



รายงานการสำรวจความพึงพอใจ
การให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงิน
ของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ประจำปี 2567

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
กรมตรวจบัญชีสหกรณ์

บทสรุปของผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการเอกสาร

สารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ประจำปี 2567

รายงานการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ประจำปีงบประมาณ 2567 จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการสำรวจมาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการจัดทำสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร 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 โดยขอความอนุเคราะห์ให้ตอบแบบสำรวจกลับคืนภายในเดือนกันยายน 2567

ผลการสำรวจความพึงพอใจพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจให้ความร่วมมือในการตอบส่งกลับมาโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 77.27 และสถานภาพปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 69.79 และมีความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คะแนน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 84.80 โดยสามารถจำแนกปัจจัยเรียงความพึงพอใจ ดังต่อไปนี้

ด้านสารสนเทศทางการเงิน

- (1) ความน่าเชื่อถือของข้อมูล ร้อยละ 86.40
- (2) ความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูล ร้อยละ 85.20
- (3) เข้าถึงบริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน/การออกแบบให้ใช้งานง่าย ร้อยละ 84.60
- (4) การนำเสนอข้อมูล เช่น แผนภูมิ ตาราง มีความเหมาะสม เนื้อหาอ่านเข้าใจง่าย ร้อยละ 84.60
- (5) ข้อมูลที่ได้รับบริการตรงความต้องการ ร้อยละ 84.60
- (6) สามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ได้ ร้อยละ 85.60
- (7) ความพึงพอใจ โดยรวมที่ได้รับเอกสารสารสนเทศทางการเงินในครั้งนี้ ร้อยละ 84.80

ด้านการให้บริการ

- (1) ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 84.80
- (2) เวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ 84.20
- (3) ความสะดวก และรวดเร็วในบริการ ร้อยละ 84.40
- (4) ช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก ร้อยละ 84.40
- (5) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ร้อยละ 84.80
- (6) ความพึงพอใจโดยรวมในบริการที่ได้รับในครั้งนี้ ร้อยละ 84.80

ผลการสำรวจความพึงพอใจโดยรวมลดลงจากปีก่อน ในการให้บริการเอกสารสารสนเทศทางการเงิน ประจำปี 2567 ด้านความพึงพอใจ โดยรวมที่ได้รับเอกสารสารสนเทศทางการเงินในครั้งนี้นี้ ลดลง 3.60 และการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ด้านช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก ลดลง 2.00

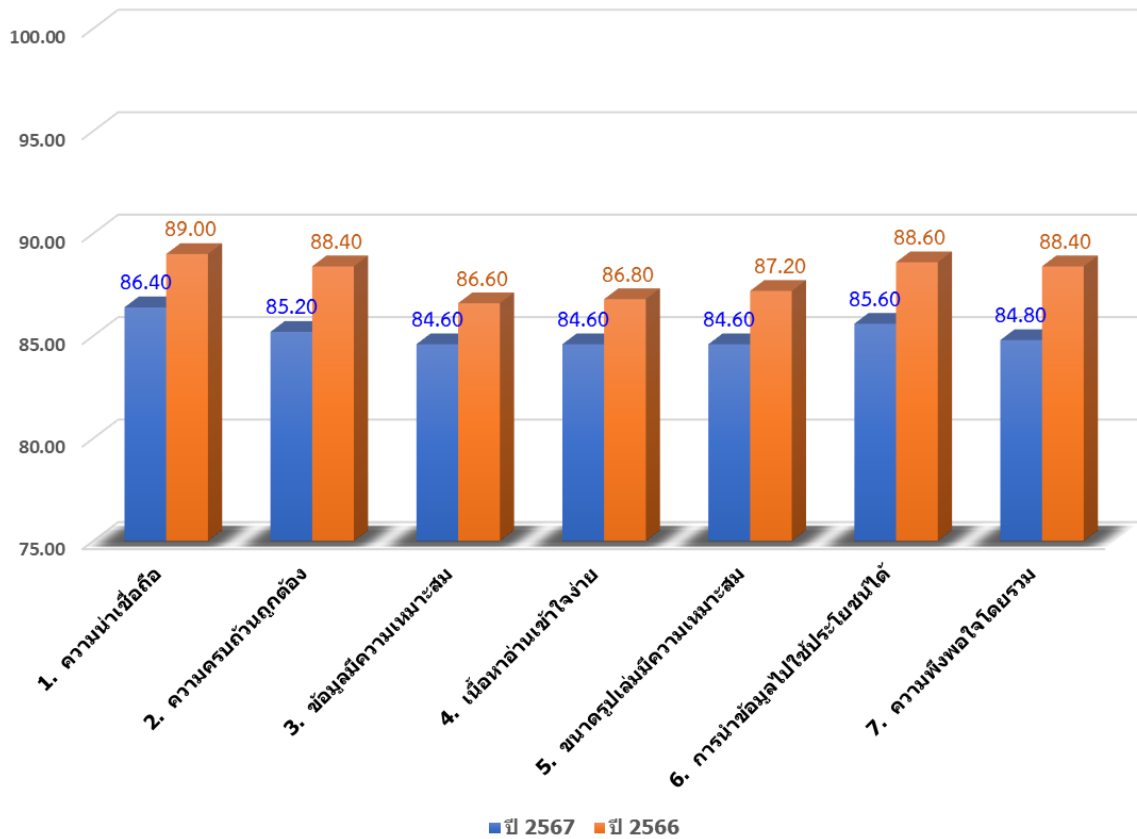
รายการ	ผลสำรวจความพึงพอใจ		
	ปี 2567	ปี 2566	เพิ่ม (ลด)
ด้านสารสนเทศทางการเงิน			
1. ความน่าเชื่อถือของข้อมูล	86.40	89.00	(2.60)
2. ความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูล	85.20	88.40	(3.20)
3. เข้าถึงบริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน / การออกแบบให้ใช้งานง่าย	84.60	86.60	(2.00)
4. การนำเสนอข้อมูล เช่น แผนภูมิ ตาราง มีความเหมาะสม เนื้อหาอ่านเข้าใจง่าย	84.60	86.80	(2.20)
5. ข้อมูลที่ได้รับบริการตรงความต้องการ	84.60	87.20	(2.60)
6. สามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ได้	85.60	88.60	(3.00)
7. ความพึงพอใจ โดยรวมที่ได้รับเอกสารสารสนเทศทางการเงินในครั้งนี้นี้	84.80	88.40	(3.60)
ด้านการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการให้บริการ	84.80	86.00	(1.20)
2. เวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	84.20	85.80	(1.60)
3. ความสะดวก และรวดเร็วในบริการ	84.40	86.00	(1.60)
4. ช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก	84.40	86.40	(2.00)
5. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	84.80	86.20	(1.40)
6. ความพึงพอใจโดยรวมในบริการที่ได้รับในครั้งนี้นี้	84.80	86.40	(1.60)

ผู้ตอบแบบสำรวจมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

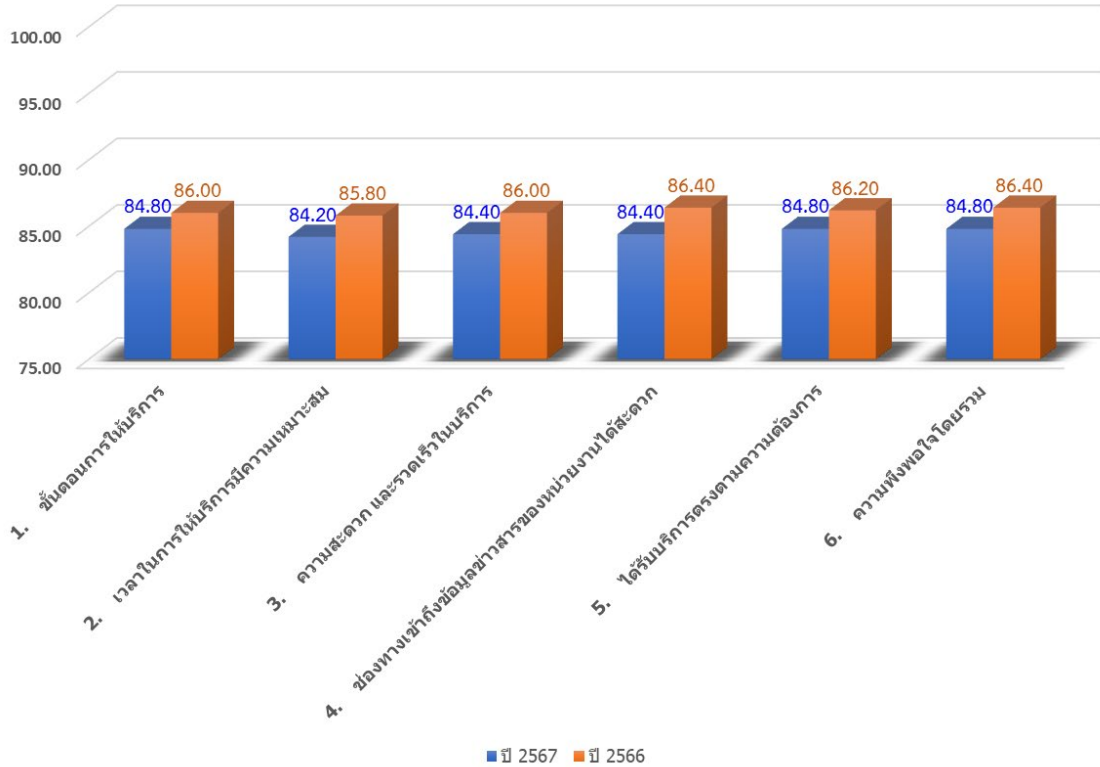
1. ควรเพิ่มความถี่ในการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร
2. สามารถสืบค้นข้อมูลได้ง่าย แต่ข้อมูลที่ได้รับบริการไม่ตรงตามความต้องการเท่าที่ควร
3. ควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาสหกรณ์กลุ่มเกษตรกรมากยิ่งขึ้น
4. อยากให้ประชาสัมพันธ์ช่องทางการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร เนื่องจากไม่เคยใช้ข้อมูล

จากผลการสำรวจความพึงพอใจ จะเป็นข้อมูลประกอบการเพื่อนำมาเป็นแนวทางการแก้ไขปรับปรุงการจัดทำสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร และการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2568 ต่อไป

กราฟแสดงร้อยละของความพึงพอใจด้านการให้บริการเอกสารสารสนเทศทางการเงินปีล่าสุดเทียบกับปีก่อน



กราฟแสดงร้อยละด้านการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรปีล่าสุดเทียบกับปีก่อน



คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร เพื่อศึกษาถึงการใช้ข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของผู้ใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงิน ตลอดจนเพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคหรือปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การบรรลุวัตถุประสงค์ ประจำปีงบประมาณ 2567

ผลจากการสำรวจจะเป็นข้อมูลสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงพัฒนาสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ให้สอดคล้องกับทิศทางความต้องการของผู้ใช้บริการให้สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ในโอกาสนี้ขอขอบคุณผู้ให้บริการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ ให้ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ในครั้งนี้ ทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
กรมตรวจบัญชีสหกรณ์
ธันวาคม 2567

