



รายงานการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการข้อมูล
สารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร
ประจำปี 2565

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
กรมตรวจบัญชีสหกรณ์

บทสรุปของผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงิน ของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ประจำปี 2565

รายงานการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ประจำปีงบประมาณ 2565 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 2565

ผลการสำรวจความพึงพอใจพบว่าผู้ตอบแบบสำรวจให้ความร่วมมือในการตอบส่งกลับมาโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 84.58 และสถานภาพปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 66.36 และมีความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คะแนน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 85.40 โดยสามารถจำแนกปัจจัยเรียงความพึงพอใจ ดังต่อไปนี้

1. ด้านการให้บริการเอกสาร สารสนเทศทางการเงิน ประจำปี 2565

รายการ	ผลสำรวจความพึงพอใจ	
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
1. ความน่าเชื่อถือของข้อมูล	88.20	11.80
2. ความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูล	87.60	12.40
3. การนำเสนอข้อมูล เช่น กราฟ ตาราง มีความเหมาะสม	85.00	15.00
4. เนื้อหาสาระอ่านเข้าใจง่าย	84.80	15.20
5. ขนาดรูปเล่มมีความเหมาะสม	85.40	14.60
6. สามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ได้	86.80	13.20
7. ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับเอกสารสารสนเทศทางการเงินในครั้งนี้	87.20	12.80

2. ด้านการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร

รายการ	ผลสำรวจความพึงพอใจ	
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบดี	79.62	20.38
2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	79.42	20.58
3. ได้รับความสะดวก และรวดเร็วในบริการ	80.00	20.00
4. มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน	84.60	15.40
5. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	84.60	15.40
6. ความพึงพอใจโดยรวมในบริการที่ได้รับในครั้งนี้	84.80	15.20

ผลการสำรวจความพึงพอใจโดยรวมลดลง ในการให้บริการเอกสารสารสนเทศทางการเงิน ประจำปี 2565 ด้านเนื้อหาสาระอ่านเข้าใจง่าย ลดลง 3.20 และการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของ สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ด้านขั้นตอนให้บริการมีระบบดี ลดลง 8.83 เนื่องจากในปีงบประมาณ 2565 ประสบสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จึงได้มุ่งเน้นการให้บริการสารสนเทศทางการเงินในรูปแบบข้อมูล Online ส่งผลให้การบริการข้อมูลในรูปแบบ เอกสารมีความล่าช้า ไม่ทันต่อสถานการณ์ ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจลดลง

รายการ	ผลสำรวจความพึงพอใจ		
	ปี 2564	ปี 2565	เพิ่ม (ลด)
ด้านการให้บริการเอกสารสารสนเทศทางการเงิน ประจำปี			
1. ความน่าเชื่อถือของข้อมูล	89.70	88.20	(1.20)
2. ความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูล	89.40	87.60	(1.80)
3. การนำเสนอข้อมูล เช่น กราฟ ตาราง มีความเหมาะสม	88.00	85.00	(3.00)
4. เนื้อหาสาระอ่านเข้าใจง่าย	88.00	84.80	(3.20)
5. ขนาดรูปเล่มมีความเหมาะสม	88.40	85.40	(3.00)
6. สามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ได้	88.80	86.80	(2.00)
7. ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับเอกสารสารสนเทศทางการเงินในครั้งนี้	89.20	87.20	(2.00)
ด้านการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่ม เกษตรกร			
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบดี	88.00	79.62	(8.83)
2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	87.40	79.42	(7.98)
3. ได้รับความสะดวก และรวดเร็วในบริการ	87.00	80.00	(7.00)
4. มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน	88.20	84.60	(3.60)
5. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	88.00	84.60	(3.40)
6. ความพึงพอใจโดยรวมในบริการที่ได้รับในครั้งนี้	88.80	84.80	(4.00)

ผู้ตอบแบบสำรวจมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1. การเรียกดูข้อมูลต้องมีความรวดเร็ว
2. ต้องการให้รูปเล่มสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร เป็นภาพสี
3. ข้อมูลของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์มีความน่าเชื่อถือสูงและเป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมสหกรณ์ /กลุ่มเกษตรกรเป็นอย่างดี ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรภาครัฐ โดยเฉพาะบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ สามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ในระบบออนไลน์ได้ตลอดเวลา เพื่อให้สามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการแนะนำ ส่งเสริมสหกรณ์ได้ดียิ่งขึ้น
4. ควรมีการแนะนำเว็บไซต์เพิ่มเติม เพื่อเพิ่มช่องทางและรู้จักหน่วยงานเพิ่มขึ้น และเป็นประโยชน์ต่อการเข้ามาสืบค้นข้อมูลในการนำไปใช้ประโยชน์
5. ขอให้ส่งเอกสารให้กับสหกรณ์ทุกปี
6. ควรเพิ่มบุคลากรด้านไอทีให้มากขึ้น
7. อยากให้มีบทวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยภายนอกสหกรณ์ เช่น สภาวะเงินเฟ้อ ประกาศอัตราดอกเบี้ย นโยบาย ที่อาจส่งผลกระทบต่อการบริหารงานของสหกรณ์
8. ควรมีการพัฒนาโปรแกรมดึงมาใช้งานได้เลยโดยไม่ต้องกรอกข้อมูล
9. ได้รับเล่มสารสนเทศล่าช้า เผยแพร่ข้อมูลช้า ไม่ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน
10. ต้องการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องต่างหน่วยงาน สามารถเรียกดูรายละเอียดของข้อมูลได้ในระบบออนไลน์ เพื่อนำไปใช้ประกอบการแนะนำ ในด้านการส่งเสริมสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร

จากผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจดังกล่าว จะเป็นข้อมูลประกอบเพื่อนำมาเป็นแนวทางการแก้ไขปรับปรุงการจัดทำสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร และการให้บริการประจำปีงบประมาณ 2566 ต่อไป

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร เพื่อศึกษาถึงการใช้ข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของผู้ใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงิน ตลอดจนเพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคหรือปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ ประจำปีงบประมาณ 2565

ผลจากการสำรวจจะเป็นข้อมูลสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงพัฒนาสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ให้สอดคล้องกับทิศทางการความต้องการของผู้ใช้บริการให้สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ในโอกาสนี้ขอขอบคุณผู้ให้บริการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ ให้ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ในครั้งนี้ ทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
กรมตรวจบัญชีสหกรณ์
ธันวาคม 2565

สารบัญเรื่อง

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	(1)
คำนำ	(4)
สารบัญเรื่อง	(6)
สารบัญตาราง	(7)
สารบัญภาพ	(8)
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการสำรวจ	1
ขอบเขตของการสำรวจ	1
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	2
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและการบริการ	
ความหมายของความพึงพอใจ	3
การวัดความพึงพอใจ	3
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	4
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	4
ความหมายของการบริการ	5
ความสำคัญของการบริการ	6
แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการ	6
ความหมายของความไม่พึงพอใจ	7
การประเมินความไม่พึงพอใจในบริการ	7
ความหมายของการบริการ	7
ความสำคัญของการบริการ	8
องค์ประกอบของระบบบริการ	9
ลักษณะของการให้บริการ	9
ข้อควรคำนึงเกี่ยวกับการบริการ	9
ข้อควรระวังในการให้บริการ	10
การสร้างความประทับใจในงานบริการ	10
การปฏิบัติในการให้บริการ	11

สารบัญเรื่อง (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีการสำรวจ	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	12
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	12
การเก็บรวบรวมข้อมูล	14
การวิเคราะห์ข้อมูล	14
บทที่ 4 ผลการสำรวจ	
ผลการสำรวจของผู้ใช้บริการ	15
ผลการสำรวจของผู้รับบริการ	26
ผลการสำรวจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	33
บทที่ 5 สรุปผลการสำรวจและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	40
สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	43
สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	44
ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ	45
ข้อเสนอแนะของผู้ให้บริการ	46
บรรณานุกรม	47

สารบัญตาราง

	หน้า
ผู้ให้บริการ	
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ	15
ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	16
ตารางที่ 3 ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้ให้บริการ	21
ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละโดยรวมของผู้ให้บริการ	22
ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละโดยรวมแยกตามประเภทผู้ให้บริการ	24
ผู้รับบริการ	
ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ	26
ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	27
ตารางที่ 8 ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้รับบริการ	29
ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละโดยรวมของผู้รับบริการ	31
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามเพศ	33
ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	34
ตารางที่ 12 ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	36
ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละโดยรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	38

สารบัญภาพ

	หน้า
ผู้ใช้บริการ	
ภาพที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ	16
ภาพที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	17
ภาพที่ 3 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านสารสนเทศทางการเงินของผู้ใช้บริการ	23
ภาพที่ 4 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้ใช้บริการ	23
ภาพที่ 5 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	25
ภาพที่ 14 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการให้บริการเอกสาร สารสนเทศทางการเงิน	41
ภาพที่ 15 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการให้บริการข้อมูล สารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์	42
ผู้รับบริการ	
ภาพที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ	26
ภาพที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	27
ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านสารสนเทศทางการเงินของผู้รับบริการ	32
ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้รับบริการ	32
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
ภาพที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามเพศ	34
ภาพที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามสถานภาพการทำงาน	35
ภาพที่ 12 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านสารสนเทศทางการเงินของผู้มีส่วนได้เสีย	39
ภาพที่ 13 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	39

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร เป็นเครื่องมือที่สำคัญเครื่องมือหนึ่งที่มีบทบาทในการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานในองค์กรอย่างมาก ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจเป็นข้อมูลสำคัญที่ย้อนกลับไปสู่หน่วยงานที่แสดงให้เห็นพฤติกรรมและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความสำคัญต่อกระบวนการในการดำเนินงาน เพื่อจะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร รวมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการสามารถตอบสนองให้เป็นไปตามความต้องการ อันจะส่งผลประโยชน์โดยแท้จริงกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะนำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ และเกิดความไม่พึงพอใจน้อยที่สุดต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบกับการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยังเป็นข้อกำหนดที่สำคัญข้อหนึ่งของเกณฑ์ การพัฒนาคุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ (PMQA) ในหมวดที่ 3 การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งหน่วยงานราชการจะต้องมีการดำเนินการเพื่อให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น กรมตรวจบัญชีสหกรณ์จึงมีความจำเป็นในการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ประจำปีงบประมาณ 2565 เพื่อให้ได้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร และการให้บริการในโอกาสต่อไป

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้ข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของผู้ใช้บริการ
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของผู้ใช้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2565
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะด้านการจัดทำสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร และด้านการให้บริการ เพื่อนำมาเป็นแนวทางการพัฒนาและแก้ไขปรับปรุงการจัดทำสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร และการให้บริการในปีต่อไป

ขอบเขตของการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้จะสำรวจเฉพาะผู้ให้บริการที่ได้รับเอกสารสารสนเทศทางการเงินประจำปีงบประมาณ 2565 จากกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ โดยแยกผู้ให้บริการเป็น 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

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจและการบริการ

ความหมายความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (gratification) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่าหมายถึงความรู้สึกที่ดีมีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (need) หรือแรงจูงใจ (motivation) (Wolman, 1973)

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

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ ต้องการให้เกิดขึ้น เป็นความรู้สึกที่พอใจ (Hornby, 2000)

ความพึงพอใจจากการสรุปของวิรุฬ พรรณเทวี (2542, หน้า 111) หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไรถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

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

แนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจ(Satisfaction) หมายถึงความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกที่มีความสุข ชอบใจ พอใจ เมื่อได้รับความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการ

การวัดความพึงพอใจ

วิธีการวัดความพึงพอใจนั้น บุญเรือง ขจรศิลป์ (2529) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อนจึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรงแต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วยอาจมีความคลาดเคลื่อนขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่จริงซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้น่าจะเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่วไป

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

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

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคล เป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

หทัยรัตน์ ประทุมสูตร (2542, หน้า 14) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เปรียบเทียบได้กับความเข้าใจทั่ว ๆ ไปซึ่งปกติจะวัดได้โดยการสอบถามจากบุคคลที่ต้องการจะถาม มีเครื่องมือที่ต้องการจะใช้ในการวิจัยหลาย ๆ อย่าง อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าจะมีการวัดอยู่หลายแนวทางแต่การศึกษาความพึงพอใจอาจแยกตามแนวทาง วัดได้สองแนวคิด ตามความคิดเห็นของซาลิซนิกค์ คริสเทนส์ กล่าวคือ

1. วัดจากสภาพทั้งหมดของแต่ละบุคคล เช่น ที่ทำงาน ที่บ้านและทุก ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับชีวิต การศึกษาตามแนวทางนี้จะได้อะไรที่สมบูรณ์ แต่ทำให้เกิดความยุ่งยากกับการที่จะวัดและเปรียบเทียบ
2. วัดได้โดยแยกออกเป็นองค์ประกอบ เช่น องค์ประกอบที่เกี่ยวกับงาน การนิเทศงานเกี่ยวกับนายจ้าง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

วิชัย เหลืองธรรมชาติ (2531) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ คือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ที่ใดย่อมมีความต้องการพื้นฐานไม่ต่างกัน

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

สมพงศ์ เกษมสิน (2518) บุคคลจะเกิดความพึงพอใจจะต้องมีการจูงใจ ได้กล่าวถึงการจูงใจว่า การจูงใจเป็นการชักจูงให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม โดยมีมูลเหตุความต้องการ 2 ประการ คือ ความต้องการทางร่างกาย และความต้องการทางจิตใจ

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

จากคำจำกัดความและความหมายของแนวคิดความพึงพอใจที่ได้กล่าวมาแล้ว จะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่จะมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกัน ซึ่งพอสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดจากความสมดุลหรือความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่คาดหวังและสิ่งที่ได้รับจริง หรือจากการที่ความต้องการได้รับการตอบสนองหรือจากประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการและประสบการณ์นั้นตรงตามความคาดหวัง

