบริการ กรุงเทพมหานคร : เพรส แอนด์ ดีไซน์.  
จิตวิทยาบริการ.มหาสารคาม : ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.  
ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). ความพึงพอใจ. ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542  
(หน้า 775). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์.
- สมิต สัจฉกร.(2548). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ :สำนักพิมพ์สายธาร.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ.(2552).การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 10.  
กรุงเทพมหานคร:ปิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์ กองบริหารงานทั่วไป.  
คู่มือ- เทคนิคการให้บริการด้วยใจ.เข้าถึงได้จาก:[http: www.sc.mahidol.ac.th/scad/doc....](http://www.sc.mahidol.ac.th/scad/doc....)  
(วันที่ค้นข้อมูล : 16 มิถุนายน 2557).