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	(1)
คำนำ	(4)
สารบัญ	(5)
สารบัญตาราง	(6)
สารบัญภาพ	(7)
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการสำรวจ	1
ขอบเขตของการสำรวจ	1
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	2
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและการบริการ	
ความหมายของความพึงพอใจ	3
การวัดความพึงพอใจ	3
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	4
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	4
ความหมายของการบริการ	5
ความสำคัญของการบริการ	6
แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการ	6
บทที่ 3 วิธีการสำรวจ	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	8
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	8
การเก็บรวบรวมข้อมูล	9
การวิเคราะห์ข้อมูล	9
บทที่ 4 ผลการสำรวจ	
ผลการสำรวจของผู้ใช้บริการ	11
ผลการสำรวจของผู้รับบริการ	21
ผลการสำรวจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	29
บทที่ 5 สรุปผลการสำรวจและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการสำรวจของผู้ใช้บริการ	36
สรุปผลสำรวจของผู้รับบริการ	36
สรุปผลสำรวจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	37
ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ	38
บรรณานุกรม	39

สารบัญตาราง

	หน้า
ผู้ใช้บริการ	
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ	11
ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	12
ตารางที่ 3 ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้ใช้บริการ	15
ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละโดยรวมของผู้ใช้บริการ	18
ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละโดยรวมแยกตามประเภทผู้ใช้บริการ	20
ผู้รับบริการ	
ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ	22
ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	23
ตารางที่ 8 ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้รับบริการ	25
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละโดยรวมของผู้รับบริการ	27
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามเพศ	29
ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	30
ตารางที่ 12 ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	32
ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละโดยรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	34

สารบัญภาพ

	หน้า
ผู้ใช้บริการ	
ภาพที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ	12
ภาพที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	13
ภาพที่ 3 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านสารสนเทศทางการเงินของผู้ใช้บริการ	19
ภาพที่ 4 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้ใช้บริการ	19
ภาพที่ 5 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	21
ผู้รับบริการ	
ภาพที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ	22
ภาพที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	23
ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านสารสนเทศทางการเงินของผู้รับบริการ	28
ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้รับบริการ	28
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
ภาพที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามเพศ	29
ภาพที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	30
ภาพที่ 12 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านสารสนเทศทางการเงินของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	35
ภาพที่ 13 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	35

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร เป็นเครื่องมือที่สำคัญเครื่องมือหนึ่งที่มีบทบาทในการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานในองค์กรอย่างมาก ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจเป็นข้อมูลสำคัญที่ย้อนกลับไปสู่หน่วยงานที่แสดงให้เห็นพฤติกรรมและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความสำคัญต่อกระบวนการในการดำเนินงาน เพื่อจะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร รวมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการสามารถตอบสนองให้เป็นที่ไปตามความต้องการ อันจะส่งผลประโยชน์โดยแท้จริงกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะนำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ประกอบกับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ยังเป็นข้อกำหนดที่สำคัญข้อหนึ่งของเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ (PMQA) ในหมวดที่ 3 การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งหน่วยงานราชการจะต้องมีการดำเนินการเพื่อให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น กรมตรวจบัญชีสหกรณ์จึงมีความจำเป็นในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ประจำปีงบประมาณ 2567 เพื่อให้ได้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร และการให้บริการในโอกาสต่อไป

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้ข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของผู้ใช้บริการ
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของผู้ใช้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2567
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะด้านการจัดทำสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร และด้านการให้บริการ เพื่อนำมาเป็นแนวทางการพัฒนาและแก้ไขปรับปรุงการจัดทำสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร และการให้บริการในปีต่อไป

ขอบเขตของการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้จะสำรวจเฉพาะผู้ใช้บริการที่ได้รับเอกสารสารสนเทศทางการเงินประจำปีงบประมาณ 2567 จากกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ โดยแยกผู้ใช้บริการเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้รับบริการ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงการนำข้อมูลสารสนเทศทางการเงินไปใช้ประโยชน์ทางด้านใด
2. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจและความต้องการใช้ข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของผู้ใช้บริการ
3. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา

สารสนเทศทางการเงินและการให้บริการในปีต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ที่รวบรวมได้จากงบการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรในรอบปีบัญชี นำข้อมูลมาประมวลผล และวิเคราะห์จัดประเภทหมวดหมู่เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ข้อมูล

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับบริการจากกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่ใช้ผลผลิตและการบริการของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์โดยตรงหรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินงานของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ประสงค์จะให้ข้อคิดเห็นเชิงแนะนำ หรือชี้แนะแนวทางหรือวิธีปฏิบัติต่อกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและการบริการ

ความหมายความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (gratification) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมได้ให้ คำจำกัดความไว้ว่าหมายถึงความรู้สึกที่ดีมีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (need) หรือแรงจูงใจ (motivation) (Wolman, 1973)

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

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ (Hornby, 2000)

ความพึงพอใจจากการสรุปของวิรุฬ พรรณเทวี (2542, หน้า 111) หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไรถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

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

แนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจ(Satisfaction) หมายถึงความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกที่ดีมีความสุข ชอบใจ พอใจ เมื่อได้รับความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการ

การวัดความพึงพอใจ

วิธีการวัดความพึงพอใจนั้น บุญเรือง ขจรศิลป์ (2529) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อนจึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรงแต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วยอาจมีความคลาดเคลื่อนขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่จริงซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่วไป

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ
2. การสัมภาษณ์เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรงซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่แท้จริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคล เป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

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

1. วัดจากสภาพทั้งหมดของแต่ละบุคคล เช่น ที่ทำงาน ที่บ้านและทุก ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับชีวิต การศึกษาตามแนวทางนี้จะได้อข้อมูลที่สมบูรณ์ 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

ณรงค์ชัย พงษ์สามารถ (2519) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทำที่ทั่ว ๆ ไปที่เป็นผลมาจากทำที่ที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ 3 ประการ คือ 1) ปัจจัยเกี่ยวกับกิจกรรม 2) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคคล 3) ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

จากคำจำกัดความและความหมายของแนวคิดความพึงพอใจที่ได้กล่าวมาแล้ว จะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่จะมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกัน ซึ่งพอสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดจากความสมดุลหรือความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่คาดหวังและสิ่งที่ได้รับจริง หรือจากการที่ความต้องการได้รับการตอบสนองหรือจากประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการและประสบการณ์นั้นตรงตามความคาดหวัง

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

อุกฤษฏ์ ทรงชัยสงวน (2543) ได้รวบรวมกลุ่มแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบของแรงจูงใจไว้ 4 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory motivation) ทฤษฎีนี้เขาได้เสนอความต้องการในด้านต่าง ๆ กันของมนุษย์เรียงลำดับจากความต้องการพื้นฐานเพื่อการอยู่รอดไปจนถึงความต้องการทางสังคม และความต้องการการยอมรับนับถือจากกลุ่มว่าตนมีคุณค่าและพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นมาสโลว์ถือว่าการเรียงลำดับความต้องการนี้มีความสำคัญ 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 โดยความต้องการความสำเร็จหรือเรียกว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นั้น ถ้าบุคคลใดมีสูงจะมีความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งให้ลุล่วงไปด้วยดี

4. ทฤษฎีการคาดหวังของ Victor Vroom ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล จะประเมินความเป็นไปได้ของผลที่จะบังเกิดขึ้นแล้วจึงดำเนินการปฏิบัติที่ตนคาดหวังไว้ การจูงใจขึ้นอยู่กับ การคาดหวังของมนุษย์ต่อผลที่เกิดขึ้น ทฤษฎีการคาดหวังของ Victor Vroom นี้ทำนายว่าบุคคลจะร่วมกิจกรรม ที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งต่าง ๆ ที่เขาปรารถนา

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้อธิบายแนวคิดของ Philip Kotler เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า ไว้ดังนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่าง การรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ หรือประสิทธิภาพของสินค้า ถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือการบริการต่ำกว่า ความหวัง ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวัง ของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติ รับผิดชอบต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ หรือประสิทธิภาพของสินค้า โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น

ไพโรพนา ศรีเสน (2544) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการ อย่างเป็นขั้นตอนของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความ

สะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเอง ไม่สามารถ จับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้า หรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

พงษ์เทพ สันติพันธ์ (2546) รายงานว่า หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการ ของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป โดยการ ให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการบริการนั้น คือ การสร้าง ความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่นั้น วิธีหนึ่ง คือ การวัด ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด อย่างไรก็ตาม พอสรุป ความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้า หรือคนที่มาขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะ ถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจและสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

ความสำคัญของการบริการ

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจำเป็นต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ ของการจัดการงานบริการที่มีประสิทธิภาพการศึกษาทำความเข้าใจลักษณะของการบริการ จึงเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกระดับรวมทั้งองค์กรหรือหน่วยบริการทุกประเภท เพื่อที่จะทำให้การบริการสามารถบรรลุเป้าหมายและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ

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

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1 ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริหารบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการ เป็นผู้ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการบริการโดยเฉพาะผู้ที่ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานบริการส่วนหน้า เนื่องจากเป็นบุคคลที่ปฏิสัมพันธ์กับผู้มารับบริการหรือลูกค้าโดยตรง เริ่มตั้งแต่การต้อนรับผู้ที่เข้ามาติดต่อจนกระทั่งการอำลาบุคคลนั้น เมื่อบริการต่าง ๆ สิ้นสุดลงการทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานบริการตระหนักถึงการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ (Service Mind) อย่างเต็มเปี่ยม และรู้จักเรียนรู้การพัฒนาศักยภาพอันนำไปสู่การเป็นนักบริการระดับมืออาชีพ

1.2 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ปัจจุบันผู้ประกอบการที่ผลิตสินค้าและบริการต่างก็ตระหนักถึงความสำคัญของการบริการมากขึ้นและหันมาให้บริการเป็นกลยุทธ์การแข่งขันทางการตลาดที่นับวันจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้บริหารการบริการสามารถสร้างความเป็นเลิศในการดำเนินการบริการด้วยคุณภาพของการบริการที่ยอดเยี่ยมได้

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ถึงแม้ธุรกิจบริการจะให้ความสำคัญอย่างมากกับลูกค้าหรือผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกซื้อหรือใช้บริการต่าง ๆ และพยายามทุกวิถีทางที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ดังนั้น ลูกค้าจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้บทบาทและขอบเขตความเป็นไปได้ของการใช้บริการที่เหมาะสม ด้วยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าใจกระบวนการบริการและสามารถคาดหวังการบริการที่จะได้รับอย่างมีเหตุผลตามข้อจำกัดของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการ

แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการ องค์กรธุรกิจที่เล็งเห็นการณ์ไกลในการดำเนินธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จ จะมีแนวทางการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการจึงมีส่วนสัมพันธ์กับองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ การบริหารการบริการขององค์กรให้มีคุณภาพ การปฏิบัติงานบริการของพนักงานที่มีคุณภาพและการรับรู้คุณภาพของการบริการของลูกค้า

การบริหารการบริการขององค์กรให้มีคุณภาพ ต้องดำเนินการโดยการวิเคราะห์ความต้องการและคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของการบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง รวมทั้งการวิเคราะห์การรับรู้คุณลักษณะและการแสดงออกในการบริการที่ผู้ให้บริการเห็นว่า มีคุณภาพนำมากำหนดเป็นเกณฑ์ หรือมาตรฐานการบริการที่มีคุณภาพ

การปฏิบัติงานบริการของพนักงานที่มีคุณภาพ การแสดงพฤติกรรมบริการที่มีคุณภาพและการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการที่ได้มาตรฐานของพนักงาน ขึ้นอยู่กับการรับรู้คุณภาพของการบริการ ความเต็มใจและความสามารถในการให้บริการตรงกับคุณลักษณะที่กำหนด ต้องรู้จักสังเกตและวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าไปพร้อม ๆ กับการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพ พนักงานต้องมีจิตสำนึกของการให้บริการที่แท้จริง