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

อุกฤษฏ์ ทรงชัยสงวน (2543) ได้รวบรวมกลุ่มแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบของแรงจูงใจไว้ 4 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory motivation) ทฤษฎีนี้เขาได้เสนอความต้องการในด้านต่าง ๆ กันของมนุษย์เรียงลำดับจากความต้องการพื้นฐานเพื่อการอยู่รอดไปจนถึงความต้องการทางสังคม 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 การคิดหวังของมนุษย์ต่อผลที่เกิดขึ้น ทฤษฎีการคาดหวังของ Victor Vroom นี้ทำนายว่าบุคคลจะร่วมกิจกรรม ที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งต่าง ๆ ที่เขาปรารถนา

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

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติ รับใช้การให้ความสะดวกต่าง ๆ

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539) ให้ความหมายของการบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น

ไพโรพนา ศรีเสน (2544) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความ สะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเอง ไม่สามารถจับต้อง ได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้า หรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิด จากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไม่ตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความ เป็นธรรมและความเสมอภาค

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

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการบริการนั้น คือ การ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่นั้น วิธีหนึ่ง คือ การ วัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ ให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด อย่างไรก็ตาม พอสรุปความหมาย ของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าหรือคนที่มา ขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ ในเชิงความพึงพอใจและสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

ความสำคัญของการบริการ

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจำเป็นต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ ของการจัดการงานบริการที่มีประสิทธิภาพการศึกษาทำความเข้าใจลักษณะของการบริการ จึงเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกระดับรวมทั้งองค์กรหรือหน่วยการบริการทุกประเภท เพื่อที่จะทำให้การบริการสามารถบรรลุเป้าหมายและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ

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

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

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

1.2 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ปัจจุบันผู้ประกอบการที่ผลิตสินค้าและบริการต่างก็ตระหนักถึงความสำคัญของการบริการมากขึ้นและหันมาให้บริการเป็นกลยุทธ์การแข่งขันทางการตลาดที่นับวันจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้บริหารการบริการสามารถสร้างความเป็นเลิศในการดำเนินการบริการด้วยคุณภาพของการบริการที่ยอดเยี่ยมได้

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ถึงแม้ธุรกิจบริการจะให้ความสำคัญอย่างมากกับลูกค้าหรือผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกซื้อหรือใช้บริการต่าง ๆ และพยายามทุกวิถีทางที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ดังนั้น ลูกค้าจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้บทบาทและขอบเขตความเป็นไปได้ของการใช้บริการที่เหมาะสม ด้วยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าใจกระบวนการบริการและสามารถคาดหวังการบริการที่จะได้รับอย่างมีเหตุผลตามข้อจำกัดของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการ

แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการ องค์การธุรกิจที่เล็งเห็นการณ์ไกลในการดำเนินธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จ จะมีแนวทางการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการจึงมีส่วนสัมพันธ์กับองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ การบริหารการบริการขององค์การให้มีคุณภาพ การปฏิบัติงานบริการของพนักงานที่มีคุณภาพและการรับรู้คุณภาพของการบริการของลูกค้า

การบริหารการบริการขององค์การให้มีคุณภาพ ต้องดำเนินการโดยการวิเคราะห์ความต้องการและคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของการบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง รวมทั้งการวิเคราะห์การรับรู้คุณลักษณะและการแสดงออกในการบริการที่ผู้ให้บริการเห็นว่า มีคุณภาพนำมากำหนดเป็นเกณฑ์ หรือมาตรฐานการบริการที่มีคุณภาพ

การปฏิบัติงานบริการของพนักงานที่มีคุณภาพ การแสดงพฤติกรรมบริการที่มีคุณภาพและการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการที่ได้มาตรฐานของพนักงาน ขึ้นอยู่กับการรับรู้คุณภาพของการบริการ ความเต็มใจและความสามารถในการให้บริการตรงกับคุณลักษณะที่กำหนด ต้องรู้จักสังเกตและวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าไปพร้อม ๆ กับการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพ พนักงานต้องมีจิตสำนึกของการให้บริการที่แท้จริง

การรับรู้คุณภาพของการบริการของลูกค้า เป็นการประเมินคุณภาพของการบริการของลูกค้าอยู่ที่มีการพิจารณาเปรียบเทียบคุณภาพของการบริการที่ได้รับ experienced quality กับคุณภาพของการบริการที่คาดหวัง expected quality ฉะนั้นคุณภาพของการบริการที่ดี หมายถึงการได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังหรือเกินความต้องการของลูกค้า

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

ความหมายของความไม่พึงพอใจ

โอลิเวอร์ ให้ความหมายไว้ว่า ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ที่ได้รับบริการ ซึ่งต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า (จิตินันท์ นันทไพบุลย์, 2551:76)

การประเมินความไม่พึงพอใจในบริการ

การประเมินความไม่พึงพอใจในการบริการเป็นการตัดสินจากประสบการณ์ในการบริการ โดยแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ (อเนก สุวรรณบัณฑิต, ภาสกร อดุลพัฒน์กิจ, 2548 : 271 -272)

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งประเมินออกเป็นระดับความพึงพอใจไปจนกระทั่งถึงระดับความไม่พึงพอใจ โดยผู้รับบริการจะประเมินคุณค่าในการบริการนั้นเทียบกับความต้องการและความคาดหวัง ประสบการณ์การรับรู้การบริการโดยให้น้ำหนักปัจจัยต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคล ฐานะ อารมณ์และสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ผู้ประเมินจึงควรแยกเป็นปัจจัยในการประเมินออกเป็นด้านต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลในการบริการที่เพียงพอต่อการวิเคราะห์หาความไม่พึงพอใจ ที่แท้จริงของผู้รับบริการ

2. ความไม่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญยิ่งต่อองค์กรธุรกิจบริการที่จะต้องประเมิน เนื่องจากพนักงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานก็จะเต็มใจที่จะทำงานและนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการบริการด้วย โดยการประเมินดำเนินการผ่านกระบวนการรับฟังขององค์กรเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงระดับของความไม่พึงพอใจในการทำงานที่แท้จริง โดยมีมุ่งพิจารณา 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 ของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้กับผู้รับบริการได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการมากที่สุด

2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกทางด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดีย่อมสร้างความสุข ให้เกิดกับผู้บริการได้เป็นอย่างดีได้แก่ การแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยาท่าทางที่สุภาพอ่อนน้อมการพูดจาดูด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติ มีหางเสียง

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าการบริการ จะเกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ร้องขอความช่วยเหลือ หรือแสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่แจ้งความประสงค์หรือความต้องการเพื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งตอบสนองความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจ

ความสำคัญของการบริการ

การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ตามจะต้องมีการบริการร่วมอยู่ด้วยเสมอกรณีเป็นองค์กรหรือธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี ธุรกิจการค้าทั้งในภาคราชการหรือธุรกิจภาคเอกชนจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือต้องรักษาลูกค้ากลุ่มเดิมไว้และเพิ่มลูกค้ารายใหม่ให้ได้ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำหรือการกลับมาใช้บริการอีก และมีการชักนำให้มีลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการกลุ่มใหม่ ๆ เกิดขึ้นตามมา ความสำคัญของการบริการ (สมิต สัมฤทธิ์ , 2542 หน้า 14-15) อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ดังนี้

1. บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 1.1 มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 1.2 มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 1.3 มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 1.4 มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน
- 1.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือนำให้มาใช้บริการเพิ่ม
- 1.6 มีความภักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ
- 1.7 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานไปในทางที่ดี

2. บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 2.1 มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- 2.2 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 2.3 มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก
- 2.4 มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน
- 2.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือนำไม่ให้นำผู้อื่นมาใช้บริการ
- 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. ผลลัพธ์บริการ คือ สิ่งที่ต้องได้และเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้
5. สภาพแวดล้อมของการบริการ คือ องค์ประกอบด้านต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการ

ลักษณะของการให้บริการ

ธุรกิจหรือองค์กรสามารถให้บริการแก่ลูกค้า ผู้มาใช้บริการโดยอาศัยวิธีการหรือเครื่องมือ ต่าง ๆ ดังนี้

1. การให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลัก หรือแบบพบหน้าเป็นวิธีการที่ดีกว่าวิธีอื่น เพราะการใช้คนในการให้บริการสามารถปรับเปลี่ยนการบริการให้เหมาะสมกับลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละรายได้ และลักษณะของการบริการจะเป็นแบบใกล้ชิด แต่วิธีวิธีนี้มีข้อจำกัดในเรื่องของความแตกต่างในการให้บริการ ณ เวลาที่แตกต่างกัน เนื่องจากการให้บริการจะไม่เหมือนกัน มาตรฐานการให้บริการในแต่ละครั้งก็ไม่เท่ากัน

2. การให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันนับว่ามีความสำคัญมาก เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่มีการพัฒนาเพื่อสนองความต้องการให้ลูกค้า ผู้รับบริการสามารถบริการได้ด้วยตนเอง และมีต้นทุนการให้บริการต่ำกว่าการใช้คนให้บริการซึ่งการให้บริการแต่ละครั้งจะมีมาตรฐานเท่ากัน แต่การให้บริการด้วยวิธีนี้มีข้อจำกัดในเรื่องการปรับปรุงแบบ การให้บริการตามความต้องการของลูกค้าแต่ละรายได้ยาก

การให้บริการลูกค้ามีความสำคัญมาก ทุกธุรกิจและองค์กรจะให้ความสำคัญกับการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ผู้รับบริการตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ ซึ่งต้องสร้างความประทับใจทุก ๆ ส่วนของการบริการทั้งวิธีการให้บริการที่ใช้คน และการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะการให้บริการที่ใช้คนเป็นหลักจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจได้มากกว่าบริการที่อาศัยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการ

ข้อควรคำนึงเกี่ยวกับการบริการ

การให้บริการเป็นงานที่ล่อแหลมทำดีก็เสมอตัวผิดพลาดก็ได้รับคำตำหนิจึงเป็นงานที่ต้องการความรับผิดชอบสูง และมีจิตใจหนักแน่น ผู้ซึ่งทำงานบริการแล้วเกิดผิดพลาด บางคนก็เสียอกเสียใจ ตีอกชกหัว พูมพายน้ำตา แต่กลับกันผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบมักกล่าวโทษผู้อื่นป้ายความผิดให้คนต่าง ๆ แม้แต่ผู้มารับบริการ เป็นเรื่องการหาแพะรับบาปหรือหาเหตุผลมากล่าวอ้างต่าง ๆ นานาให้พ้นไปจากความรับผิดชอบของตน วิธีการให้บริการอันจะทำให้ผู้รับบริการพอใจ จะต้องรู้ความคาดหวังของเขา และปฏิบัติตามความคาดหวังเท่าที่จะเป็นไปได้ ทั้งนี้ย่อมไม่ใช่เรื่องง่าย ๆ เพราะการปฏิบัติด้วยกาย วาจา ใจ ต่อคนต่าง ๆ ให้สามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละประเภท ทุกระดับย่อมมีความยากลำบาก การที่จะให้บริการเป็นที่พอใจของทุก ๆ คนดูจะเป็นเรื่องเป็นไปได้ แต่ก็ไม่พ้นวิสัยที่จะทำให้คนส่วนใหญ่พึงพอใจ หากเรามีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ

ข้อควรระวังในการให้บริการ

1. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ
การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง
2. ให้บริการขาดตกบกพร่อง
เป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย
3. ดำเนินการล่าช้า
เป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา ทำให้ความเสียหายให้ผู้รับบริการได้
4. ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม
การให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทางการใช้คำพูดและน้ำเสียงผู้ให้บริการอาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัวและไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ
5. ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง
บริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่พูดสุภาพไพเราะ ซึ่งจะให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้นต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดปิติยินดี นั่นคือต้องให้บริการที่บรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับของเราย่อมจะเป็นผลให้เขามาใช้บริการของเราอีกแล้วตัวเราและองค์กรการของเราย่อมจะประสบความสำเร็จ ความก้าวหน้า เราสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่การรักการมีไมตรีต่อผู้รับบริการ กล่าวง่าย ๆ ก็คือว่า “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวันเมื่อเรามาถึงที่ทำงาน เราควรทิ้งปัญหาและเรื่องราวส่วนตัวไว้ภายนอก แล้วมุ่งทำงานที่เรารับผิดชอบให้ดีที่สุด พร้อมทั้งจะช่วยเหลือสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ นอกเหนือจากงานของเราเพื่อแสดงว่าเราเอาใจใส่ผู้รับบริการของเราอย่างตั้งใจเราสามารถแสดงไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราได้เช่นกัน ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ง่ายบรรยากาศแห่งความเป็นมิตร อาจเกิดขึ้นได้เพียงรอยยิ้มที่เริ่มจากตัวเราก่อน

ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการของเราเขาต้องการให้เราแสดงออก ดังต่อไปนี้

1. บริการที่มีไมตรีจิต หมายถึง การให้บริการที่ตีบวกกับอะไรอีกเล็ก ๆ น้อย ๆ องค์กรประกอบอื่น ๆ ก็มีความสำคัญเช่นกัน แต่บริการที่มีอัธยาศัยไมตรีจิตจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย
2. ยิ้ม เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล เพราะจะทำให้เขารู้สึกอบอุ่นใจและในคำพูดที่เราทักทาย เราสามารถใช้ น้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจที่มาใช้บริการของเรา

3. คำพูดที่พิเศษ คือ คำพูดเหล่านี้ “ขอบคุณค่ะ” “ดีฉันเสียใจ” “ขอโทษค่ะ” “มีอะไรให้ดิฉันช่วยไหมค่ะ” ชื่อของผู้รับบริการเป็นคำพิเศษเช่นกันเมื่อคุณใช้

4. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิตที่จะทำให้เขาอบอุ่นใจ หมายความว่า เราจะต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น ตัวอย่างเช่น ถ้าเรารู้ว่าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า เราจะต้องเอาใจใส่เขาเป็นพิเศษต่อความต้องการช่วยเหลือในเรื่องงานที่มาติดต่อ สถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ เป็นต้น