การรับรู้คุณภาพของการบริการของลูกค้า เป็นการประเมินคุณภาพของการบริการของลูกค้าอยู่ที่การพิจารณาเปรียบเทียบคุณภาพของการบริการที่ได้รับ experienced quality กับคุณภาพของการบริการที่คาดหวัง expected quality ฉะนั้นคุณภาพของการบริการที่ดี หมายถึงการได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังหรือเกินความต้องการของลูกค้า

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

บทที่ 3

วิธีการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ประจำปีงบประมาณ 2567 มีขั้นตอนการสำรวจ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจจำแนกเป็น กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยใช้หลักเกณฑ์การสุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มโดยเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จากกลุ่มผู้รับบริการโดยสุ่มตัวอย่างจากสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร และจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยสุ่มตัวอย่าง จากหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน มหาวิทยาลัยของรัฐ/เอกชน และห้องสมุดต่าง ๆ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ใช้แบบสำรวจที่สร้างขึ้นโดยผ่านการพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ในเชิงเนื้อหาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการสำรวจโดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ประกอบไปด้วยชุดคำถามดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ เป็นคำถามเกี่ยวกับ เพศ สถานภาพในการทำงาน จำนวน 2 คำถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงิน ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ข้อมูล มีจำนวน 5 คำถาม คือ

1. ท่านเคยใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรหรือไม่
2. ท่านใช้บริการช่องทางใดมากที่สุด
3. ท่านได้ใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรจากแหล่งใดบ้างให้เลือกตอบได้

หลายคำตอบ

4. ความถี่ในการใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร
5. ท่านนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ในด้านใดบ้าง ให้เลือกตอบได้หลายคำตอบ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจ ด้านสารสนเทศทางการเงิน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย

3.1 ผู้รับบริการผ่านระบบออนไลน์ ใช้คำถามแบบประเมินค่า (rating scale) จำนวน 7 คำถาม ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือของข้อมูล
2. ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูล
3. การออกแบบให้ใช้งานง่าย เมนูไม่ซับซ้อน
4. การนำเสนอข้อมูล เช่น แผนภูมิ ตาราง มีความเหมาะสม เนื้อหาอ่านเข้าใจง่าย
5. ข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ
6. สามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ได้
7. ความพึงพอใจ ในการใช้งานผ่านระบบออนไลน์

3.2 ผู้รับบริการเอกสารสารสนเทศทางการเงิน ใช้คำถามแบบประเมินค่า (rating scale) จำนวน 7 คำถาม ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือของข้อมูล
2. ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูล
3. เข้าถึงบริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน
4. การนำเสนอข้อมูล เช่น แผนภูมิ ตาราง มีความเหมาะสม เนื้อหาอ่านเข้าใจง่าย
5. ข้อมูลที่ได้รับบริการตรงความต้องการ
6. สามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ได้
7. ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับเอกสารสารสนเทศทางการเงินในครั้งนี้

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจ ด้านการให้บริการ ใช้คำถามแบบประเมินค่า (rating scale) จำนวน 6 คำถาม ดังนี้

1. ขั้นตอนการให้บริการ
2. เวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม
3. ความสะดวก และรวดเร็วในบริการ
4. ช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก
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 ในการจัดทำสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์ และกลุ่มเกษตรกรในครั้งต่อไป เป็นคำถามเปิด (open end question) ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ตอบได้อย่างเสรี

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่ง QR Code สำหรับตอบแบบสำรวจไปยังผู้ใช้บริการพร้อมตอบกลับ ถึงศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ใช้เวลาระหว่างเดือนกรกฎาคมถึงเดือนกันยายน 2566 ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป และข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงิน ซึ่งมีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ ได้มีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 1.1 แจกแจงความถี่ของแต่ละตัวเลือกในข้อคำถาม
- 1.2 คำนวณค่าร้อยละ
- 1.3 นำเสนอข้อมูลในรูปตารางและรูปภาพประกอบความเรียง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสารสนเทศทางการเงิน และด้านการให้บริการ รูปแบบข้อคำถามมีลักษณะข้อถามเป็นแบบแสดงระดับของความพึงพอใจ โดยมีการให้คะแนนของข้อคำถามในแต่ละหัวข้อ และได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 แจกแจงความถี่ของแต่ละตัวเลือกในข้อคำถาม

2.2 คำนวณค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อคำถาม

2.3 นำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางและรูปภาพประกอบความเรียง 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

บทที่ 4

ผลการสำรวจ

ผลการสำรวจของผู้ใช้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ประจำปีงบประมาณ 2567 ได้ส่งสารสนเทศทั้งสิ้นจำนวน 879 ราย และส่งแบบสำรวจทั้งสิ้นจำนวน 570 ราย และได้รับแบบสำรวจกลับคืนมาจำนวน 374 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.61 ของจำนวนแบบสำรวจทั้งสิ้น ผลการสำรวจ แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ
2. ข้อมูลการให้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้ใช้บริการ
3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

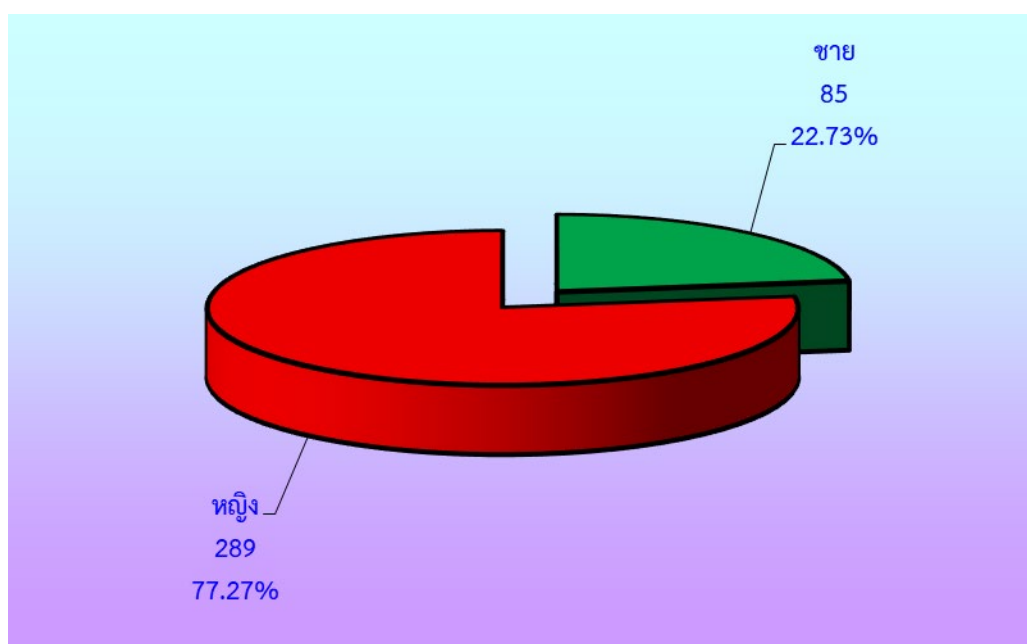
ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ และสถานภาพในการทำงาน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 เพศ

จากการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการสารสนเทศทางการเงินทั้งสิ้นจำนวน 374 ราย แยกเป็นผู้รับบริการจำนวน 114 ราย และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน 260 ราย ในจำนวนดังกล่าวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 289 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.27 และเพศชายจำนวน 85 ราย คิดเป็น ร้อยละ 22.73 ของจำนวนผู้บริการทั้งสิ้น

รายการ	ผู้บริการทั้งสิ้น		ประเภทของผู้บริการ			
	จำนวน	ร้อยละ	ผู้รับบริการ		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ						
ชาย	85	22.73	25	29.41	60	70.59
หญิง	289	77.27	89	30.80	200	69.20
รวม	374	100	114	30.48	260	69.52

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้บริการ จำแนกตามเพศ



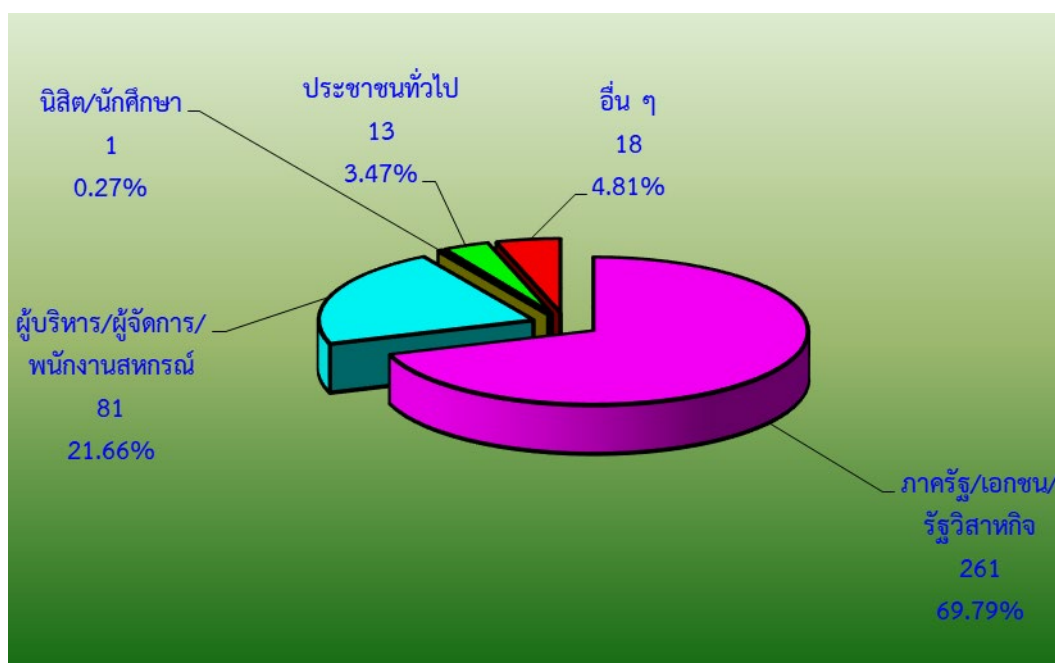
ภาพที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ

1.2 สถานภาพการทำงาน

จากการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 261 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.79 รองลงมาเป็นผู้บริหาร/ผู้จัดการ/พนักงานสหกรณ์ จำนวน 81 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.66

รายการ	ผู้ใช้บริการทั้งสิ้น		ประเภทของผู้ใช้บริการ			
	จำนวน	ร้อยละ	ผู้รับบริการ		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพการทำงาน						
ภาครัฐ/เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	261	69.79	22	8.43	239	91.57
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ/พนักงานสหกรณ์	81	21.66	76	93.83	5	6.17
นิสิต/นักศึกษา	1	0.27	1	0.00	0	0.00
ประชาชนทั่วไป	13	3.47	7	53.85	6	46.15
อื่น ๆ	18	4.81	8	44.44	10	55.56
รวม	374	100	114	30.48	260	69.52

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน



ภาพที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน

2. ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้ใช้บริการ

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้ใช้บริการในแต่ละหัวข้อ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เคยใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร จำนวน 288 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.01 ของผู้ให้บริการทั้งสิ้น ในจำนวนดังกล่าวเป็นผู้รับบริการ จำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.68 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน 191 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.32 ของผู้ที่เคยใช้ข้อมูล

2.2 ผู้ใช้บริการข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรใช้บริการโดยผ่านระบบออนไลน์มากที่สุด จำนวน 115 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.25 ของผู้ให้บริการทั้งสิ้น ในจำนวนดังกล่าวเป็นผู้รับบริการ จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.70 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 105 ราย คิดเป็น ร้อยละ 91.30 ของผู้ให้บริการผ่านระบบออนไลน์ รองลงมาใช้บริการด้วยตนเอง จำนวน 83 ราย คิดเป็น ร้อยละ 20.92 ของผู้ให้บริการทั้งสิ้น ในจำนวนดังกล่าวเป็นผู้รับบริการ จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.29 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.71 ของผู้มาติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง

2.3 ผู้ใช้บริการข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรใช้ข้อมูลจากหน่วยงานในสังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์มากที่สุด จำนวน 201 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.80 ของผู้ให้บริการทั้งสิ้น ในจำนวนดังกล่าวเป็นผู้รับบริการ จำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.83 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 133 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.17 ของผู้ที่ใช้ข้อมูลจากหน่วยงานในสังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ รองลงมาใช้บริการข้อมูลจากระบบบริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร (Web Service) จำนวน 197 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.01 ของผู้ให้บริการทั้งสิ้น ในจำนวนดังกล่าวเป็นผู้รับบริการ จำนวน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.50 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 131 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.50 ของผู้ให้บริการจากระบบบริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร (Web Service)

2.4 ความถี่ในการใช้ข้อมูลทางการเงิน ผู้ใช้บริการข้อมูลส่วนใหญ่ใช้ข้อมูลอย่างน้อยปีละครั้ง จำนวน 143 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.23 ของผู้ให้บริการทั้งสิ้น ในจำนวนดังกล่าวเป็นผู้รับบริการ จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.78 และเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 119 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.22 ของผู้ใช้ข้อมูลทางการเงินอย่างน้อยปีละครั้ง รองลงมาใช้บริการข้อมูลอย่างน้อยเดือนละครั้ง จำนวน 139 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.17 ของผู้ให้บริการทั้งสิ้น ในจำนวนดังกล่าวเป็นผู้รับบริการ จำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.57 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.43 ของผู้ใช้ข้อมูลทางการเงินอย่างน้อยเดือนละครั้ง

2.5 การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ นำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร จำนวน 264 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.56 ของผู้ให้บริการทั้งสิ้น ในจำนวนดังกล่าวเป็นผู้รับบริการ จำนวน 95 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.98 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 169 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.02 ของผู้นำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร รองลงมานำข้อมูลไปใช้ในการบริหารจัดการทางการเงิน จำนวน 135 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.37 ของผู้ให้บริการทั้งสิ้น ในจำนวนดังกล่าวเป็นผู้รับบริการ จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.15 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.85 ของผู้นำข้อมูลไปใช้ในการบริหารจัดการทางการเงิน

รายการ	ผู้ใช้บริการทั้งสิ้น		ประเภทของผู้ใช้บริการ			
	จำนวน	ร้อยละ	ผู้รับบริการ		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ท่านเคยใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรหรือไม่						
1.1 เคย	288	77.01	97	33.68	191	66.32
1.2 ไม่เคย	86	22.99	17	19.77	69	80.23
2. ท่านสะดวกติดต่อขอใช้บริการโดยช่องทางใดมากที่สุด						
2.1 มาด้วยตนเอง	83	20.92	60	72.29	23	27.71
2.2 ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร	39	10.60	10	25.64	29	74.36
2.3 ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	47	12.77	19	40.43	28	59.57
2.4 ผ่านระบบออนไลน์	115	31.25	10	8.70	105	91.30
2.5 จดหมาย/หนังสือราชการ	64	17.39	14	21.88	50	78.13
2.6 อื่น ๆ	26	7.07	1	3.85	25	96.15
3. ท่านได้ใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรจากแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)						
3.1 ระบบบริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร (Web Service)	197	39.01	66	33.50	131	66.50
3.2 หน่วยงานในสังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์	201	39.80	68	33.83	133	66.17
3.3 เอกสาร/ซีดี เผยแพร่ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์	63	12.48	25	39.68	38	60.32
3.4 อื่น ๆ	44	8.71	9	20.45	35	79.55
4. ความถี่ในการใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร						
4.1 อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง	61	16.31	32	52.46	29	47.54
4.2 อย่างน้อยเดือนละครั้ง	139	37.17	55	39.57	84	60.43
4.3 อย่างน้อยปีละครั้ง	143	38.23	24	16.78	119	83.22
4.4 อื่น ๆ	31	8.29	3	9.68	28	90.32
5. ท่านนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ทางด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)						
5.1 การพัฒนาสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร	264	51.56	95	35.98	169	64.02
5.2 การศึกษา	63	12.30	14	22.22	49	77.78
5.3 การวิจัย	13	2.54	1	7.69	12	92.31
5.4 การบริหารจัดการทางการเงิน	135	26.37	65	48.15	70	51.85
5.5 อื่น ๆ	37	7.23	4	10.81	33	89.19

ตารางที่ 3 ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้ใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับพียงพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คะแนน (คะแนนเต็ม 5) คิดเป็นร้อยละ 84.80 แยกเป็นผู้รับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.00 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.20 รายละเอียดมีดังต่อไปนี้

3.1 ด้านสารสนเทศทางการเงิน

3.1.1 ผู้ใช้บริการข้อมูลมีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับอยู่ในระดับพียงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.40 สำหรับผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับอยู่ในระดับพียงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.40 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพียงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.80

3.1.2 ผู้ใช้บริการข้อมูลมีความพึงพอใจด้านความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลสารสนเทศทางการเงินที่ได้รับอยู่ในระดับพียงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.20 สำหรับผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลสารสนเทศทางการเงินที่ได้รับในครั้งนี้อยู่ในระดับพียงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.60 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพียงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.60

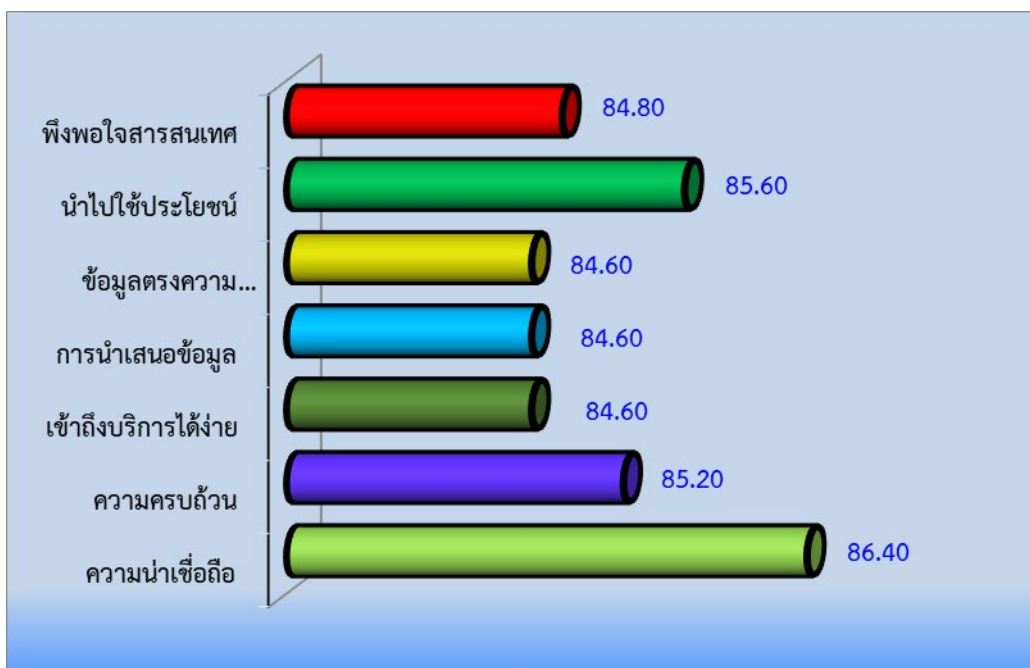
3.1.3 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการเข้าถึงบริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน / การออกแบบให้ใช้งานง่าย เมนูไม่ซับซ้อน อยู่ในระดับพียงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.60 สำหรับผู้รับบริการความพึงพอใจในการเข้าถึงบริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน / การออกแบบให้ใช้งานง่ายเมนูไม่ซับซ้อน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับพียงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.60 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับพียงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.40

3.1.4 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการนำเสนอข้อมูล เช่น แผนภูมิ ตาราง มีความเหมาะสมเนื้อหาอ่านเข้าใจง่าย อยู่ในระดับพียงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.60 สำหรับผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเนื้อหาอ่านเข้าใจง่ายอยู่ในระดับพียงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.20 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพียงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.81

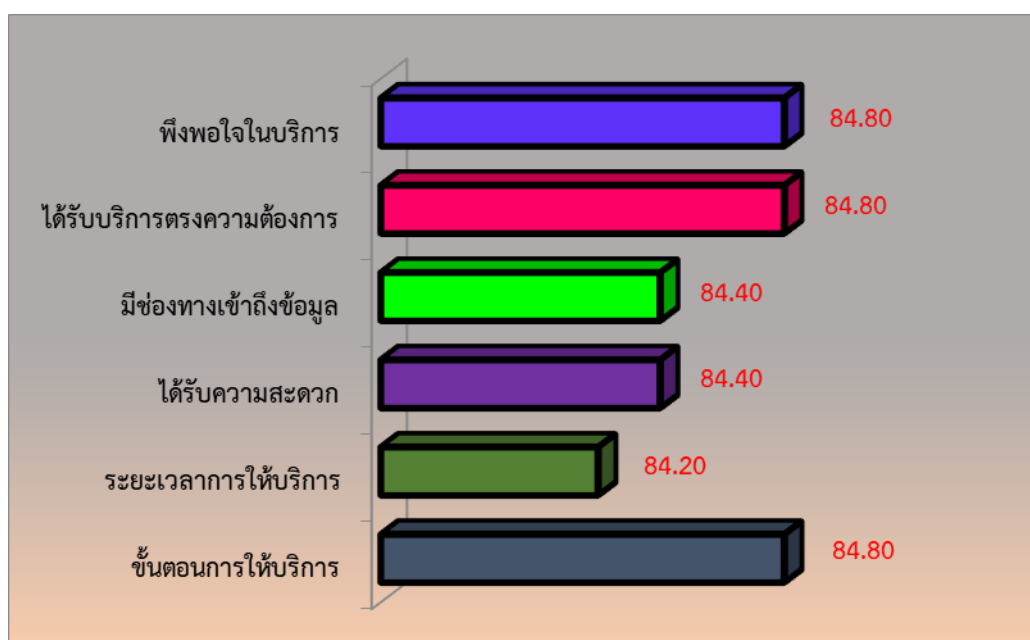
3.1.5 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับบริการตรงความต้องการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับพียงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.60 สำหรับผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับบริการตรงความต้องการอยู่ในระดับพียงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.20 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพียงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.81

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสารสนเทศทางการเงิน			
1 ความน่าเชื่อถือของข้อมูล	4.32	86.40	มากที่สุด
2 ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูล	4.26	85.20	มากที่สุด
3 เข้าถึงบริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน / การออกแบบให้ใช้งานง่าย เมนูไม่ซับซ้อน	4.23	84.60	มากที่สุด
4 การนำเสนอข้อมูล เช่น แผนภูมิ ตาราง มีความเหมาะสม เนื้อหาอ่านเข้าใจง่าย	4.23	84.60	มากที่สุด
5 ข้อมูลที่ได้รับบริการตรงความต้องการ	4.23	84.60	มากที่สุด
6 สามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ได้	4.28	85.60	มากที่สุด
7 ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับเอกสารสารสนเทศทางการเงินในครั้งนี้	4.24	84.80	มากที่สุด
ด้านการให้บริการ			
1 ขั้นตอนการให้บริการ	4.24	84.80	มากที่สุด
2 เวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.21	84.20	มากที่สุด
3 ความสะดวก และรวดเร็วในบริการ	4.22	84.40	มากที่สุด
4 ช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก	4.22	84.40	มากที่สุด
5 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.24	84.80	มากที่สุด
6 มีความพึงพอใจโดยรวมในบริการที่ได้รับในครั้งนี้	4.22	84.80	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	4.24	84.80	มากที่สุด