5. ถ้าหากเราใส่ “ยิ้ม” ลงไปในน้ำเสียง หมายความว่า การพูดด้วยน้ำเสียงที่มีไมตรีจิตและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ อย่างไรก็ตามเราควรหลีกเลี่ยงที่จะให้สัญญาถ้าเราไม่แน่ใจว่าเราจะทำได้

6. พนักงานทุกคนสามารถแสดงควมมีอัธยาศัย ในการทำงานของตนเองให้ดีที่สุดไม่ว่าพนักงานผู้นั้นจะต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรงหรือไม่

7. เราควรที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ แม้ว่าเราเองสามารถช่วยได้เพียงเล็กน้อยในปัญหานั้นแต่เราอาจขอให้คนอื่นช่วยได้ แต่อย่างไรก็ตามอย่าพยายามปิดความผิดให้พันตัวเอง ควรจะยอมรับอย่างอ่อนน้อมและดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขความผิดพลาดนั้น

8. เราควรจะต้องมีอัธยาศัยไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราด้วยทุกคนจะทำงานร่วมกันได้ดีกว่าถ้าทุกคนมีไมตรีจิตต่อกัน ผู้รับบริการจะสังเกตเห็นได้ชัดว่าบรรยากาศในการทำงานโดยส่วนรวมมีอัธยาศัยไมตรีต่อกันไม่ใช่เฉพาะที่เห็นได้จากคนใดคนหนึ่ง

9. ผู้รับบริการมีเหตุผลหลายอย่างที่มาทำการติดต่อกับองค์กรของเราแต่สิ่งหนึ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังเสมอว่าจะได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น และมีไมตรีจิตจากพนักงาน ถ้าเราให้การต้อนรับเช่นนั้น ผู้รับบริการก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรของเราโดยส่วนรวม และเกิดความไว้วางใจตามมาด้วยความพอใจในที่สุด

การปฏิบัติในการให้บริการ

ทางกาย ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรีกระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะท่ามดตะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรัง หรือหัวยุ่งเป็นกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว้ หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

ทางวาจา ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พุดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พุดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พุดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพุดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พุดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พุดมากจนเกินจริง พุดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม

ทางใจ ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้า หรือพบบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน แต่มาเรียกร้องต้องการนั้น ต้องการนี้ ไม่ปล่อยใจให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึม เบื่อหน่ายหรือเซ็ง

โดยสรุปจะเห็นได้ว่า การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมากซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้นผู้ให้บริการคือพนักงานผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุดผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

บทที่ 3

วิธีการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ประจำปีงบประมาณ 2565 มีขั้นตอนการสำรวจ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจจำแนกเป็น กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้หลักเกณฑ์การสุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มโดยเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จากกลุ่มผู้รับบริการ โดยสุ่มตัวอย่างจากสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร 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. ท่านสะดวกติดต่อขอใช้บริการโดยช่องทางใดมากที่สุด
3. ท่านได้ใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรจากแหล่งใดบ้าง
ให้เลือกตอบได้หลายคำตอบ
4. ความถี่ในการใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร
5. ท่านนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ในด้านใดบ้าง ให้เลือกตอบได้หลายคำตอบ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจ ด้านเอกสาร(รูปเล่ม) สารสนเทศทางการเงิน ใช้คำถามแบบประเมินค่า (rating scale) จำนวน 7 คำถาม ดังนี้

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

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

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

ในการประเมินผลระดับความพึงพอใจ ใช้แบบสำรวจแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) โดยกำหนดการให้คะแนนเป็น 5 ระดับ คือ

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

ในการประเมินผลระดับความไม่พึงพอใจ ใช้แบบสำรวจแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) โดยกำหนดให้คะแนนเป็น 5 ระดับ

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

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ในการจัดทำสารสนเทศทางการเงินของ สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรในครั้งต่อไป เป็นคำถามเปิด (open end question) ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ตอบตอบได้อย่างเสรี

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่ง QR Code สำหรับตอบแบบสำรวจไปยังผู้ใช้บริการพร้อมตอบกลับถึงศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ใช้เวลาระหว่างเดือนสิงหาคมถึงเดือนตุลาคม 2565 ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป และข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงิน ซึ่งมีลักษณะข้อถามเป็นแบบเลือกตอบ 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 นำเสนอข้อมูลในรูปตารางและรูปภาพประกอบความเรียง
- 2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อคำถามมาแปลผล ซึ่งใช้การแปลความหมายแบบอิงเกณฑ์ ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ	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 2565 ได้ส่งเอกสารสารสนเทศทั้งสิ้นจำนวน 883 ราย และส่งแบบสำรวจทั้งสิ้นจำนวน 420 ราย และได้รับแบบสำรวจกลับคืนมาจำนวน 214 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.95 ของจำนวนแบบสำรวจทั้งสิ้น

ผลการสำรวจ แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ
2. ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้ใช้บริการ
3. ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

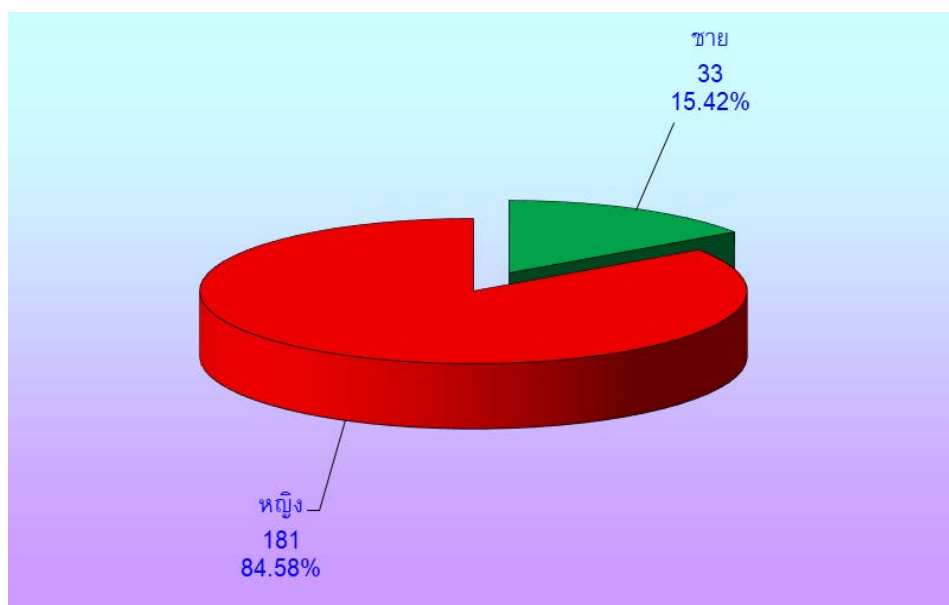
ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ และสถานภาพในการทำงาน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 เพศ

จากการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการสารสนเทศทางการเงินทั้งสิ้นจำนวน 214 ราย แยกเป็นผู้รับบริการจำนวน 80 ราย และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน 134 ราย ในจำนวนดังกล่าวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 181 ราย คิดเป็นร้อยละ 84.58 และเพศชายจำนวน 33 ราย คิดเป็น ร้อยละ 15.42 ของจำนวนผู้บริการทั้งสิ้น

รายการ	ผู้ให้บริการทั้งสิ้น		ประเภทของผู้ใช้บริการ			
	จำนวน	ร้อยละ	ผู้รับบริการ		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ						
ชาย	33	15.42	18	54.55	15	45.45
หญิง	181	84.58	62	34.25	119	65.75
รวม	214	100	80	37.38	134	62.62

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ



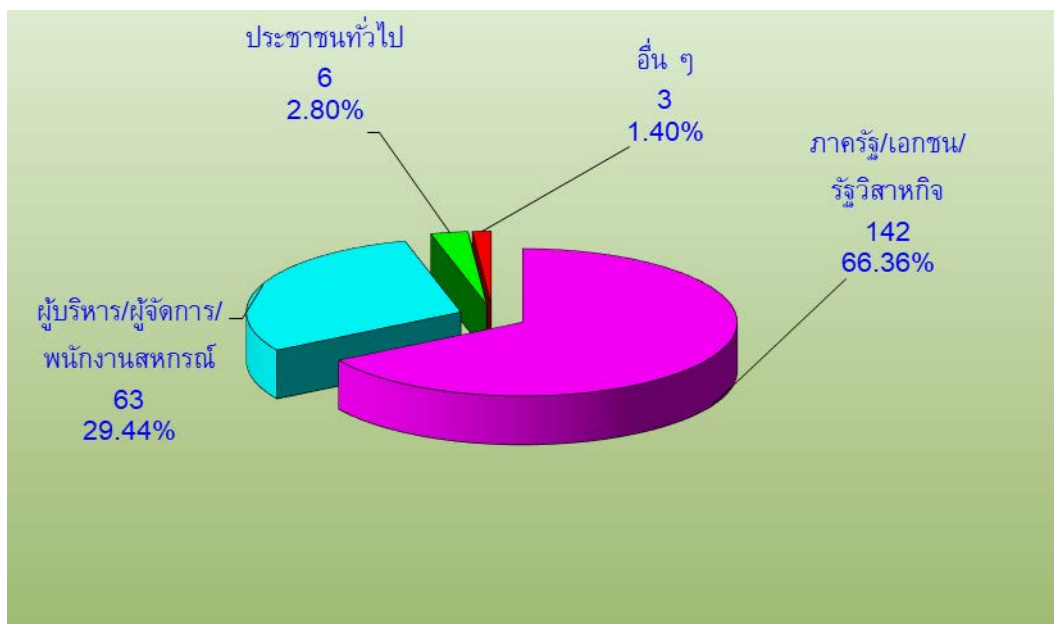
ภาพที่ 1 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ

1.2 สถานภาพการทำงาน

จากการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 142 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.36 รองลงมาเป็นผู้บริหาร/ผู้จัดการ/พนักงานสหกรณ์ จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.44

รายการ	ผู้ใช้บริการทั้งสิ้น		ประเภทของผู้ใช้บริการ			
	จำนวน	ร้อยละ	ผู้รับบริการ		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพการทำงาน						
ภาครัฐ/เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	142	66.36	14	9.86	128	90.14
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ/พนักงานสหกรณ์	63	29.44	62	98.41	1	1.59
นิสิต/นักศึกษา	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ประชาชนทั่วไป	6	2.80	4	66.67	2	33.33
อื่น ๆ	3	1.40	0	0.00	3	100
รวม	214	100	80	37.38	134	62.62

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน



ภาพที่ 2 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน

2. ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้ใช้บริการ

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้ใช้บริการในแต่ละหัวข้อ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เคยใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร จำนวน 188 ราย คิดเป็นร้อยละ 87.85 ของผู้บริการทั้งสิ้น ในจำนวนดังกล่าวเป็นผู้รับบริการ จำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.17 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน 120 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.83 ของผู้ที่เคยใช้ข้อมูล

2.2 ผู้ใช้บริการข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรสะดวกติดต่อขอใช้บริการโดยผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุด จำนวน 135 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.08 ของผู้บริการทั้งสิ้น ในจำนวนดังกล่าวเป็นผู้รับบริการ จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.67 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 99 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.33 ของผู้บริการโดยผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รองลงมาสะดวกติดต่อใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.36 ของผู้บริการทั้งสิ้น ในจำนวนดังกล่าวเป็นผู้รับบริการ จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.14 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.86 ของผู้บริการโดยผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร

2.3 ผู้ใช้บริการข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรใช้ข้อมูลจาก Website ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์มากที่สุด จำนวน 148 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.77 ของผู้บริการทั้งสิ้น ในจำนวนดังกล่าวเป็นผู้รับบริการ จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.32 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 112 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.68 ของผู้ที่ใช้ข้อมูลจาก Website ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ รองลงมาใช้บริการข้อมูลจากหน่วยงานในสังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จำนวน 119 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.39 ของผู้บริการทั้งสิ้น ในจำนวนดังกล่าวเป็นผู้รับบริการ จำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.22 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.78 ของผู้บริการจากหน่วยงานในสังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

2.4 ความถี่ในการใช้ข้อมูลทางการเงิน ผู้ให้บริการข้อมูลส่วนใหญ่ใช้ข้อมูล เดือนละครั้ง จำนวน 102 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.66 ของผู้ให้บริการทั้งสิ้น ในจำนวนดังกล่าวเป็นผู้รับบริการ จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.29 และเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.71 ของผู้ใช้ข้อมูลทางการเงินเดือนละครั้ง รองลงมาใช้บริการข้อมูลปีละครั้ง จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.83 ของผู้ให้บริการทั้งสิ้น ในจำนวนดังกล่าวเป็นผู้รับบริการ จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.86 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.14 ของผู้ใช้ข้อมูลทางการเงินปีละครั้ง

2.5 การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ นำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร จำนวน 141 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.11 ของผู้ให้บริการทั้งสิ้น ในจำนวนดังกล่าวเป็นผู้รับบริการ จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.84 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.16 ของผู้นำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร รองลงมานำข้อมูลไปใช้ในการบริหารจัดการทางการเงิน จำนวน 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.15 ของผู้ให้บริการทั้งสิ้น ในจำนวนดังกล่าวเป็นผู้รับบริการ จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.00 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.00 ของผู้นำข้อมูลไปใช้ในการบริหารจัดการทางการเงิน