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย และร้อยละโดยรวมของผู้ใช้บริการ



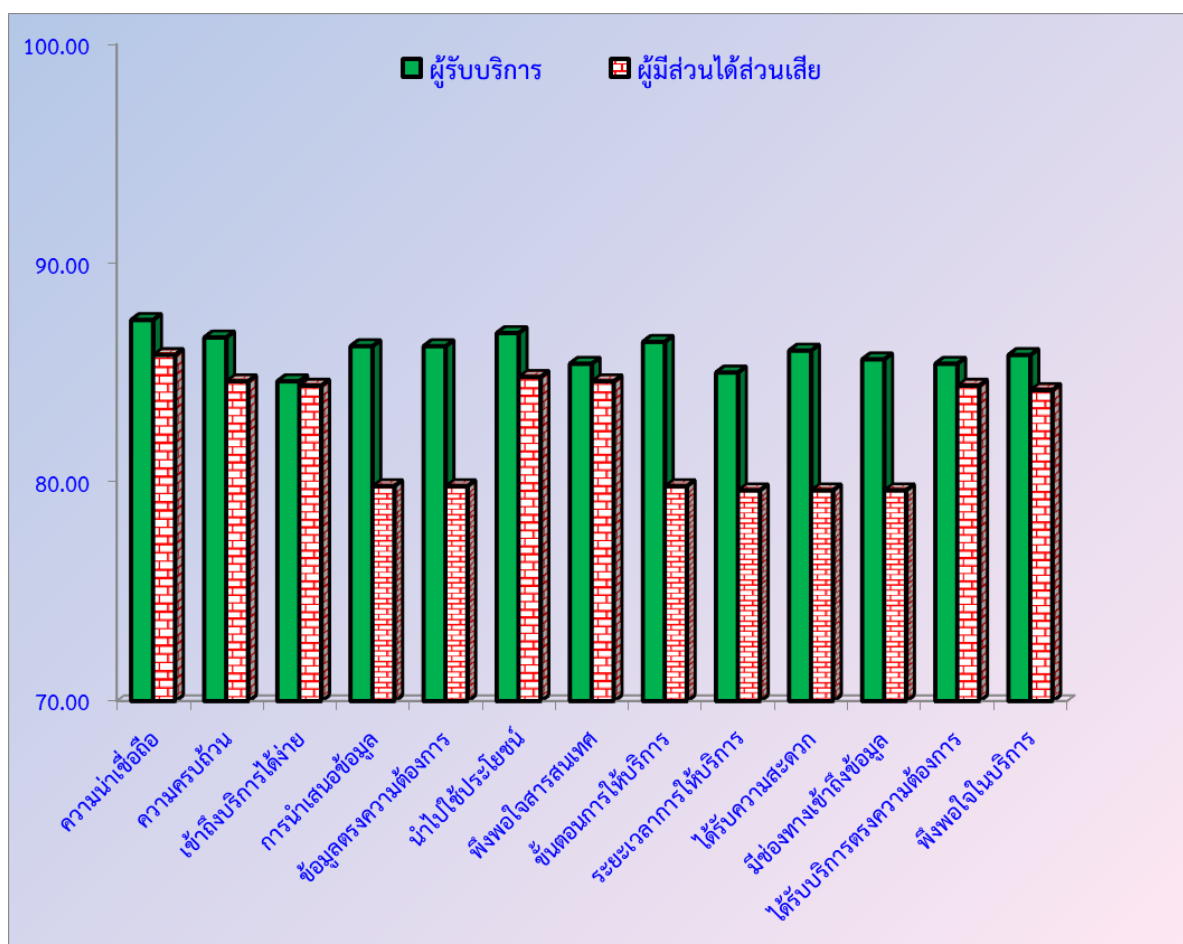
ภาพที่ 3 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านสารสนเทศทางการเงินของผู้ใช้บริการ



ภาพที่ 4 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้ใช้บริการ

รายการ	ผู้รับบริการ			ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความ พึงพอใจ
ด้านสารสนเทศทางการเงิน						
1 ความน่าเชื่อถือของข้อมูล	4.37	87.40	มากที่สุด	4.29	85.80	มากที่สุด
2 ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูล	4.33	86.60	มากที่สุด	4.23	84.60	มากที่สุด
3 เข้าถึงบริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน / การออกแบบให้ใช้งานง่าย เมนูไม่ซับซ้อน	4.23	84.60	มากที่สุด	4.22	84.40	มากที่สุด
4 การนำเสนอข้อมูล เช่น แผนภูมิ ตาราง มีความเหมาะสม เนื้อหาอ่านเข้าใจง่าย	4.31	86.20	มากที่สุด	4.19	79.81	มาก
5 ข้อมูลที่ได้รับบริการตรงความต้องการ	4.31	86.20	มากที่สุด	4.19	79.81	มาก
6 สามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ได้	4.34	86.80	มากที่สุด	4.24	84.80	มากที่สุด
7 ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับเอกสารสารสนเทศทางการเงินในครั้งนี้	4.27	85.40	มากที่สุด	4.23	84.60	มากที่สุด
ด้านการให้บริการ						
1 ขั้นตอนการให้บริการ	4.32	86.40	มากที่สุด	4.19	79.81	มาก
2 เวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.25	85.00	มากที่สุด	4.18	79.62	มาก
3 ความสะดวก และรวดเร็วในบริการ	4.30	86.00	มากที่สุด	4.18	79.62	มาก
4 ช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานสะดวก	4.28	85.60	มากที่สุด	4.18	79.62	มาก
5 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.27	85.40	มากที่สุด	4.22	84.40	มากที่สุด
6 มีความพึงพอใจโดยรวมในบริการที่ได้รับในครั้งนี้	4.29	85.80	มากที่สุด	4.21	84.20	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	4.30	86.00	มากที่สุด	4.21	84.20	มากที่สุด

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละโดยรวมแยกตามประเภทผู้ใช้บริการ



ภาพที่ 5 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลการสำรวจของผู้รับบริการ

ในการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ได้ส่งสารสนเทศทั้งสิ้น จำนวน 427 ราย และส่งแบบสำรวจให้ผู้รับบริการทั้งสิ้นจำนวน 200 ราย และได้รับแบบสำรวจกลับคืนจำนวน 114 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.00 ของจำนวนแบบสำรวจทั้งสิ้น ผลการสำรวจแบ่งออกเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
2. ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้รับบริการ
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

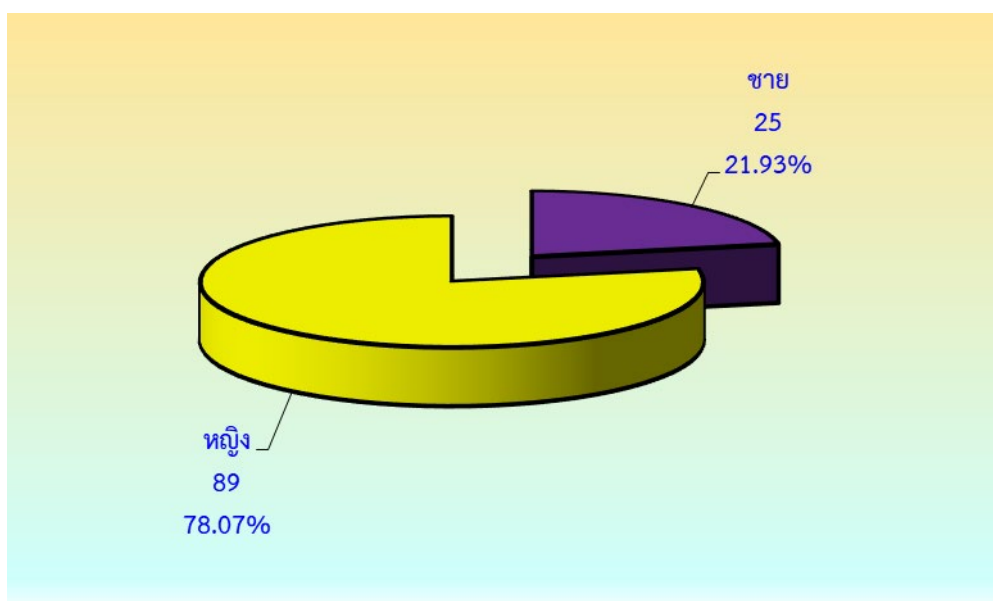
ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศและสถานภาพในการทำงาน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 เพศ

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการมีทั้งสิ้นจำนวน 114 ราย แยกเป็นเพศชาย จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.93 และเพศหญิง จำนวน 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.07 ของจำนวนผู้รับบริการทั้งสิ้น

รายการ	ผู้รับบริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	25	21.93
หญิง	89	78.07
รวม	114	100

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ



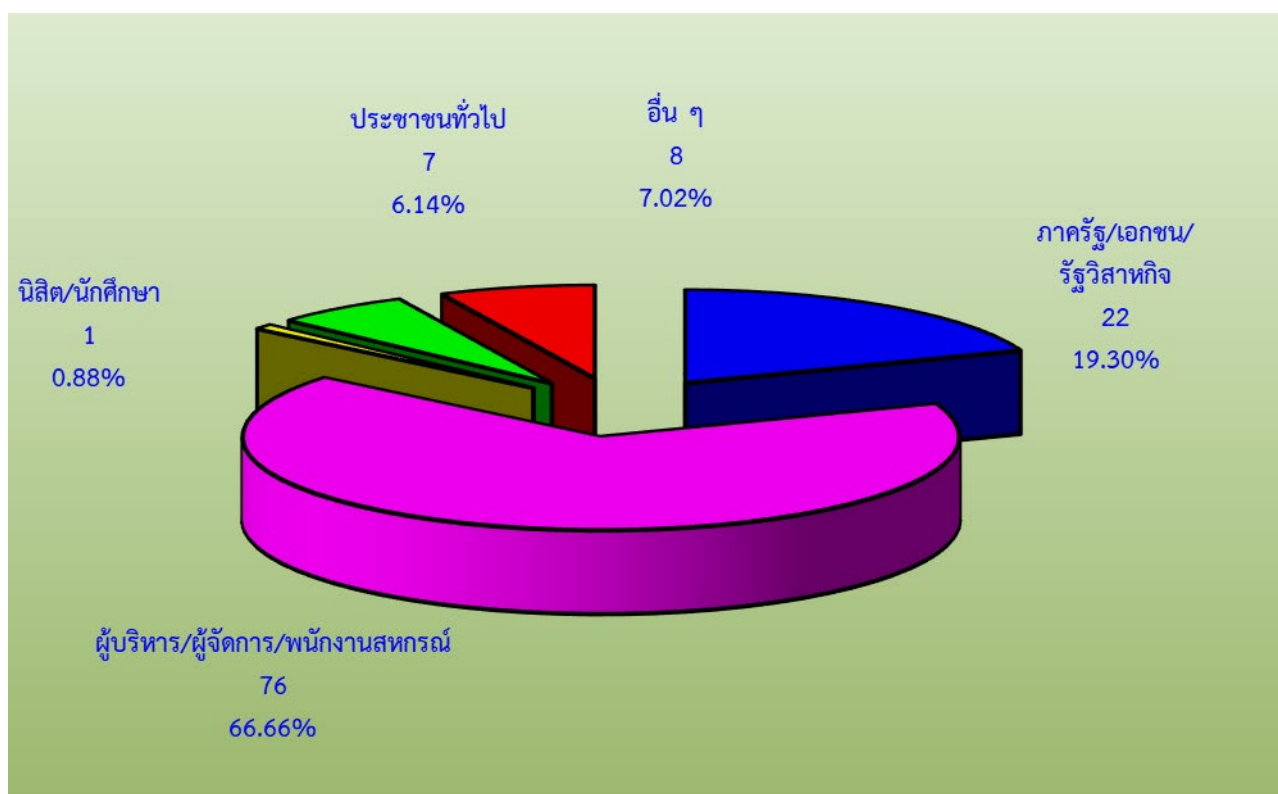
ภาพที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ

1.2 สถานภาพการทำงาน

จากการสำรวจพบว่า สถานภาพในการทำงานของผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้บริหาร/ผู้จัดการ/พนักงานสหกรณ์จำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.66 รองลงมาเป็นภาครัฐ/เอกชน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.30

รายการ	ผู้รับบริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพการทำงาน		
ภาครัฐ/เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	22	19.30
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ/พนักงานสหกรณ์	76	66.66
นิสิต/นักศึกษา	1	0.88
ประชาชนทั่วไป	7	6.14
อื่น ๆ	8	7.02
รวม	114	100

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน



ภาพที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน

2. ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้รับบริการ

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้รับบริการ ในแต่ละหัวข้อ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เคยใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร จำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 85.09 ไม่เคยใช้ข้อมูลจำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.91

2.2 ผู้รับบริการส่วนใหญ่สะดวกที่จะติดต่อขอใช้มาด้วยตนเอง จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.63 รองลงมาติดต่อขอใช้บริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.67

2.3 ผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้ข้อมูลทางการเงินจากหน่วยงานในสังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.48 รองลงมาจากใช้ข้อมูลจากระบบบริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร (Web Service) จำนวน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.29

2.4 ความถี่ในการใช้ข้อมูลทางการเงินของผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้ข้อมูลเดือนละครั้ง จำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.25 รองลงมาเป็นสัปดาห์ละครั้ง จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.07

2.5 ผู้รับบริการส่วนใหญ่ นำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ในด้านการพัฒนาสหกรณ์ จำนวน 95 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.07 รองลงมา นำไปใช้ประโยชน์ในด้านการบริหารจัดการทางการเงิน จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.31

รายการ	ผู้รับบริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
1 ท่านเคยใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรหรือไม่		
1.1 เคย	97	85.09
1.2 ไม่เคย	17	14.91
รวม	114	100
2 ท่านสะดวกติดต่อขอใช้บริการโดยช่องทางใดมากที่สุด		
2.1 มาด้วยตนเอง	60	52.63
2.2 ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร	10	8.77
2.3 ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	19	16.67
2.4 ผ่านระบบออนไลน์	10	8.77
2.5 จดหมาย/หนังสือราชการ	14	12.28
2.6 อื่น ๆ	1	0.88
รวม	114	100
3 ท่านได้ใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรจากแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)		
3.1 ระบบบริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร (Web Service)	66	39.29
3.2 หน่วยงานในสังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์	68	40.48
3.3 เอกสาร/ซีดี เผยแพร่ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์	25	14.88
3.4 อื่น ๆ	9	5.36
รวม	168	100
4 ความถี่ในการใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร		
4.1 อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง	32	28.07
4.2 อย่างน้อยเดือนละครั้ง	55	48.25
4.3 อย่างน้อยปีละครั้ง	24	21.05
4.4 อื่น ๆ	3	2.63
รวม	114	100
5 ท่านนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ทางด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)		
5.1 การพัฒนาสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร	95	53.07
5.2 การศึกษา	14	7.82
5.3 การวิจัย	1	0.56
5.4 การบริหารจัดการทางการเงิน	65	36.31
5.5 อื่น ๆ	4	2.23
รวม	179	100

ตารางที่ 8 ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้รับบริการ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คะแนน (คะแนนเต็ม 5) คิดเป็นร้อยละ 85.80 มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 ด้านสารสนเทศทางการเงิน

3.1.1 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.40

3.1.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.60

3.1.3 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการเข้าถึงบริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อนอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.60

3.1.4 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการนำเสนอข้อมูล เช่น แผนภูมิ ตาราง มีความเหมาะสม เนื้อหาอ่านเข้าใจง่ายอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.20

3.1.5 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในข้อมูลที่ได้รับบริการตรงความต้องการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.20

3.1.6 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสามารถนำข้อมูลการเงินไปใช้ประโยชน์ได้อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.80

3.1.7 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับเอกสารสารสนเทศทางการเงินในครั้งนี้อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40

3.2 ด้านการให้บริการ

3.2.1 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการดี อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.40

3.2.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คิดเป็นร้อยละ 85.00

3.2.3 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจได้รับความสะดวก และรวดเร็วในบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.00

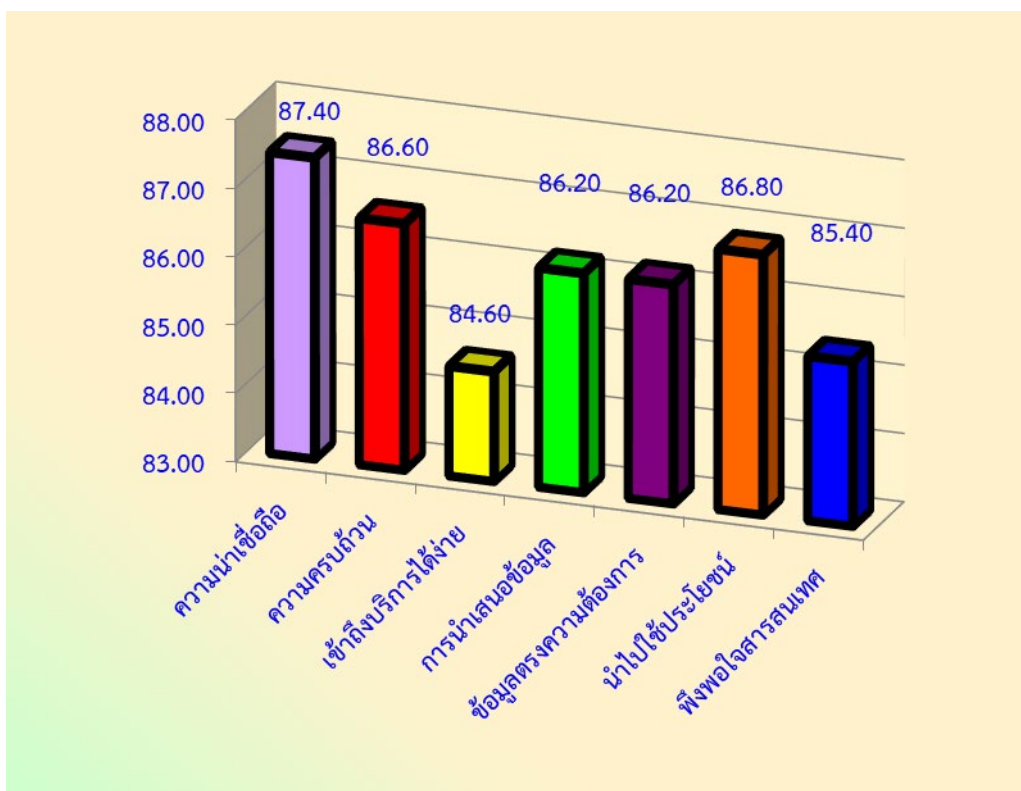
3.2.4 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.60

3.2.5 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการตรงตามความต้องการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40

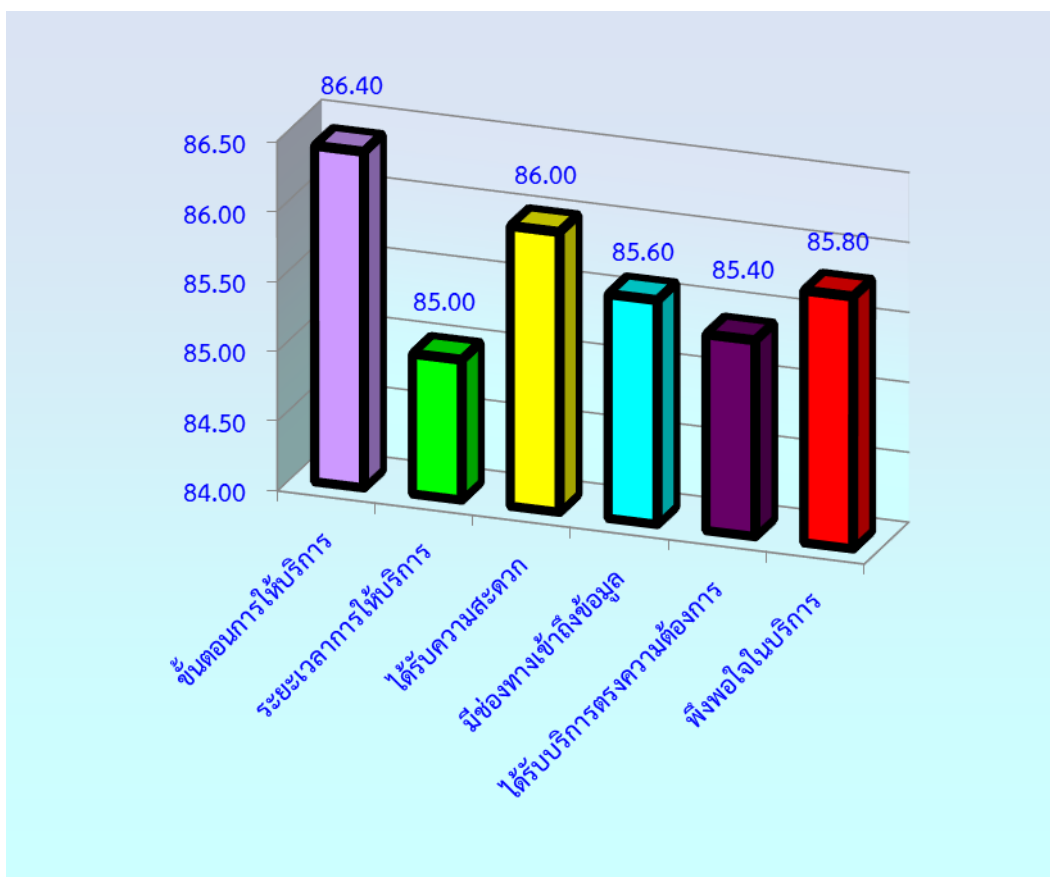
3.2.6 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมในบริการที่ได้รับในครั้งนี้อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.80

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสารสนเทศทางการเงิน			
1 ความน่าเชื่อถือของข้อมูล	4.37	87.40	มากที่สุด
2 ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูล	4.33	86.60	มากที่สุด
3 เข้าถึงบริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.23	84.60	มากที่สุด
4 การนำเสนอข้อมูล เช่น แผนภูมิ ตาราง มีความเหมาะสม เนื้อหาอ่านเข้าใจง่าย	4.31	86.20	มากที่สุด
5 ข้อมูลที่ได้รับบริการตรงความต้องการ	4.31	86.20	มากที่สุด
6 สามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ได้	4.34	86.80	มากที่สุด
7 ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับเอกสารสารสนเทศ ทางการเงินในครั้งนี	4.27	85.40	มากที่สุด
ด้านการให้บริการ			
1 ขั้นตอนการให้บริการ	4.32	86.40	มากที่สุด
2 เวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.25	85.00	มากที่สุด
3 ความสะดวก และรวดเร็วในบริการ	4.30	86.00	มากที่สุด
4 ช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก	4.28	85.60	มากที่สุด
5 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.27	85.40	มากที่สุด
6 มีความพึงพอใจโดยรวมในบริการที่ได้รับในครั้งนี	4.29	85.80	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	4.29	85.80	มากที่สุด