รายการ	ผู้ให้บริการทั้งสิ้น		ประเภทของผู้ให้บริการ			
	จำนวน	ร้อยละ	ผู้รับบริการ		ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
			จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ท่านเคยใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรหรือไม่						
1.1 เคย	188	87.85	68	36.17	120	63.83
1.2 ไม่เคย	26	12.15	12	46.15	14	53.85
2. ท่านสะดวกติดต่อขอใช้บริการโดยช่องทางใดมากที่สุด						
2.1 มาด้วยตนเอง	13	6.07	8	61.54	5	38.46
2.2 ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร	35	16.36	20	57.14	15	42.86
2.3 ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	135	63.08	36	26.67	99	73.33
2.4 จดหมาย/หนังสือราชการ	22	10.28	12	54.55	10	45.45
2.5 อื่น ๆ	9	4.21	4	44.44	5	55.56
3. ท่านได้ใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรจากแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)						
3.1 Website ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์	148	42.77	36	24.32	112	75.68
3.2 หน่วยงานในสังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์	119	34.39	55	46.22	64	53.78
3.3 เอกสาร/ซีดี เผยแพร่ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์	61	17.63	28	45.90	33	54.10
3.4 อื่น ๆ	18	5.20	10	55.56	8	44.44
4. ความถี่ในการใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร						
4.1 อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง	38	17.76	4	10.53	34	89.47
4.2 อย่างน้อยเดือนละครั้ง	102	47.66	36	35.29	66	64.71
4.3 อย่างน้อยปีละครั้ง	51	23.83	29	56.86	22	43.14
4.4 อื่น ๆ	23	10.75	11	47.83	12	52.17
5. ท่านนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ทางด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)						
5.1 การพัฒนาสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร	141	41.11	59	41.84	82	58.16
5.2 การศึกษา	50	14.58	22	44.00	28	56.00
5.3 การวิจัย	13	3.79	5	38.46	8	61.54
5.4 การบริหารจัดการทางการเงิน	100	29.15	53	53.00	47	47.00
5.5 อื่น ๆ	39	11.37	11	28.21	28	71.79

ตารางที่ 3 ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้ใช้บริการ

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คะแนน (คะแนนเต็ม 5) คิดเป็นร้อยละ 85.40 แยกเป็นผู้รับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.40 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.00 รายละเอียดมีดังต่อไปนี้

3.1 ด้านการให้บริการเอกสารสารสนเทศทางการเงิน

3.1.1 ผู้ใช้บริการข้อมูลมีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.20 ไม่พึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 11.80 สำหรับผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.20

3.1.2 ผู้ใช้บริการข้อมูลมีความพึงพอใจด้านความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลสารสนเทศทางการเงินที่ได้รับอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.60 ไม่พึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 12.40 สำหรับผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลสารสนเทศทางการเงินที่ได้รับในครั้งนี้อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.40

3.1.3 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจการนำเสนอข้อมูล เช่น กราฟ ตาราง มีความเหมาะสมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.00 ไม่พึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 15.00 สำหรับผู้รับบริการความพึงพอใจในการนำเสนอข้อมูล เช่น กราฟ ตาราง มีความเหมาะสมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.24 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.20

3.1.4 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในเนื้อหาสาระ อ่านเข้าใจง่าย อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.80 ไม่พึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 15.20 สำหรับผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเนื้อหาสาระอ่านเข้าใจง่ายอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.05 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.00

3.1.5 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านขนาดรูปเล่มมีความเหมาะสมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.40 ไม่พึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 14.60 สำหรับผู้รับบริการมีความพึงพอใจในขนาดรูปเล่มมีความเหมาะสมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.80 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60

3.1.6 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.80 ไม่พึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 13.20 สำหรับผู้รับบริการ มีความพึงพอใจสามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.80 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.40

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสารสนเทศทางการเงิน			
1 ความน่าเชื่อถือของข้อมูล	4.41	88.20	มากที่สุด
2 ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูล	4.38	87.60	มากที่สุด
3 การนำเสนอข้อมูล เช่น กราฟ ตาราง มีความเหมาะสม	4.25	85.00	มากที่สุด
4 เนื้อหาสาระ อ่านเข้าใจง่าย	4.24	84.80	มากที่สุด
5 ขนาดรูปเล่มมีความเหมาะสม	4.27	85.40	มากที่สุด
6 สามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ได้	4.34	86.80	มากที่สุด
7 ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับเอกสารสารสนเทศทางการเงินในครั้งนี้	4.36	87.20	มากที่สุด
ด้านการให้บริการ			
1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบดี	4.18	79.62	มาก
2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.17	79.42	มาก
3 ได้รับความสะดวก และรวดเร็วในบริการ	4.20	80.00	มาก
4 มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก	4.23	84.60	มากที่สุด
5 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.23	84.60	มากที่สุด
6 มีความพึงพอใจโดยรวมในบริการที่ได้รับในครั้งนี้	4.24	84.80	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	4.27	85.40	มากที่สุด

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย และร้อยละโดยรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ



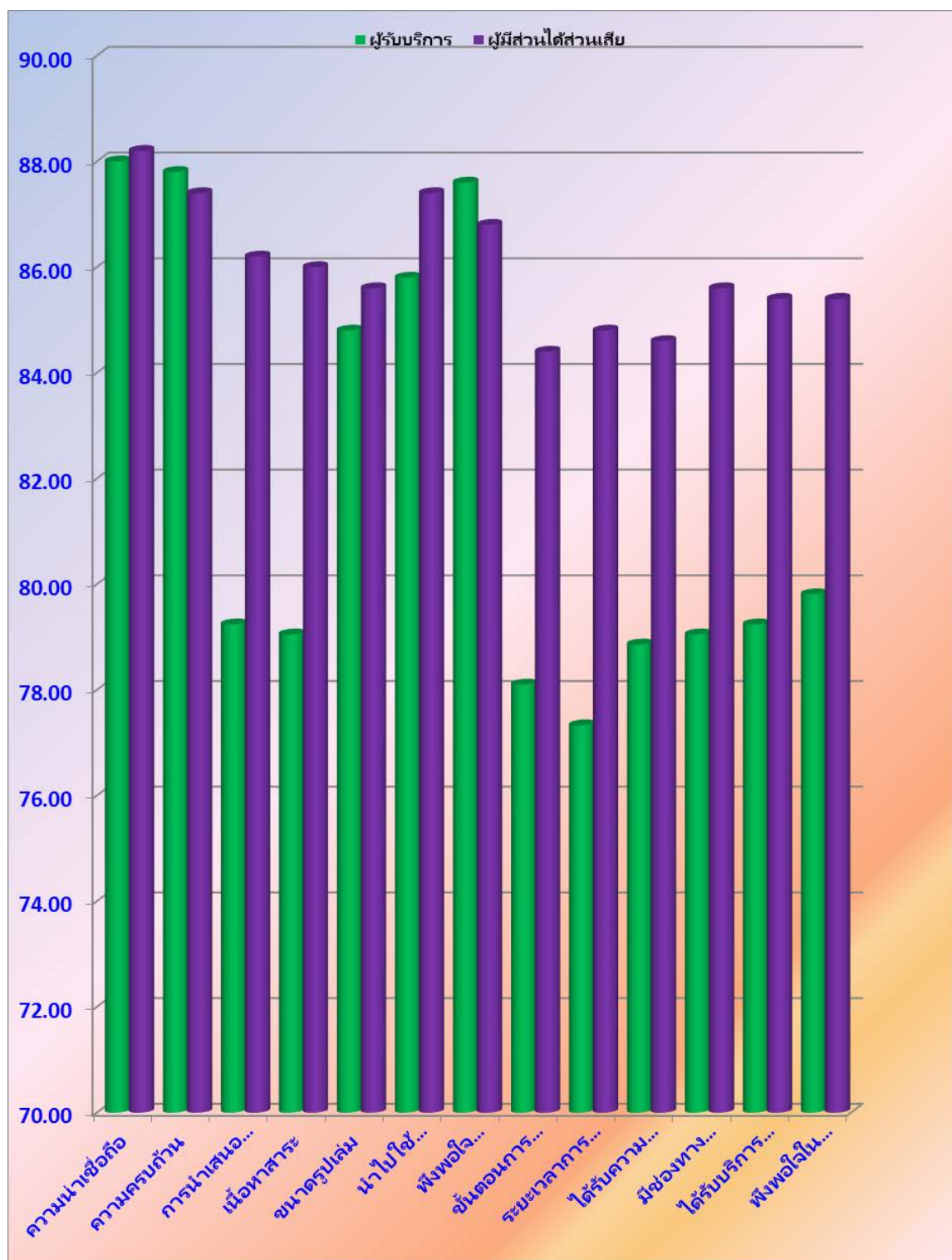
ภาพที่ 3 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านสารสนเทศทางการเงินของผู้ใช้บริการ



ภาพที่ 4 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้ใช้บริการ

รายการ	ผู้รับบริการ			ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ ความ พึงพอใจ
ด้านสารสนเทศทางการเงิน						
1 ความน่าเชื่อถือของข้อมูล	4.40	88.00	มากที่สุด	4.41	88.20	มากที่สุด
2 ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูล	4.39	87.80	มากที่สุด	4.37	87.40	มากที่สุด
3 การนำเสนอข้อมูล เช่น กราฟ ตาราง มีความเหมาะสม	4.16	79.24	มาก	4.31	86.20	มากที่สุด
4 เนื้อหาสาระ อ่านเข้าใจง่าย	4.15	79.05	มาก	4.30	86.00	มากที่สุด
5 ขนาดรูปเล่มมีความเหมาะสม	4.24	84.80	มากที่สุด	4.28	85.60	มากที่สุด
6 สามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ได้	4.29	85.80	มากที่สุด	4.37	87.40	มากที่สุด
7 ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับเอกสาร สารสนเทศทางการเงินในครั้งนี้	4.38	87.60	มากที่สุด	4.34	86.80	มากที่สุด
ด้านการให้บริการ						
1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบดี	4.10	78.10	มาก	4.22	84.40	มากที่สุด
2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.06	77.33	มาก	4.24	84.80	มากที่สุด
3 ได้รับความสะดวก และรวดเร็วในบริการ	4.14	78.86	มาก	4.23	84.60	มากที่สุด
4 มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ได้สะดวก	4.15	79.05	มาก	4.28	85.60	มากที่สุด
5 ได้รับการตรงตามความต้องการ	4.16	79.24	มาก	4.27	85.40	มากที่สุด
6 มีความพึงพอใจโดยรวมในบริการ ที่ได้รับในครั้งนี้	4.19	79.81	มาก	4.27	85.40	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	4.22	84.40	มากที่สุด	4.30	86.00	มากที่สุด

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละโดยรวมแยกตามประเภทผู้ให้บริการ



ภาพที่ 5 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลการสำรวจของผู้รับบริการ

ในการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ได้ส่งเอกสารสารสนเทศทางการเงินทั้งสิ้น จำนวน 429 ราย และส่งแบบสำรวจให้ผู้รับบริการทั้งสิ้น จำนวน 200 ราย และได้รับแบบสำรวจกลับคืนจำนวน 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.00 ของจำนวนแบบสำรวจทั้งสิ้น

ผลการสำรวจแบ่งออกเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
2. ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้รับบริการ
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

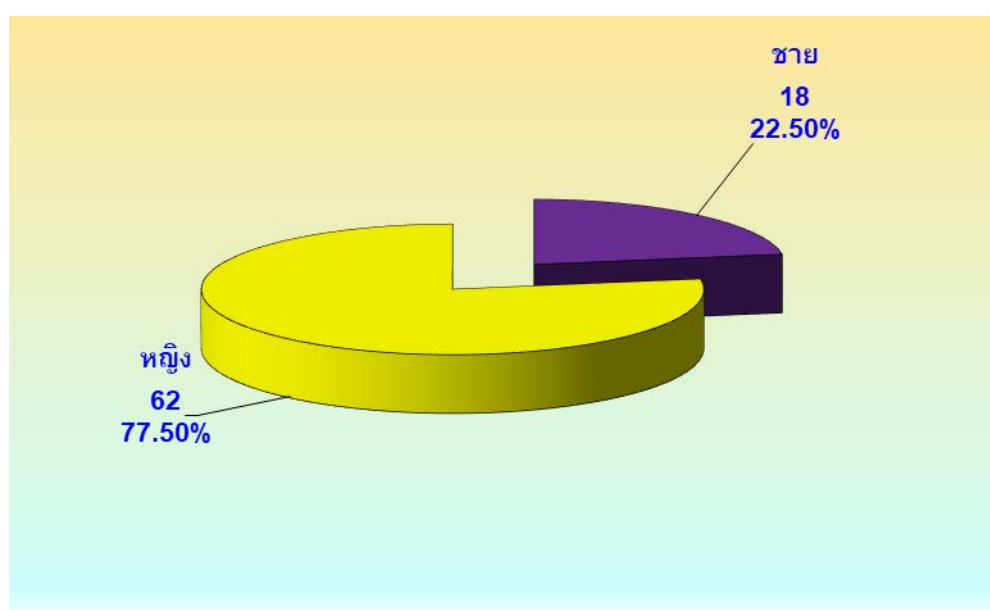
ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศและสถานภาพในการทำงาน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 เพศ

จากการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการมีทั้งสิ้นจำนวน 80 ราย แยกเป็นเพศชายจำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.50 และเพศหญิง จำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.50 ของจำนวนผู้รับบริการทั้งสิ้น

รายการ	ผู้รับบริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	18	22.50
หญิง	62	77.50
รวม	80	100

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ



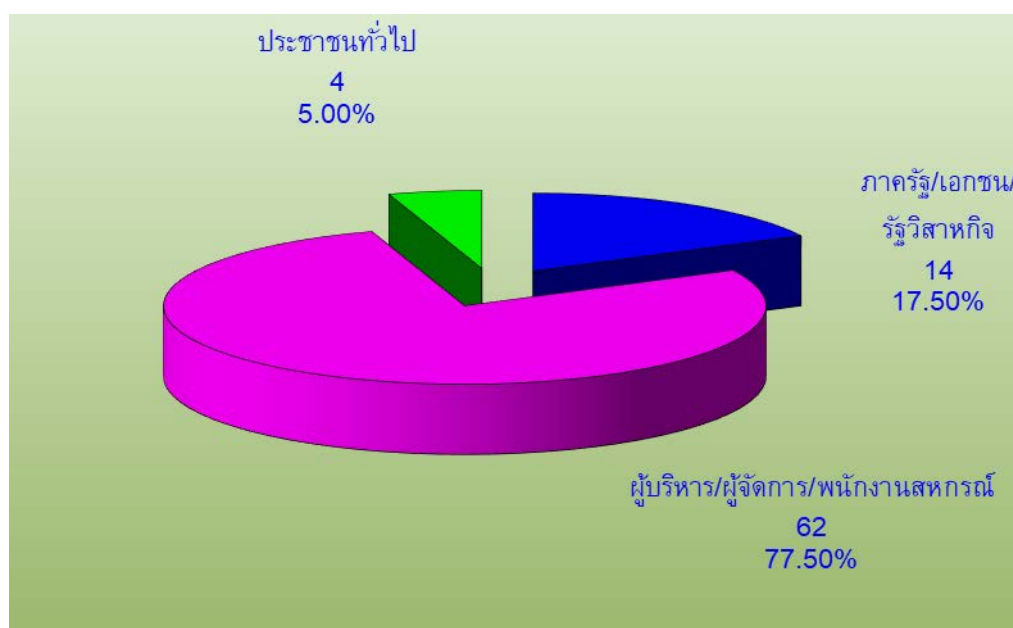
ภาพที่ 6 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ

1.2 สถานภาพการทำงาน

จากการสำรวจพบว่า สถานภาพในการทำงานของผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้บริหาร/ผู้จัดการ/พนักงานสหกรณ์จำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.50 รองลงมาเป็นภาครัฐ/เอกชน/รัฐวิสาหกิจจำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.50

รายการ	ผู้รับบริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพการทำงาน		
ภาครัฐ/เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	14	17.50
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ/พนักงานสหกรณ์	62	77.50
นิสิต/นักศึกษา	0	0.00
ประชาชนทั่วไป	4	5.00
อื่น ๆ	0	0.00
รวม	80	100

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน



ภาพที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน

2. ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้รับบริการ ในแต่ละหัวข้อ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เคยใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร จำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 85.00 ไม่เคยใช้ข้อมูลจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.00

2.2 ผู้รับบริการส่วนใหญ่สะดวกที่จะติดต่อขอใช้บริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาติดต่อขอใช้บริการโดยผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00

2.3 ผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้ข้อมูลทางการเงินจากหน่วยงานในสังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.64 รองลงมาจากใช้ข้อมูลจาก Website ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.91

2.4 ความถี่ในการใช้ข้อมูลทางการเงินของผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้ข้อมูลเดือนละครั้ง จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาเป็นปีละครั้ง จำนวน 29 ราย คิดเป็น ร้อยละ 36.25

2.5 ผู้รับบริการส่วนใหญ่นำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ในด้านการพัฒนาสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร และ จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.33 รองลงมานำไปใช้ประโยชน์บริหารจัดการทางการเงิน จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.33

รายการ	ผู้รับบริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
1 ท่านเคยใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรหรือไม่		
1.1 เคย	68	85.00
1.2 ไม่เคย	12	15.00
รวม	80	100
2 ท่านสะดวกติดต่อขอใช้บริการโดยช่องทางใดมากที่สุด		
2.1 มาด้วยตนเอง	8	10.00
2.2 ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร	20	25.00
2.3 ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	36	45.00
2.4 จดหมาย/หนังสือราชการ	12	15.00
2.5 อื่น ๆ	4	5.00
รวม	80	100
3 ท่านได้ใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรจากแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)		
3.1 Website ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์	36	27.91
3.2 หน่วยงานในสังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์	55	42.64
3.3 เอกสาร/ซีดี เผยแพร่ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์	28	21.71
3.4 อื่น ๆ	10	7.75
รวม	129	100
4 ความถี่ในการใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร		
4.1 อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง	4	5.00
4.2 อย่างน้อยเดือนละครั้ง	36	45.00
4.3 อย่างน้อยปีละครั้ง	29	36.25
4.4 อื่น ๆ	11	13.75
รวม	80	100
5 ท่านนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ทางด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)		
5.1 การพัฒนาสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร	59	39.34
5.2 การศึกษา	22	14.67
5.3 การวิจัย	5	3.33
5.4 การบริหารจัดการทางการเงิน	53	35.33
5.5 อื่น ๆ	11	7.33
รวม	150	100

ตารางที่ 8 ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้รับบริการ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คะแนน (คะแนนเต็ม 5) คิดเป็นร้อยละ 84.40 มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 ด้านสารสนเทศทางการเงิน

3.1.1 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.00

3.1.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.80

3.1.3 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการนำเสนอข้อมูลอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 คิดเป็นร้อยละ 79.24

3.1.4 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเนื้อหาสาระ อ่านเข้าใจง่ายอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.05

3.1.5 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในขนาดรูปเล่มมีความเหมาะสมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.80

3.1.6 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสามารถนำข้อมูลการเงินไปใช้ประโยชน์ได้ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.80

3.1.7 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับเอกสารสารสนเทศทางการเงินในครั้งนี้อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 คิดเป็นร้อยละ 87.60

3.2 ด้านการให้บริการ

3.2.1 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการมีระบบดี อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 คิดเป็นร้อยละ 78.10

3.2.2 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คิดเป็นร้อยละ 77.33

3.2.3 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจได้รับความสะดวก และรวดเร็วในบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 คิดเป็นร้อยละ 78.86

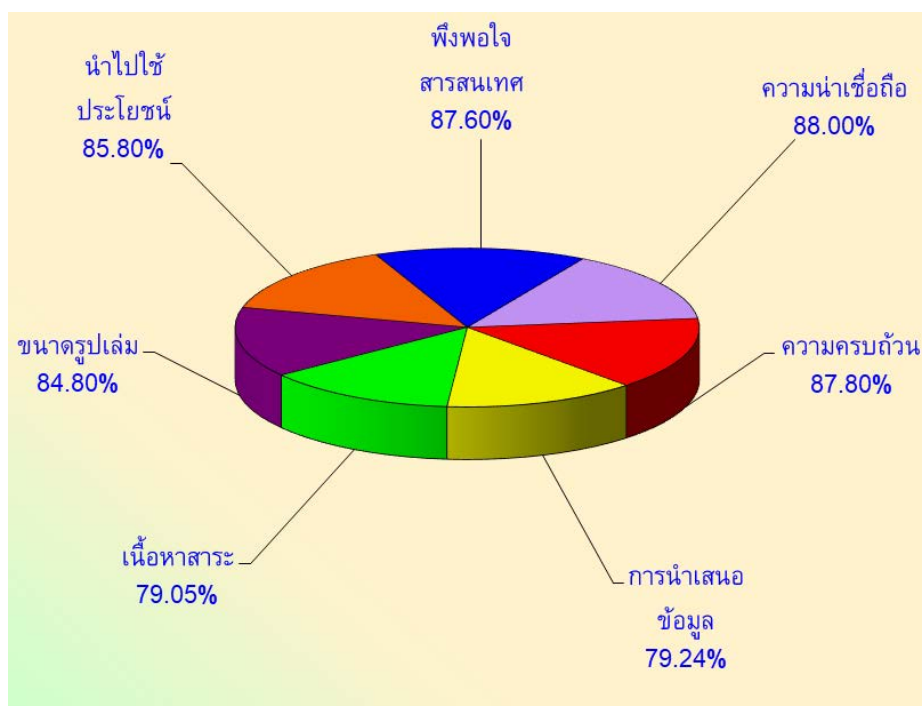
3.2.4 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 คิดเป็นร้อยละ 79.05

3.2.5 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ได้รับการตรงตามความต้องการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 คิดเป็นร้อยละ 79.24

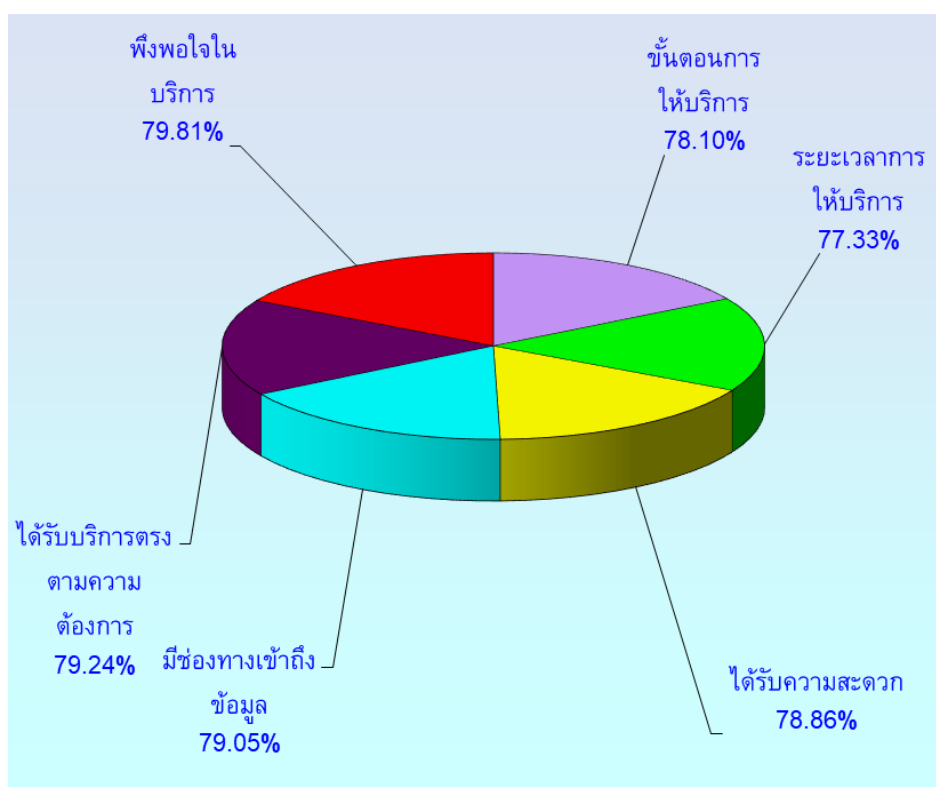
3.2.6 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมในบริการที่ได้รับในครั้งนี้อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 คิดเป็นร้อยละ 79.81

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสารสนเทศทางการเงิน			
1 ความน่าเชื่อถือของข้อมูล	4.40	88.00	มากที่สุด
2 ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูล	4.39	87.80	มากที่สุด
3 การนำเสนอข้อมูล เช่น กราฟ ตาราง มีความเหมาะสม	4.16	79.24	มาก
4 เนื้อหาสาระ อ่านเข้าใจง่าย	4.15	79.05	มาก
5 ขนาดรูปเล่มมีความเหมาะสม	4.24	84.80	มากที่สุด
6 สามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ได้	4.29	85.80	มากที่สุด
7 ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับเอกสารสารสนเทศทางการเงินในครั้งนี้	4.38	87.60	มากที่สุด
ด้านการให้บริการ			
1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบดี	4.10	78.10	มาก
2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.06	77.33	มาก
3 ได้รับความสะดวก และรวดเร็วในบริการ	4.14	78.86	มาก
4 มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก	4.15	79.05	มาก
5 ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.16	79.24	มาก
6 มีความพึงพอใจโดยรวมในบริการที่ได้รับในครั้งนี้	4.19	79.81	มาก
คะแนนเฉลี่ย	4.22	84.40	มากที่สุด

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ โดยรวมของผู้รับบริการ



ภาพที่ 8 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านสารสนเทศทางการเงินของผู้รับบริการ



ภาพที่ 9 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ได้ส่งสารสนเทศทางการเงิน ทั้งสิ้น จำนวน 454 ราย และส่งแบบสำรวจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 220 ราย ได้รับคืน จำนวน 134 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.90 ของจำนวนแบบสำรวจทั้งสิ้น

ผลการสำรวจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งออกเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

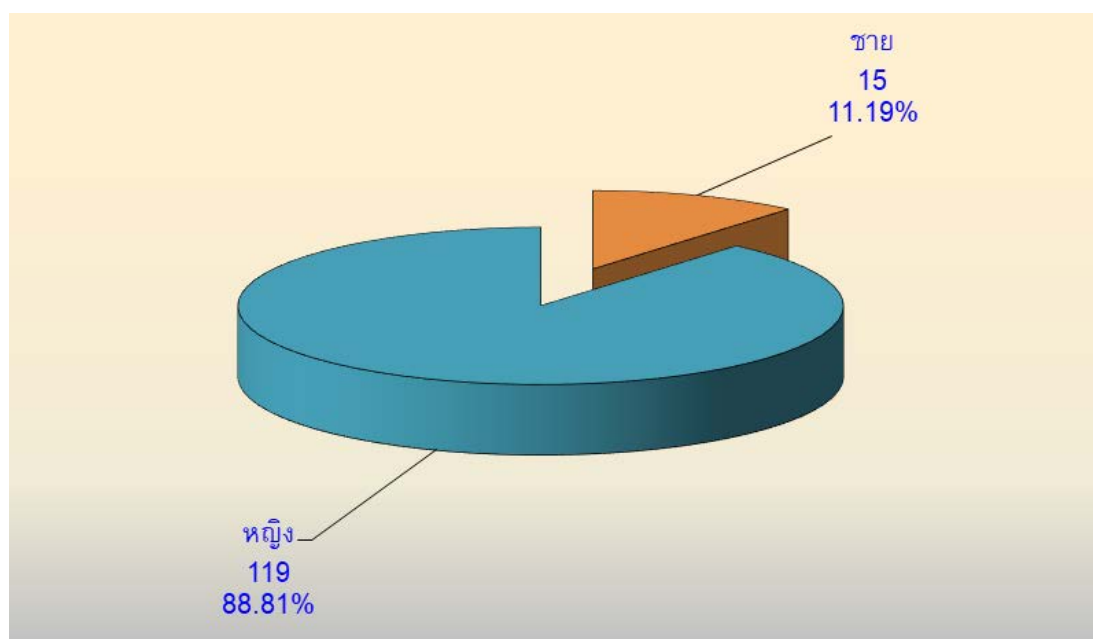
ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำแนกตามเพศ และสถานภาพในการทำงาน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1 เพศ

จากการสำรวจพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่รับบริการสารสนเทศทางการเงิน มีจำนวน 134 ราย แยกเป็นเพศชาย จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.19 และเพศหญิง จำนวน 119 ราย คิดเป็นร้อยละ 88.81 ของจำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งสิ้น

รายการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	15	11.19
หญิง	119	88.81
รวม	134	100

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามเพศ



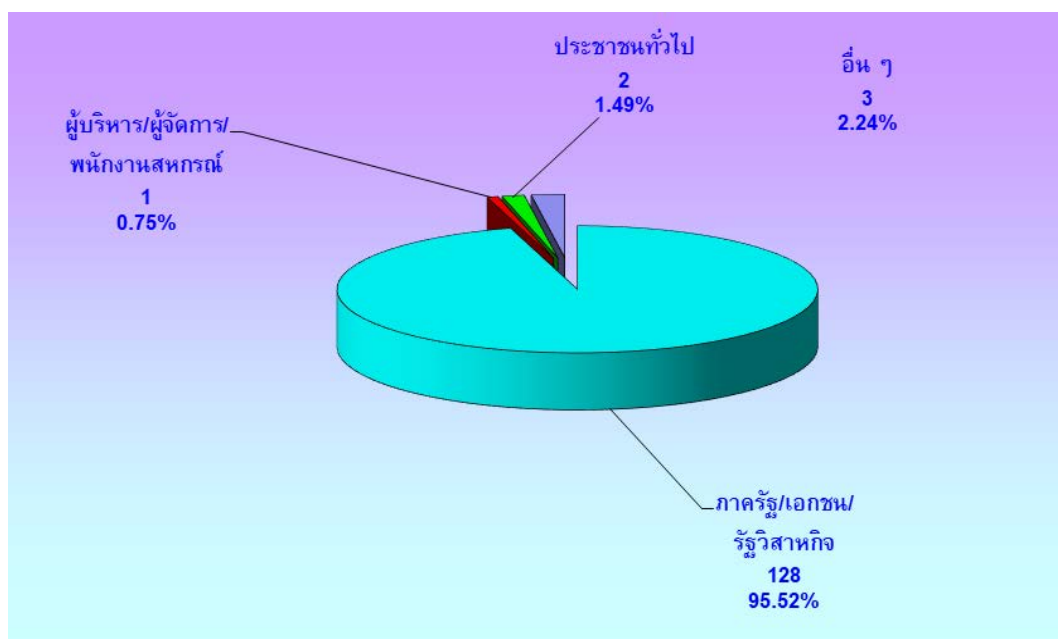
ภาพที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามเพศ

1.2 สถานภาพการทำงาน (ความพึงพอใจ)

จากการสำรวจพบว่า สถานภาพในการทำงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 128 ราย คิดเป็นร้อยละ 95.52 รองลงมา อื่นๆ จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.24

รายการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพการทำงาน		
ภาครัฐ/เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	128	95.52
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ/พนักงานสหกรณ์	1	0.75
นิสิต/นักศึกษา	0	0.00
ประชาชนทั่วไป	2	1.49
อื่น ๆ	3	2.24
รวม	134	100

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามสถานภาพการทำงาน



ภาพที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกตามสถานภาพการทำงาน

2. ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละหัวข้อมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่เคยใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร จำนวน 120 ราย คิดเป็นร้อยละ 89.55 ไม่เคยใช้ข้อมูลจำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.45

2.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่สะดวกที่จะติดต่อขอใช้บริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 99 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.88 รองลงมาติดต่อผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.19

2.3 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ได้ใช้ข้อมูลจาก Website ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จำนวน 112 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.61 รองลงมาเป็นหน่วยงานในสังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จำนวน 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.49

2.4 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรอย่างน้อยเดือนละครั้ง จำนวน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.25 รองลงมาใช้ข้อมูลสัปดาห์ละครั้ง จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.37

2.5 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่ นำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์เพื่อการพัฒนาสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร จำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.49 รองลงมา นำไปใช้เพื่อการบริหารจัดการทางการเงิน จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.35

รายการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
	จำนวน	ร้อยละ
1 ท่านเคยใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรหรือไม่		
1.1 เคย	120	89.55
1.2 ไม่เคย	14	10.45
รวม	134	100
2 ท่านสะดวกติดต่อขอใช้บริการโดยช่องทางใดมากที่สุด		
2.1 มาด้วยตนเอง	5	3.73
2.2 ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร	15	11.19
2.3 ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	99	73.88
2.4 จดหมาย/หนังสือราชการ	10	7.46
2.5 อื่น ๆ	5	3.73
รวม	134	100
3 ท่านได้ใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรจากแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)		
3.1 Website ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์	112	51.61
3.2 หน่วยงานในสังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์	64	29.49
3.3 เอกสาร/ซีดี เผยแพร่ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์	33	15.21
3.4 อื่น ๆ	8	3.69
รวม	217	100
4 ความถี่ในการใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร		
4.1 อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง	34	25.37
4.2 อย่างน้อยเดือนละครั้ง	66	49.25
4.3 อย่างน้อยปีละครั้ง	22	16.42
4.4 อื่น ๆ	12	8.96
รวม	134	100
5 ท่านนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ทางด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)		
5.1 การพัฒนาสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร	82	42.49
5.2 การศึกษา	28	14.51
5.3 การวิจัย	8	4.15
5.4 การบริหารจัดการทางการเงิน	47	24.35
5.5 อื่น ๆ	28	14.51
รวม	193	100

ตารางที่ 12 ข้อมูลการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คะแนน (คะแนนเต็ม 5) คิดเป็นร้อยละ 86.00 มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 ด้านสารสนเทศทางการเงิน

3.1.1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.20

3.1.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจด้านความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.40

3.1.3 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจการนำเสนอข้อมูลมีความเหมาะสม อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คิดเป็นร้อยละ 86.20

3.1.4 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในเนื้อหาสาระ อ่านเข้าใจง่ายอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.00

3.1.5 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจด้านขนาดรูปเล่มมีความเหมาะสม อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60

3.1.6 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจสามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.40

3.1.7 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับเอกสารสารสนเทศทางการเงินในครั้งนี้อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 คิดเป็นร้อยละ 86.80

3.2 ด้านการให้บริการ

3.2.1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการมีระบบดีอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คิดเป็นร้อยละ 84.40

3.2.2 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.80

3.2.3 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจได้รับความสะดวก และรวดเร็วในบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คิดเป็นร้อยละ 84.60

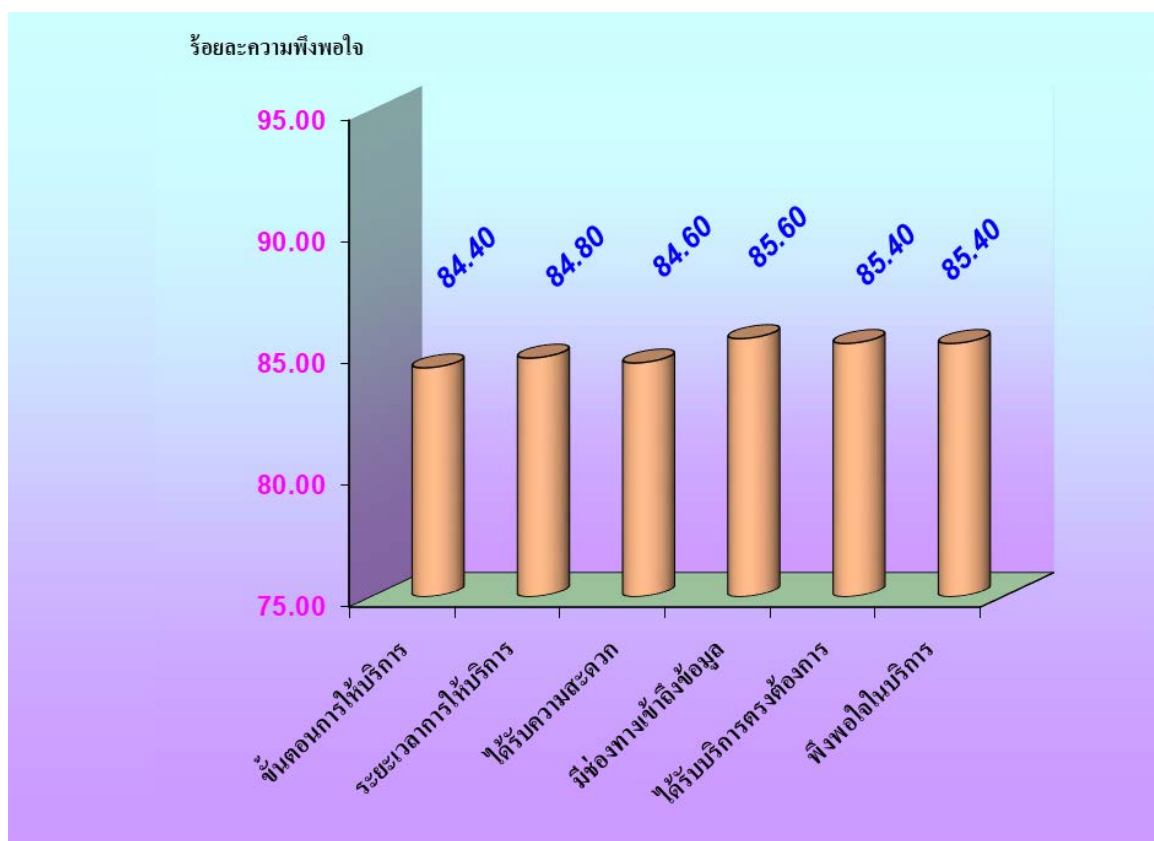
3.2.4 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจด้านช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวกอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คิดเป็นร้อยละ 85.60

3.2.5 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจได้รับบริการตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40

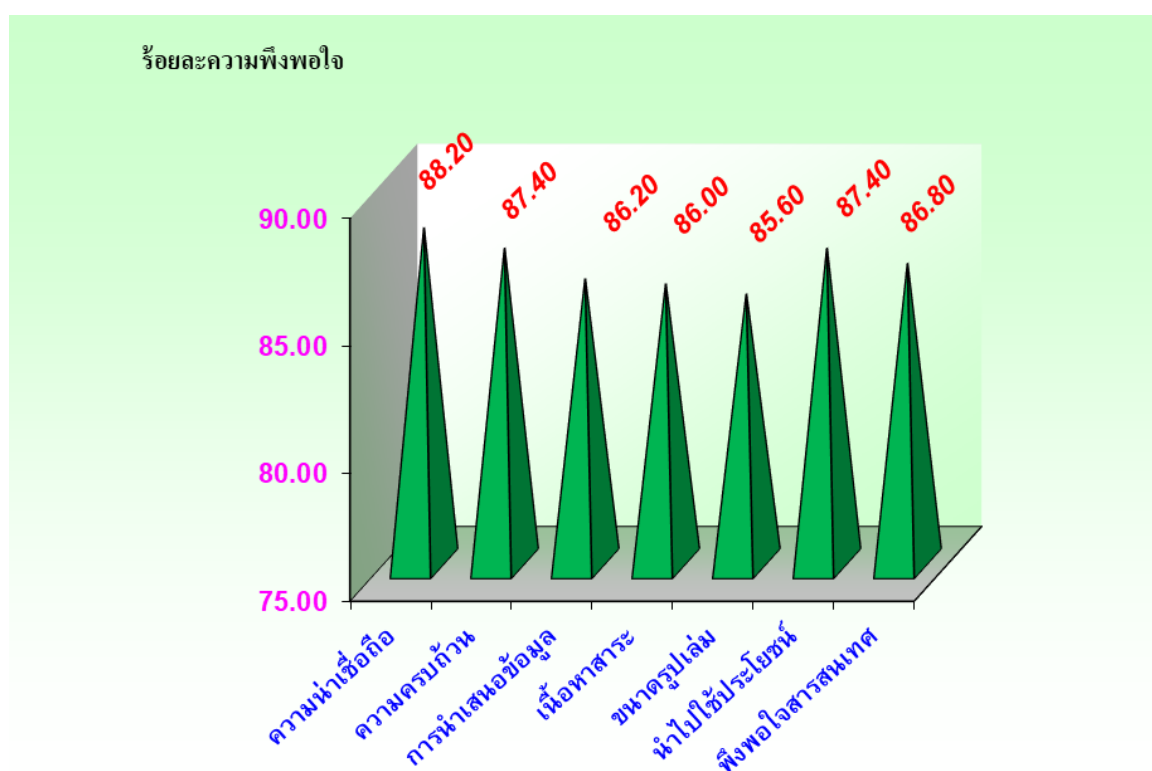
3.2.6 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจโดยรวมในบริการที่ได้รับในครั้งนี้อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.40

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสารสนเทศทางการเงิน			
1 ความน่าเชื่อถือของข้อมูล	4.41	88.20	มากที่สุด
2 ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูล	4.37	87.40	มากที่สุด
3 การนำเสนอข้อมูล เช่น กราฟ ตาราง มีความเหมาะสม	4.31	86.20	มากที่สุด
4 เนื้อหาสาระ อ่านเข้าใจง่าย	4.30	86.00	มากที่สุด
5 ขนาดรูปเล่มมีความเหมาะสม	4.28	85.60	มากที่สุด
6 สามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ได้	4.37	87.40	มากที่สุด
7 ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับเอกสารสารสนเทศทางการเงินในครั้งนี้	4.34	86.80	มากที่สุด
ด้านการให้บริการ			
1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบดี	4.22	84.40	มากที่สุด
2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.24	84.80	มากที่สุด
3 ได้รับความสะดวก และรวดเร็วในบริการ	4.23	84.60	มากที่สุด
4 มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก	4.28	85.60	มากที่สุด
5 ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	4.27	85.40	มากที่สุด
6 มีความพึงพอใจโดยรวมในบริการที่ได้รับในครั้งนี้	4.27	85.40	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	4.30	86.00	มากที่สุด

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ภาพที่ 12 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านสารสนเทศทางการเงินของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ภาพที่ 13 แสดงร้อยละความพึงพอใจด้านการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