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ โดยรวมของผู้รับบริการ



ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านสารสนเทศทางการเงินของผู้รับบริการ



ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ได้ส่งสารสนเทศทั้งสิ้น จำนวน 452 ราย และส่งแบบสำรวจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 370 ราย ได้รับคืน จำนวน 260 ราย คิดเป็นร้อยละ 68.97 ของจำนวนแบบสำรวจทั้งสิ้น ผลการสำรวจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งออกเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

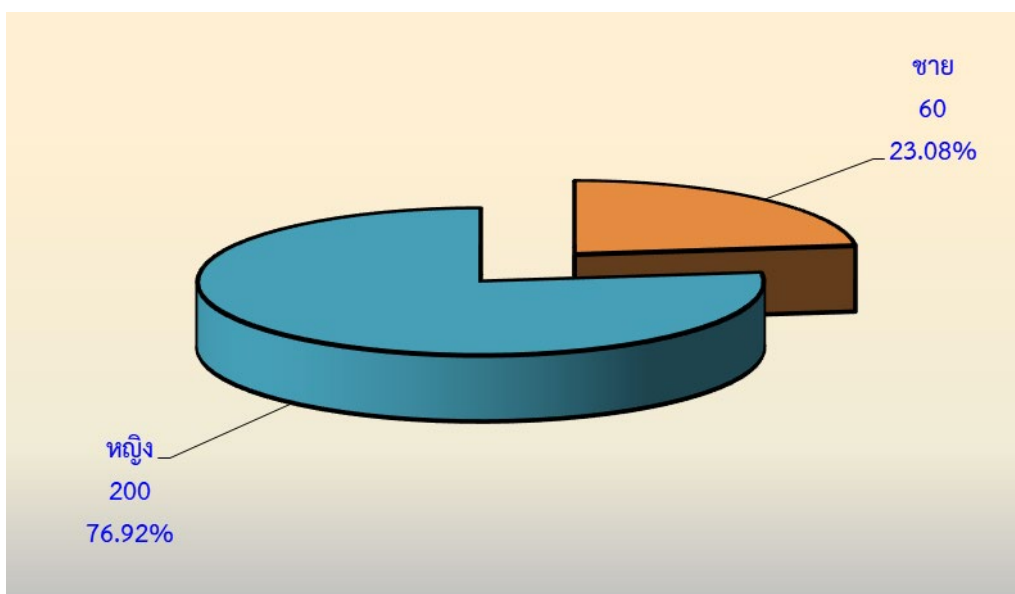
ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำแนกตามเพศ และสถานภาพในการทำงาน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 เพศ

จากการสำรวจพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่รับบริการสารสนเทศทางการเงิน มีจำนวน 260 ราย แยกเป็นเพศชาย จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.08 และเพศหญิง จำนวน 200 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.92 ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งสิ้น

รายการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	60	23.08
หญิง	200	76.92
รวม	260	100

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามเพศ



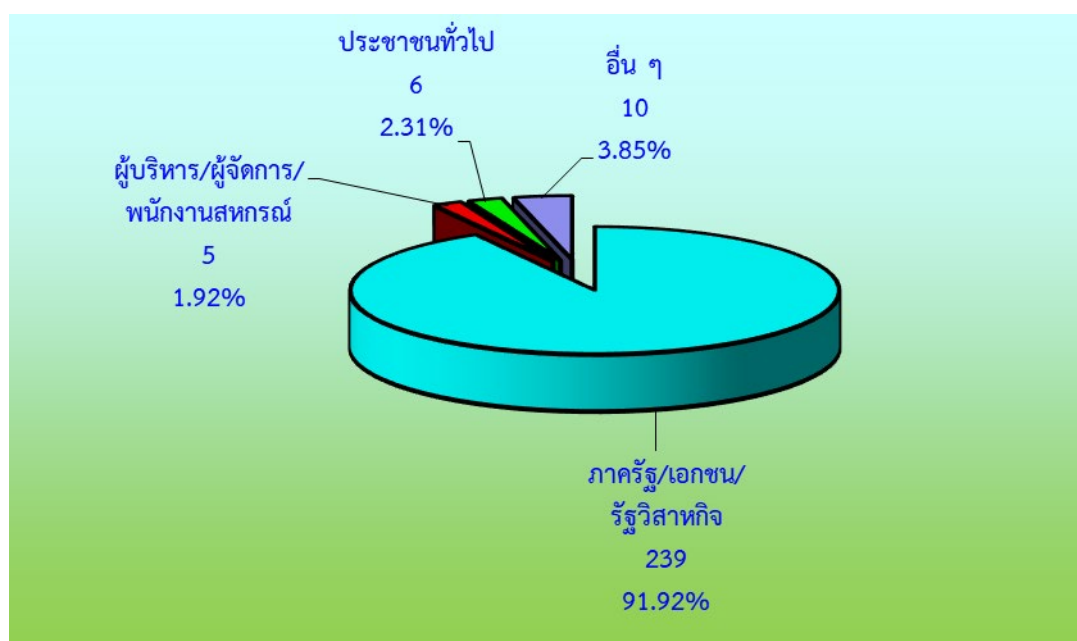
ภาพที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามเพศ

1.2 สถานภาพการทำงาน

จากการสำรวจพบว่า สถานภาพในการทำงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 239 ราย คิดเป็นร้อยละ 91.92 รองลงมา อื่นๆ จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.85

รายการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพการทำงาน		
ภาครัฐ/เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	239	91.92
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ/พนักงานสหกรณ์	5	1.92
ประชาชนทั่วไป	6	2.31
อื่น ๆ	10	3.85
รวม	260	100

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามสถานภาพการทำงาน



ภาพที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามสถานภาพการทำงาน

2. ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละหัวข้อมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่เคยใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร จำนวน 191 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.46 ไม่เคยใช้ข้อมูลจำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.54

2.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่สะดวกที่จะติดต่อขอใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ จำนวน 105 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.38 รองลงมาสะดวกที่จะติดต่อขอใช้บริการผ่านจดหมาย/หนังสือราชการ จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.23

2.3 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ได้ใช้ข้อมูลจากหน่วยงานในสังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จำนวน 133 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.47 รองลงมาเป็นระบบบริการข้อมูลสารสนเทศของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร (Web Service) จำนวน 131 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.87

2.4 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรอย่างน้อยปีละครั้ง จำนวน 119 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.77 รองลงมาใช้ข้อมูลเดือนละครั้ง จำนวน 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.31

2.5 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ นำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์เพื่อการพัฒนาสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร จำนวน 169 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.75 รองลงมานำไปใช้ในการบริหารจัดการทางการเงิน จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.02

รายการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
	จำนวน	ร้อยละ
1 ท่านเคยใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรหรือไม่		
1.1 เคย	191	73.46
1.2 ไม่เคย	69	26.54
รวม	260	100
2 ท่านสะดวกติดต่อขอใช้บริการโดยช่องทางใดมากที่สุด		
2.1 มาด้วยตนเอง	23	8.85
2.2 ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร	29	11.15
2.3 ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	28	10.77
2.4 ผ่านระบบออนไลน์	105	40.38
2.5 จดหมาย/หนังสือราชการ	50	19.23
2.6 อื่น ๆ	25	9.62
รวม	260	100
3 ท่านได้ใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรจากแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)		
3.1 ระบบบริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร (Web Service)	131	38.87
3.2 หน่วยงานในสังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์	133	39.47
3.3 เอกสาร/ซีดี เผยแพร่ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์	38	11.28
3.4 อื่น ๆ	35	10.39
รวม	337	100
4 ความถี่ในการใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร		
4.1 อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง	29	11.15
4.2 อย่างน้อยเดือนละครั้ง	84	32.31
4.3 อย่างน้อยปีละครั้ง	119	45.77
4.4 อื่น ๆ	28	10.77
รวม	260	100
5 ท่านนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ทางด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)		
5.1 การพัฒนาสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร	169	50.75
5.2 การศึกษา	49	14.71
5.3 การวิจัย	12	3.60
5.4 การบริหารจัดการทางการเงิน	70	21.02
5.5 อื่น ๆ	33	9.91
รวม	333	100

ตารางที่ 12 ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คะแนน (คะแนนเต็ม 5) คิดเป็นร้อยละ 84.20 มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 ด้านสารสนเทศทางการเงิน

3.1.1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.80

3.1.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจด้านความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.60

3.1.3 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงบริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยากอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.40

3.1.4 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจด้านการนำเสนอข้อมูลอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.81

3.1.5 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับบริการตรงความต้องการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.81

3.1.6 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจด้านสามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ได้ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.80

3.1.7 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับเอกสารสารสนเทศทางการเงินในครั้งนี้อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.60

3.2 ด้านการให้บริการ

3.2.1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 คิดเป็นร้อยละ 79.81

3.2.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 คิดเป็นร้อยละ 79.62

3.2.3 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจได้รับความสะดวก และรวดเร็วในบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 คิดเป็นร้อยละ 79.62

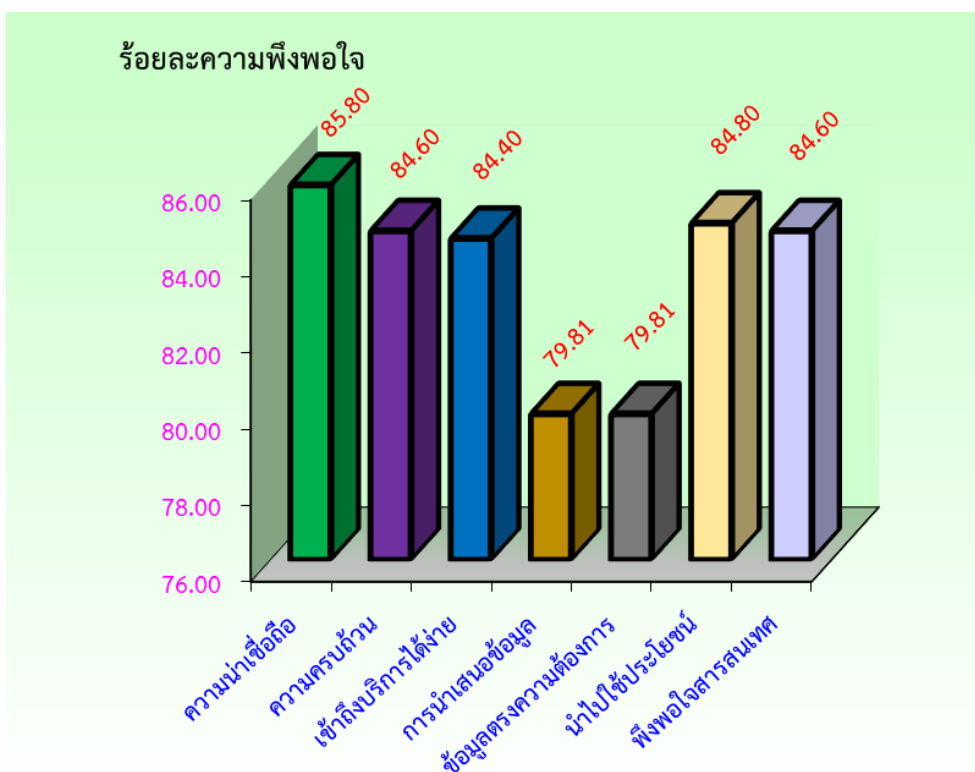
3.2.4 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจด้านช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวกอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 คิดเป็นร้อยละ 79.62

3.2.5 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจได้รับบริการตรงตามความต้องการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.40