บทที่ 5

สรุปผลการสำรวจและข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะด้านสารสนเทศทางการเงินและการให้บริการ ซึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นในการปรับปรุงการจัดทำสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร และการให้บริการให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

1. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จากการส่งเอกสารสารสนเทศทางการเงิน ประจำปี 2564 ได้ส่งแบบสำรวจให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งสิ้นจำนวน 420 ราย ได้รับคืนจำนวน 214 ราย ดังนี้

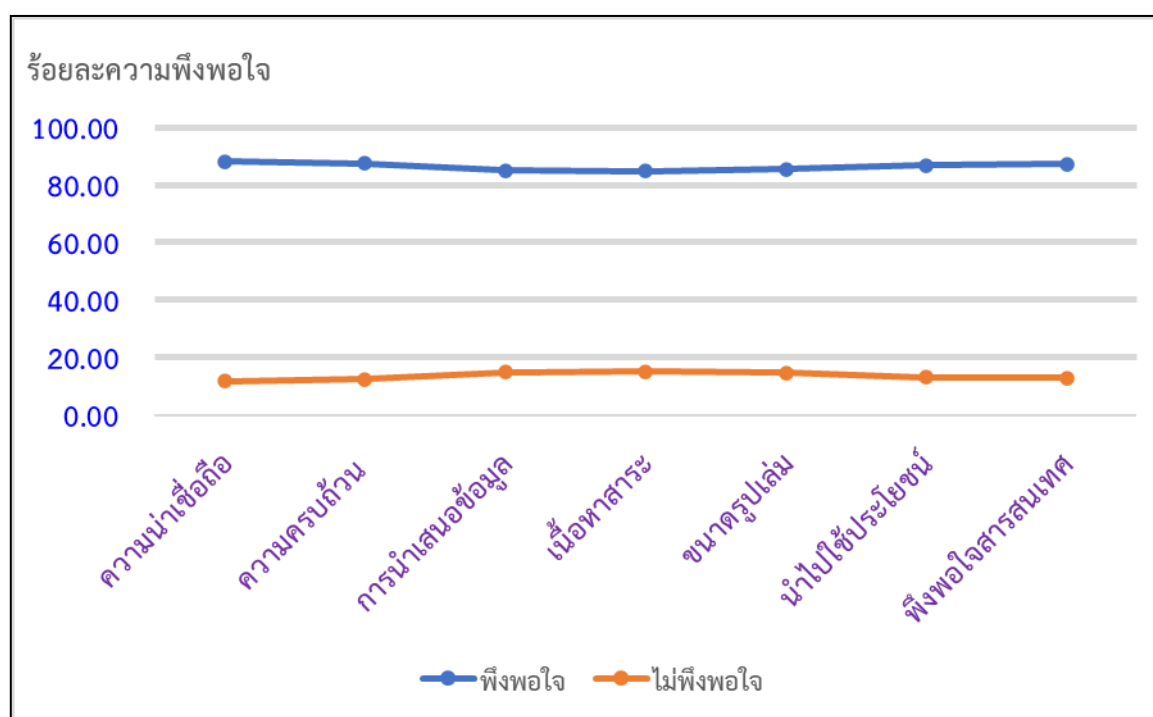
ผู้ให้บริการ	จำนวนการส่ง		ได้รับคืน	ร้อยละ
	เอกสารสารสนเทศฯ	แบบสำรวจความพึงพอใจ		
1. ผู้รับบริการ	429	200	80	40.00
2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	454	220	134	60.90
รวมทั้งสิ้น	883	420	214	50.59

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 84.58 ปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 66.36 และเคยใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรร้อยละ 87.85 ส่วนใหญ่ติดต่อขอใช้บริการข้อมูลโดยผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 63.08 และใช้ข้อมูลจาก Website ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ร้อยละ 42.77 ความถี่ในการใช้ข้อมูลเดือนละครั้ง ร้อยละ 47.66 และนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการพัฒนาสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร ร้อยละ 41.11

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คะแนน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 85.40 รายละเอียดตามลำดับดังต่อไปนี้

1.1 ด้านการให้บริการเอกสารสารสนเทศทางการเงิน ประจำปี 2565

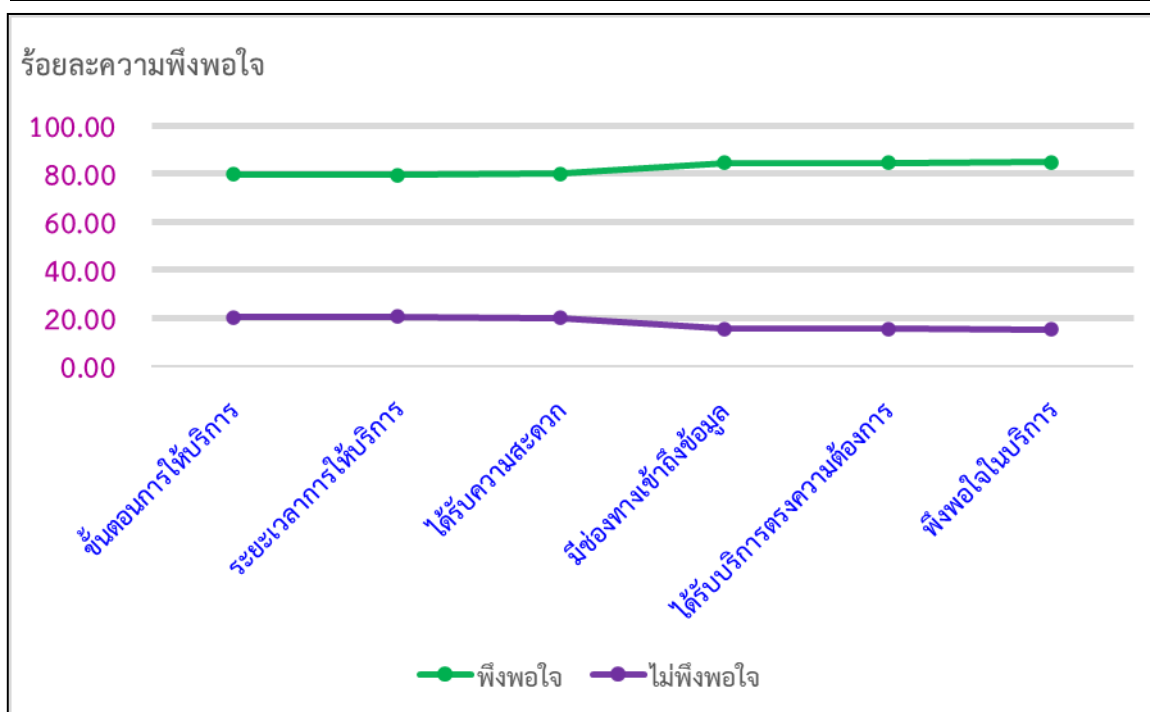
รายการ	ผลสำรวจความพึงพอใจ	
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
1. ความน่าเชื่อถือของข้อมูล	88.20	11.80
2. ความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูล	87.60	12.40
3. การนำเสนอข้อมูล เช่น กราฟ ตาราง มีความเหมาะสม	85.00	15.00
4. เนื้อหาสาระอ่านเข้าใจง่าย	84.80	15.20
5. ขนาดรูปเล่มมีความเหมาะสม	85.40	14.60
6. สามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ได้	86.80	13.20
7. ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับเอกสารสารสนเทศทางการเงินในครั้งนี้	87.20	12.80



ภาพที่ 14 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการให้บริการเอกสารสารสนเทศทางการเงิน

1.2 ด้านการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร

รายการ	ผลสำรวจความพึงพอใจ	
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบดี	79.62	20.38
2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	79.42	20.58
3. ได้รับความสะดวก และรวดเร็วในบริการ	80.00	20.00
4. มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน	84.60	15.40
5. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	84.60	15.40
6. ความพึงพอใจโดยรวมในบริการที่ได้รับในครั้งนี้	84.80	15.20



ภาพที่ 15 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร

2. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 200 ราย พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้บริหาร/ผู้จัดการ/พนักงานสหกรณ์ ร้อยละ 77.50 ผู้รับบริการเคยใช้ข้อมูลทางการเงิน ร้อยละ 85.00 มีความสะดวกติดต่อขอใช้ข้อมูลผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 45.00 ใช้ข้อมูลจากหน่วยงานในสังกัดตรวจสอบบัญชีสหกรณ์ ร้อยละ 42.64 มีความถี่ในการใช้ข้อมูลทางการเงินเดือนละครั้ง ร้อยละ 45.00 โดยนำไปใช้ประโยชน์ด้านการพัฒนาสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร และการบริหารจัดการทางการเงิน ร้อยละ 39.34

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คะแนน (คะแนนเต็ม 5 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 84.40 แยกตามลำดับ ดังนี้

2.1 ด้านการให้บริการเอกสารสารสนเทศทางการเงิน ประจำปี 2565

รายการ	ผลสำรวจความพึงพอใจ	
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
1. ความน่าเชื่อถือของข้อมูล	88.00	12.00
2. ความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูล	87.80	12.20
3. การนำเสนอข้อมูล เช่น กราฟ ตาราง มีความเหมาะสม	79.24	20.76
4. เนื้อหาสาระอ่านเข้าใจง่าย	79.05	20.95
5. ขนาดรูปเล่มมีความเหมาะสม	84.80	15.20
6. สามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ได้	85.80	14.20
7. ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับเอกสารสารสนเทศทางการเงินในครั้งนี้	87.60	12.40

2.2 ด้านการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร

รายการ	ผลสำรวจความพึงพอใจ	
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบดี	78.10	21.90
2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	77.33	22.67
3. ได้รับความสะดวก และรวดเร็วในบริการ	78.86	21.14
4. มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน	79.05	20.95
5. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	79.24	20.76
6. ความพึงพอใจโดยรวมในบริการที่ได้รับในครั้งนี้	79.81	20.19

3. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 220 ปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐ/เอกชน/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 95.52 เคยใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร ร้อยละ 89.55 มีความสะดวกติดต่อขอใช้ข้อมูลผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 73.88 ใช้ข้อมูลทางการเงินโดยผ่าน Website ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ร้อยละ 51.61 มีความถี่ในการใช้ข้อมูลทางการเงินเดือนละครั้ง ร้อยละ 49.25 โดยนำไปใช้ในการเพื่อการพัฒนาสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร ร้อยละ 42.49

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

3.1 ด้านการให้บริการเอกสารสารสนเทศทางการเงิน ประจำปี 2565

รายการ	ผลสำรวจความพึงพอใจ	
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
1. ความน่าเชื่อถือของข้อมูล	88.20	11.80
2. ความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูล	87.40	12.60
3. การนำเสนอข้อมูล เช่น กราฟ ตาราง มีความเหมาะสม	86.20	13.80
4. เนื้อหาสาระอ่านเข้าใจง่าย	86.00	14.00
5. ขนาดรูปเล่มมีความเหมาะสม	85.60	14.40
6. สามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ได้	87.40	12.60
7. ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับเอกสารสารสนเทศทางการเงินในครั้งนี้	86.80	13.20

3.2 ด้านการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร

รายการ	ผลสำรวจความพึงพอใจ	
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบดี	84.40	15.60
2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	84.80	15.20
3. ได้รับความสะดวก และรวดเร็วในบริการ	84.60	15.40
4. มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน	85.60	14.40
5. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	85.40	14.60
6. ความพึงพอใจโดยรวมในบริการที่ได้รับในครั้งนี้	85.40	14.60

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

ผู้ให้บริการได้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ดังนี้

1. การเรียกดูข้อมูลต้องมีความรวดเร็ว
2. ต้องการให้รูปเล่มสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร เป็นภาพสี
3. ข้อมูลของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์มีความน่าเชื่อถือสูงและเป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริมสหกรณ์ /กลุ่มเกษตรกรเป็นอย่างดี ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรภาครัฐ โดยเฉพาะบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ สามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ในระบบออนไลน์ได้ตลอดเวลา เพื่อให้สามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการแนะนำ ส่งเสริมสหกรณ์ได้ดียิ่งขึ้น
4. ควรมีการแนะนำเว็บไซต์เพิ่มเติม เพื่อเพิ่มช่องทางและรู้จักหน่วยงานเพิ่มขึ้นและเป็นประโยชน์ต่อการเข้ามาสืบค้นข้อมูลในการนำไปใช้ประโยชน์
5. ขอให้ส่งเอกสารให้กับสหกรณ์ทุกปี
6. ควรเพิ่มบุคลากรด้านไอทีให้มากขึ้น
7. อยากให้มีบทวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยภายนอกสหกรณ์ เช่น สภาพการเงินเพื่อ ประกาศอัตราดอกเบี้ยนโยบาย ที่อาจส่งผลกระทบต่อการบริหารงานของสหกรณ์
8. ควรมีการพัฒนาโปรแกรมดึงมาใช้งานได้เลยโดยไม่ต้องกรอกข้อมูล
9. ได้รับเล่มสารทศทางการเงินประจำปีมีความล่าช้า เผยแพร่ข้อมูลช้า ไม่ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน
10. ต้องการให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องต่างหน่วยงาน สามารถเรียกดูรายละเอียดของข้อมูลได้ในระบบออนไลน์ เพื่อนำไปใช้ประกอบการแนะนำให้แก่ สหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร

5. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะของผู้ให้บริการ

ผลเปรียบเทียบการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จากเอกสารสารสนเทศทางการเงิน ระหว่างปี 2564 และ ปี 2565

รายการ	ผลสำรวจความพึงพอใจ		
	ปี 2564	ปี 2565	เพิ่ม (ลด)
ด้านการให้บริการเอกสารสารสนเทศทางการเงิน ประจำปี			
1. ความน่าเชื่อถือของข้อมูล	89.70	88.20	(1.20)
2. ความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูล	89.40	87.60	(1.80)
3. การนำเสนอข้อมูล เช่น กราฟ ตาราง มีความเหมาะสม	88.00	85.00	(3.00)
4. เนื้อหาสาระอ่านเข้าใจง่าย	88.00	84.80	(3.20)
5. ขนาดรูปเล่มมีความเหมาะสม	88.40	85.40	(3.00)
6. สามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ได้	88.80	86.80	(2.00)
7. ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับเอกสารสารสนเทศทางการเงินในครั้งนี้	89.20	87.20	(2.00)
ด้านการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร			
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบดี	88.00	79.62	(8.83)
2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	87.40	79.42	(7.98)
3. ได้รับความสะดวก และรวดเร็วในบริการ	87.00	80.00	(7.00)
4. มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน	88.20	84.60	(3.60)
5. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	88.00	84.60	(3.40)
6. ความพึงพอใจโดยรวมในบริการที่ได้รับในครั้งนี้	88.80	84.80	(4.00)

ผลสำรวจซึ่งสามารถสรุปประเด็น และแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้

5.1 ผู้รับบริการได้รับเอกสาร สารสนเทศทางการเงิน ประจำปีล่าช้า ไม่ทันต่อสถานการณ์การใช้ข้อมูล สำหรับในปีถัดไปจะดำเนินการปรับปรุงรูปแบบการจัดทำเอกสารข้อมูลให้สวยงาม และจัดส่งให้รวดเร็วเพื่อให้ทันต่อการนำข้อมูลไปใช้ของผู้ใช้บริการ

5.2 การเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศทางการเงินสำหรับสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ปัจจุบันกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ได้มีการให้บริการข้อมูลผ่านระบบบริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์ และกลุ่มเกษตรกร (Web Service) ผู้รับบริการสามารถเข้าดูข้อมูลได้ตลอดเวลา ในส่วนของข้อมูลเชิงวิเคราะห์เศรษฐกิจของสหกรณ์ และกลุ่มเกษตรกร และข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์

ในการนี้กรมตรวจบัญชีสหกรณ์จะนำประเด็นจากข้อเสนอแนะมา ปรับปรุง พัฒนาการจัดทำ สารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร รวมถึงการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มตรวจสอบข้อมูลและบริการสารสนเทศ.

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร
ประจำปี 2562.กรุงเทพมหานคร.

กัลยา วาณิชย์บัญชา.(2546). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล.กรุงเทพมหานคร.

กิตติมา ปรีดิโลก.(2532). การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น.กรุงเทพมหานคร:อักษรภาพพัฒนา.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดุลพัฒนกิจ.(2548).จิตวิทยาบริการ กรุงเทพมหานคร : เพรส แอนด์ ดีไซน์.

จิตวิทยาบริการ.มหาสารคาม : ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). ความพึงพอใจ. ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542

(หน้า 775). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์.

แน่นน้อย พงศ์สามารถ. (2519).จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พิทักษ์ ตรุษทิบ.(2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร :
ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา. ภาคนิพนธ์ปริญญาโท.สถาบันบัณฑิตพัฒนศาสตร์.

เบญจรัตน์ สีทองสุก.(2529). รายงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการสำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

วิชัย เหลืองธรรมชาติ.(2531).ความพึงพอใจในการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากร
หมู่บ้านอพยพ โครงการเขื่อนรัชชประภาจังหวัดสุราษฎร์ธานี.วิทยานิพนธ์ปริญญาโท
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์.(2541).การบริหารการตลาดยุคใหม่.กรุงเทพฯ : พัฒนาการศึกษา.

สนธิ เหลืองบุตรนาถ.(2529).ความพึงพอใจของนักศึกษาโครงการฝึกอบรมครูและบุคลากรทางการศึกษา
ประจำการระดับปริญญาตรีครุศาสตร์บัณฑิตวิชาเอกเกษตรศาสตร์ ที่มีต่อการเรียนวิชาการ
ขยายพันธุ์พืชของมหาวิทยาลัยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.วิทยานิพนธ์ปริญญาโท
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สมิต สัมฤทธิ์.(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....>

(วันที่ค้นข้อมูล : 16 มิถุนายน 2557).

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/pmgga/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 เกลิมจิระรัตน์. 2539. คุณภาพในงานบริการ. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

พิมพ์ครั้งที่ 2. โรงพิมพ์บริษัทประชาชน จำกัด, กรุงเทพฯ.

พงษ์เทพ สันติพันธ์. 2546. ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อม

ที่ดินของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

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

Hornby, A. F. (2000). Advance learner's dictionary (6th ed.). London, England: Oxford
University.

Good, c. V. (Ed.). (1973). Dictionary of education (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจ
การให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร
ของผู้รับบริการ ประจำปี ๒๕๖๕

คำชี้แจง

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร เพื่อนำผลการประเมินไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร และด้านการให้บริการของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนั้น กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านกรุณาช่วยตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและแบบสอบถามความไม่พึงพอใจ (โปรดส่งคืนภายในเดือนกันยายน ๒๕๖๕) และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

.....

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับผู้วิจัย

๑. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

☐ V๑

๒. สถานภาพในการทำงาน

☐ ภาครัฐ/เอกชน/รัฐวิสาหกิจ

☐ ผู้บริหาร/ผู้จัดการ/พนักงานสหกรณ์

☐ นิสิต/นักศึกษา

☐ ประชาชนทั่วไป

☐ อื่นๆ

☐ V๒

ตอนที่ ๒ ข้อมูลในการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้รับบริการ

๓. ท่านเคยใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรหรือไม่

☐ เคย

☐ ไม่เคย

☐ V๓

๔. ท่านสะดวกติดต่อขอใช้บริการโดยช่องทางใดมากที่สุด

☐ มาด้วยตนเอง

☐ ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร

☐ V๔

☐ ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

☐ จดหมาย/หนังสือราชการ

☐ อื่นๆ

๕. ท่านได้ใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรจากแหล่งใดบ้าง

(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ☐ Website ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ☐ หน่วยงานในสังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์
☐ เอกสาร/ซีดี เผยแพร่ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์
☐ อื่นๆ ☐ V๕

๖. ความถี่ในการใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร

- ☐ อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง ☐ อย่างน้อยเดือนละครั้ง ☐ V๖
☐ อย่างน้อยปีละครั้ง
☐ อื่น ๆ

๗. ท่านนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ทางด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ☐ การพัฒนาสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร ☐ การศึกษา ☐ V๗
☐ การวิจัย ☐ การบริหารจัดการทางการเงิน
☐ อื่นๆ

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจ ด้านสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรปี ๒๕๖๕
(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด) หากไม่พึงพอใจ
ให้ข้ามไปตอบในตารางไม่พึงพอใจ

ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ					สำหรับผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านสารสนเทศทางการเงิน						
๑. ความน่าเชื่อถือของข้อมูล						☐ V๘
๒. ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูล						☐ V๙
๓. การนำเสนอข้อมูล เช่น กราฟ ตาราง มีความเหมาะสม						☐ V๑๐
๔. เนื้อหาสาระ อ่านเข้าใจง่าย						☐ V๑๑
๕. ขนาดรูปเล่มมีความเหมาะสม						☐ V๑๒
๖. สามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ได้						☐ V๑๓
๗. <u>ความพึงพอใจ</u> โดยรวมที่ได้รับเอกสารสารสนเทศทางการเงินในครั้งนี้						☐ V๑๔

ประเด็นคำถาม	ความไม่พึงพอใจ					สำหรับผู้วิจัย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ด้านสารสนเทศทางการเงิน						
๑. ความน่าเชื่อถือของข้อมูล						☐ V๘
๒. ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูล						☐ V๙
๓. การนำเสนอข้อมูล เช่น กราฟ ตาราง มีความเหมาะสม						☐ V๑๐
๔. เนื้อหาสาระ อ่านเข้าใจง่าย						☐ V๑๑
๕. ขนาดรูปเล่มมีความเหมาะสม						☐ V๑๒
๖. สามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ได้						☐ V๑๓
๗. ความไม่พึงพอใจ โดยรวมที่ได้รับเอกสารสารสนเทศทางการเงินในครั้งนี้						☐ V๑๔

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงิน

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด) หากไม่พึงพอใจให้ข้ามไปตอบในตารางไม่พึงพอใจ

ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ					สำหรับผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านบริการ						
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบดี						☐ V๑๕
๒. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม						☐ V๑๖
๓. ได้รับความสะดวก และรวดเร็วในบริการ						☐ V๑๗
๔. มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก						☐ V๑๘
๕. ได้รับการตรงตามความต้องการ						☐ V๑๙
๖. ความพึงพอใจ โดยรวมในบริการที่ได้รับในครั้งนี้						☐ V๒๐

ประเด็นคำถาม	ความไม่พึงพอใจ					สำหรับผู้วิจัย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ด้านบริการ						
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบดี						☐ V๑๕
๒. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม						☐ V๑๖
๓. ได้รับความสะดวก และรวดเร็วในการ						☐ V๑๗
๔. มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ได้สะดวก						☐ V๑๘
๕. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ						☐ V๑๙
๖. ความไม่พึงพอใจ โดยรวมในบริการที่ได้รับในครั้งนี้						☐ V๒๐

ตอนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....ขอบคุณที่ท่านได้สละเวลาให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

แบบสอบถามความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจ
การให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี ๒๕๖๕

คำชี้แจง

กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร เพื่อนำผลการประเมินไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร และด้านการให้บริการของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนั้น กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านกรุณาช่วยตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและแบบสอบถามความไม่พึงพอใจ (โปรดส่งคืนภายในเดือนกันยายน ๒๕๖๕) และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

.....

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับผู้วิจัย

๑. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

☐ V๑

๒. สถานภาพในการทำงาน

☐ ภาครัฐ/เอกชน/รัฐวิสาหกิจ

☐ ผู้บริหาร/ผู้จัดการ/พนักงานสหกรณ์

☐ นิสิต/นักศึกษา

☐ ประชาชนทั่วไป

☐ อื่นๆ

☐ V๒

ตอนที่ ๒ ข้อมูลในการใช้บริการสารสนเทศทางการเงินของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑. ท่านเคยใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรหรือไม่

☐ เคย

☐ ไม่เคย

☐ V๓

๒. ท่านสะดวกติดต่อขอใช้บริการโดยช่องทางใดมากที่สุด

☐ มาด้วยตนเอง

☐ ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร

☐ ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

☐ จดหมาย/หนังสือราชการ

☐ อื่นๆ

☐ V๔

๓. ท่านได้ใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรจากแหล่งใดบ้าง
(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ☐ Website ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ☐ หน่วยงานในสังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์
☐ เอกสาร/ซีดี เผยแพร่ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์
☐ อื่นๆ ☐ V๕

๔. ความถี่ในการใช้ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร

- ☐ อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง ☐ อย่างน้อยเดือนละครั้ง ☐ V๖
☐ อย่างน้อยปีละครั้ง
☐ อื่น ๆ

๕. ท่านนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ทางด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ☐ การพัฒนาสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร ☐ การศึกษา ☐ V๗
☐ การวิจัย ☐ การบริหารจัดการทางการเงิน
☐ อื่นๆ

ตอนที่ ๓ **ความพึงพอใจ** ด้านสารสนเทศทางการเงินของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรปี ๒๕๖๕
(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด) หากไม่พึงพอใจ
ให้ข้ามไปตอบในตารางไม่พึงพอใจ

ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ					สำหรับผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านสารสนเทศทางการเงิน						
๑. ความน่าเชื่อถือของข้อมูล						☐ V๘
๒. ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูล						☐ V๙
๓. การนำเสนอข้อมูล เช่น กราฟ ตาราง มีความเหมาะสม						☐ V๑๐
๔. เนื้อหาสาระ อ่านเข้าใจง่าย						☐ V๑๑
๕. ขนาดรูปเล่มมีความเหมาะสม						☐ V๑๒
๖. สามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ได้						☐ V๑๓
๗. ความพึงพอใจ โดยรวมที่ได้รับเอกสารสารสนเทศทางการเงินในครั้งนี้						☐ V๑๔

ประเด็นคำถาม	ความไม่พึงพอใจ					สำหรับผู้วิจัย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ด้านสารสนเทศทางการเงิน						
๑. ความน่าเชื่อถือของข้อมูล						☐ V๘
๒. ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูล						☐ V๙
๓. การนำเสนอข้อมูล เช่น กราฟ ตาราง มีความเหมาะสม						☐ V๑๐
๔. เนื้อหาสาระ อ่านเข้าใจง่าย						☐ V๑๑
๕. ขนาดรูปเล่มมีความเหมาะสม						☐ V๑๒
๖. สามารถนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ประโยชน์ได้						☐ V๑๓
๗. <u>ความไม่พึงพอใจ</u> โดยรวมที่ได้รับเอกสารสารสนเทศทางการเงินในครั้งนี้						☐ V๑๔

ตอนที่ ๔ ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการข้อมูลสารสนเทศทางการเงิน

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด) หากไม่พึงพอใจให้ข้ามไปตอบในตารางไม่พึงพอใจ

ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ					สำหรับผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านบริการ						
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบดี						☐ V๑๕
๒. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม						☐ V๑๖
๓. ได้รับความสะดวก และรวดเร็วในบริการ						☐ V๑๗
๔. มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก						☐ V๑๘
๕. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ						☐ V๑๙
๖. <u>ความพึงพอใจ</u> โดยรวมในบริการที่ได้รับในครั้งนี้						☐ V๒๐

ประเด็นคำถาม	ความไม่พึงพอใจ					สำหรับผู้วิจัย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ด้านบริการ						
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบดี						☐ V๑๕
๒. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม						☐ V๑๖
๓. ได้รับความสะดวก และรวดเร็วในบริการ						☐ V๑๗
๔. มีช่องทางเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้สะดวก						☐ V๑๘
๕. ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ						☐ V๑๙
๖. ความไม่พึงพอใจ โดยรวมในบริการที่ได้รับในครั้งนี้						☐ V๒๐

ตอนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....ขอบคุณที่ท่านได้สละเวลาให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้