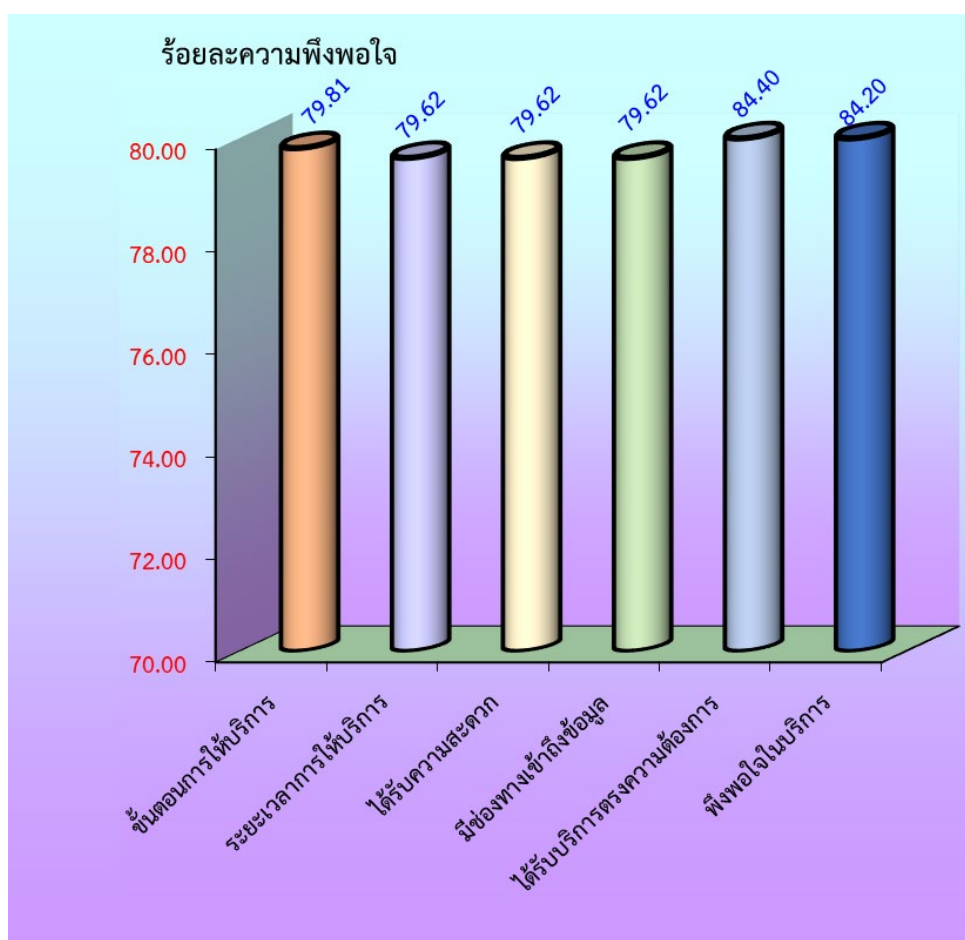
3.2.6 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจโดยรวมในบริการที่ได้รับในครั้งนี้อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คิดเป็นร้อยละ 84.20

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสารสนเทศทางการเงิน			
1 ความน่าเชื่อถือของข้อมูล	4.29	85.80	มากที่สุด
2 ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูล	4.23	84.60	มากที่สุด
3 เข้าถึงบริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.22	84.40	มากที่สุด
4 การนำเสนอข้อมูล เช่น แผนภูมิ ตาราง มีความเหมาะสม เนื้อหาอ่านเข้าใจง่าย	4.19	79.81	มาก
5 ขนาดรูปเล่มมีความเหมาะสม	4.19	79.81	มาก
6 สามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ได้	4.24	84.80	มากที่สุด
7 ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับเอกสารสารสนเทศทางการเงินในครั้งนี	4.23	84.60	มากที่สุด
ด้านการให้บริการ			
1 ขั้นตอนการให้บริการ	4.19	79.81	มาก
2 เวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.18	79.62	มาก
3 ความสะดวก และรวดเร็วในบริการ	4.18	79.62	มาก
4 ช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก	4.18	79.62	มาก
5 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.22	84.40	มากที่สุด
6 มีความพึงพอใจโดยรวมในบริการที่ได้รับในครั้งนี	4.21	84.20	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	4.21	84.20	มากที่สุด

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ภาพที่ 12 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านสารสนเทศทางการเงินของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ภาพที่ 13 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

บทที่ 5

สรุปผลการสำรวจและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะด้านสารสนเทศทางการเงินและการให้บริการ ซึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร และการให้บริการให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

สรุปผลการสำรวจของผู้ใช้บริการ

ผลการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 77.27 ปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 69.79 และเคยใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรร้อยละ 77.01 ส่วนใหญ่ติดต่อขอใช้บริการข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ 31.25 และใช้ข้อมูลจากหน่วยงานในสังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ร้อยละ 39.80 ความถี่ในการใช้ข้อมูลปีละครั้ง ร้อยละ 38.24 และนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการพัฒนาสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร ร้อยละ 51.56

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คะแนน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 84.80 รายละเอียดตามลำดับดังต่อไปนี้

ด้านสารสนเทศทางการเงิน

- (1) ความน่าเชื่อถือของข้อมูล ร้อยละ 86.40
- (2) ความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูล ร้อยละ 85.20
- (3) เข้าถึงบริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน / การออกแบบให้ใช้งานง่าย ร้อยละ 84.60
- (4) การนำเสนอข้อมูล เช่น แผนภูมิ ตาราง มีความเหมาะสม เนื้อหาอ่านเข้าใจง่าย ร้อยละ 84.60
- (5) ข้อมูลที่ได้รับบริการตรงความต้องการ ร้อยละ 84.60
- (6) สามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ได้ ร้อยละ 85.60
- (7) ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับเอกสารในครั้งนี้อยู่ ร้อยละ 84.80

ด้านการให้บริการ

- (1) ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 84.80
- (2) เวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ 84.20
- (3) ความสะดวก และรวดเร็วในบริการ ร้อยละ 84.40
- (4) ช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ร้อยละ 84.40
- (5) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ร้อยละ 84.80
- (6) ความพึงพอใจโดยรวมในบริการที่ได้รับในครั้งนี้อยู่ ร้อยละ 84.80

สรุปผลการสำรวจของผู้รับบริการ

ผลจากการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 78.07 เป็นผู้บริหาร/ผู้จัดการ/พนักงานสหกรณ์ ร้อยละ 66.66 ผู้รับบริการเคยใช้ข้อมูลทางการเงิน ร้อยละ 85.09 มีความสะดวกติดต่อขอใช้ข้อมูลด้วยตนเอง ร้อยละ 52.63 ใช้ข้อมูลจากหน่วยงานในสังกัดตรวจบัญชีสหกรณ์ ร้อยละ 40.48 มีความถี่ในการใช้ข้อมูลทางการเงินเดือนละครั้ง ร้อยละ 48.25 โดยนำไปใช้ประโยชน์ด้านการพัฒนาสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร ร้อยละ 53.07

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คะแนน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 86.00 แยกตามลำดับ ดังนี้

ด้านสารสนเทศทางการเงิน

- (1) ความน่าเชื่อถือของข้อมูล ร้อยละ 87.40
- (2) ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูล ร้อยละ 86.60
- (3) เข้าถึงบริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน / การออกแบบให้ใช้งานง่าย ร้อยละ 84.60
- (4) การนำเสนอข้อมูล เช่น แผนภูมิ ตาราง มีความเหมาะสม เนื้อหาอ่านเข้าใจง่าย ร้อยละ 86.20
- (5) ข้อมูลที่ได้รับบริการตรงความต้องการ ร้อยละ 86.20
- (6) สามารถนำข้อมูลการเงินไปใช้ประโยชน์ ร้อยละ 86.80
- (7) ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับเอกสารสารสนเทศ ร้อยละ 85.40

ด้านการให้บริการ

- (1) ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 86.40
- (2) เวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ 85.00
- (3) ความสะดวกและรวดเร็วในบริการ ร้อยละ 86.00
- (4) ช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก ร้อยละ 85.60
- (5) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ร้อยละ 85.40
- (6) ความพึงพอใจโดยรวมในบริการที่ได้รับ ร้อยละ 85.80

สรุปผลการสำรวจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลจากการสำรวจ พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 76.92 และปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 91.92 เคยใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร ร้อยละ 73.46 มีความสะดวกติดต่อขอใช้ข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ ร้อยละ 40.38 ใช้ข้อมูลทางการเงินโดยผ่านหน่วยงานในสังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ร้อยละ 39.47 มีความถี่ในการใช้ข้อมูลทางการเงินปีละครั้ง ร้อยละ 45.77 โดยนำไปใช้ในการเพื่อการพัฒนาสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร ร้อยละ 50.75

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คะแนน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 84.20 แยกตามลำดับ ดังนี้

ด้านสารสนเทศทางการเงิน

- (1) ความน่าเชื่อถือของข้อมูล ร้อยละ 85.80
- (2) ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูล ร้อยละ 84.60
- (3) เข้าถึงบริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน / การออกแบบให้ใช้งานง่าย ร้อยละ 84.40
- (4) การนำเสนอข้อมูล เช่น แผนภูมิ ตาราง มีความเหมาะสม เนื้อหาอ่านเข้าใจง่าย ร้อยละ 79.81
- (5) ข้อมูลที่ได้รับบริการตรงความต้องการ ร้อยละ 79.81
- (6) สามารถนำข้อมูลการเงินไปใช้ประโยชน์ ร้อยละ 84.80
- (7) ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับเอกสารสารสนเทศ ร้อยละ 84.60

ด้านการให้บริการ

- (1) ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 79.81
- (2) เวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ร้อยละ 79.62
- (3) ความสะดวกและรวดเร็วในบริการ ร้อยละ 79.62
- (4) ช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก ร้อยละ 79.62
- (5) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ร้อยละ 84.40
- (6) ความพึงพอใจโดยรวมในบริการที่ได้รับ ร้อยละ 84.20

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบสำรวจมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1. ควรเพิ่มความถี่ในการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร
2. สามารถสืบค้นข้อมูลได้ง่าย แต่ข้อมูลที่ได้รับบริการไม่ตรงตามความต้องการเท่าที่ควร
3. ควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาสหกรณ์กลุ่มเกษตรกรมากยิ่งขึ้น
4. อยากให้ประชาสัมพันธ์ช่องทางการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร เนื่องจากไม่เคยใช้ข้อมูล

จากผลการสำรวจความพึงพอใจ จะเป็นข้อมูลประกอบการเพื่อนำมาเป็นแนวทางการแก้ไขปรับปรุงการจัดทำสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร และการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2568 ต่อไป

บรรณานุกรม

- กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มตรวจสอบข้อมูลและบริการสารสนเทศ.
การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร
ประจำปี 2566 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.
- สนิท เหลืองบุตรนาค.(2529).ความพึงพอใจของนักศึกษาโครงการฝึกอบรมครูและบุคลากรทางการศึกษา
ประจำการระดับปริญญาตรีครุศาสตร์บัณฑิตวิชาเอกเกษตรศาสตร์ ที่มีต่อการเรียนวิชาการ
ขยายพันธุ์พืชของสหวิทยาลัยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.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).
- ไพโรพนา ศรีเสน. 2544. ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์ปริญญา
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2539. คุณภาพในงานบริการ. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
พิมพ์ครั้งที่ 2. โรงพิมพ์บริษัทประชาชน จำกัด, กรุงเทพฯ.

พงษ์เทพ สันติพันธ์. 2546. ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

Wolman, B. B. (1973). Dictionary of behavioral science (1st ed.). New York: Van Nostrand.

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.

ภาคผนวก