

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



กรมส่งเสริมสหกรณ์
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

กรมส่งเสริมสหกรณ์ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ระบบ “สำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมส่งเสริมสหกรณ์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564” โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย 1) สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรทุกแห่ง เฉพาะที่มีสถานะดำเนินการ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 จำนวน 10,345 แห่ง 2) กลุ่มอาชีพ เฉพาะที่มีสถานะดำเนินการและเคยได้รับเงินอุดหนุนจากกรมฯ จำนวน 702 แห่ง และ 3) หน่วยงานราชการในภูมิภาค ได้แก่ สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ สำนักงานเกษตรจังหวัด สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด สำนักงานพาณิชย์จังหวัด สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด สำนักงานประมงจังหวัด สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรระดับเขต จำนวน 544 แห่ง สํารวจโดยการสุ่มตัวอย่างจากประชากรทุกประเภท โดยจะทำการสุ่มตัวอย่างประชากร ประมาณร้อยละ 30 จากประเภทประชากรที่มีจำนวนมาก (สหกรณ์การเกษตร สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์บริการ และสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน กลุ่มเกษตรกรและกลุ่มอาชีพ) ส่วนประเภทประชากรที่มีจำนวนน้อย (สหกรณ์ประมง สหกรณ์นิคม สหกรณ์ร้านค้า หน่วยงานราชการ ระดับจังหวัดและระดับเขต) จะใช้การสำรวจครบทั้งจำนวน เพื่อให้ผลการสำรวจยอมรับได้ตามสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 ได้สุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้ง 2 กลุ่ม กระจายทุกจังหวัด รวมทั้ง สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานครพื้นที่ 1 และพื้นที่ 2 เป็นด้วยวิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) จำนวน 4,056 ตัวอย่างได้รับการตอบกลับ จำนวน 926 ตัวอย่าง แยกเป็นกลุ่มผู้รับบริการจำนวน 659 ตัวอย่าง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 267 ตัวอย่าง

โดยนำส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นไปยังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางไปรษณีย์ 1 สหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร/กลุ่มอาชีพ/หน่วยงานราชการ ต่อ 1 รหัสแบบสอบถาม พร้อมแนบ QR Code แบบสำรวจไปยังกลุ่มเป้าหมาย เพื่อลดภาระและเพิ่มความสะดวก และได้ปิดรับฟังความคิดเห็น เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2564 โดยสามารถประมวลผลข้อมูลจากการสำรวจความคิดเห็น ทั้งด้านความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวังและข้อคิดเห็นเพิ่มเติม สรุปได้ดังนี้

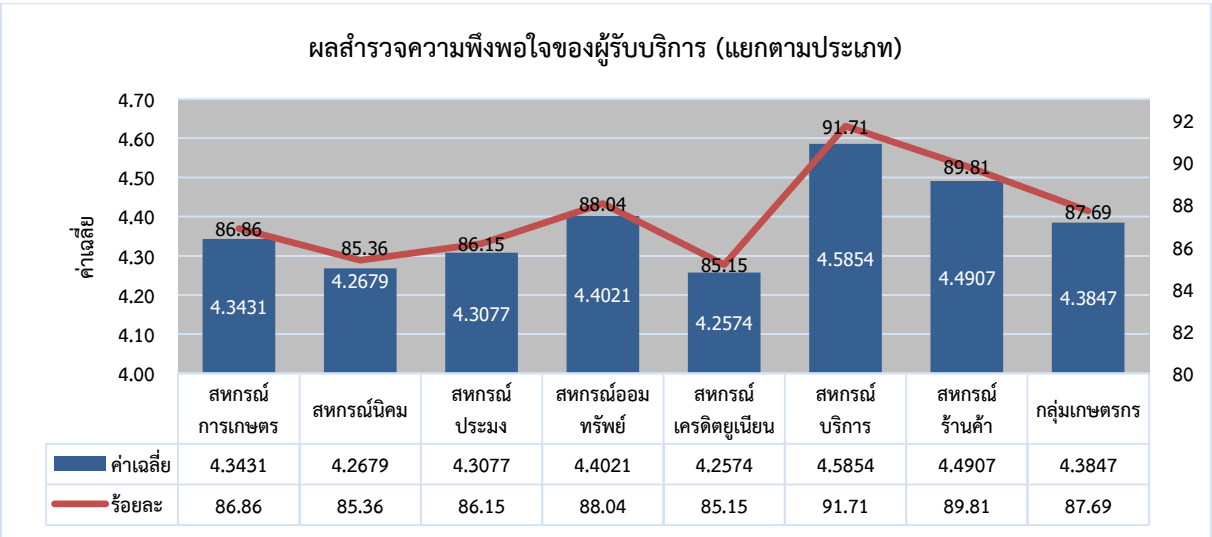
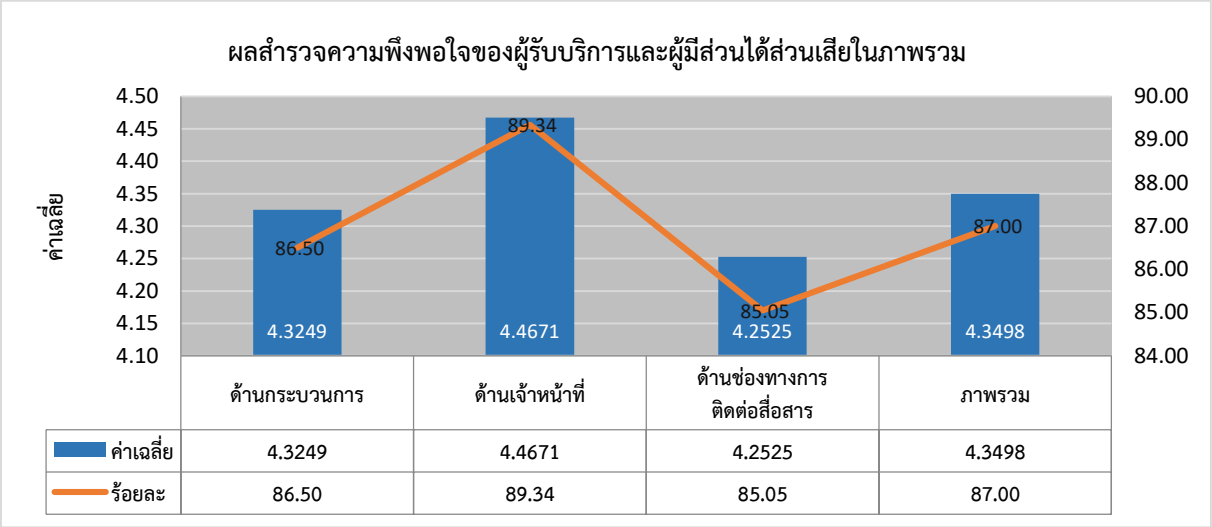
1. ข้อมูลพื้นฐาน

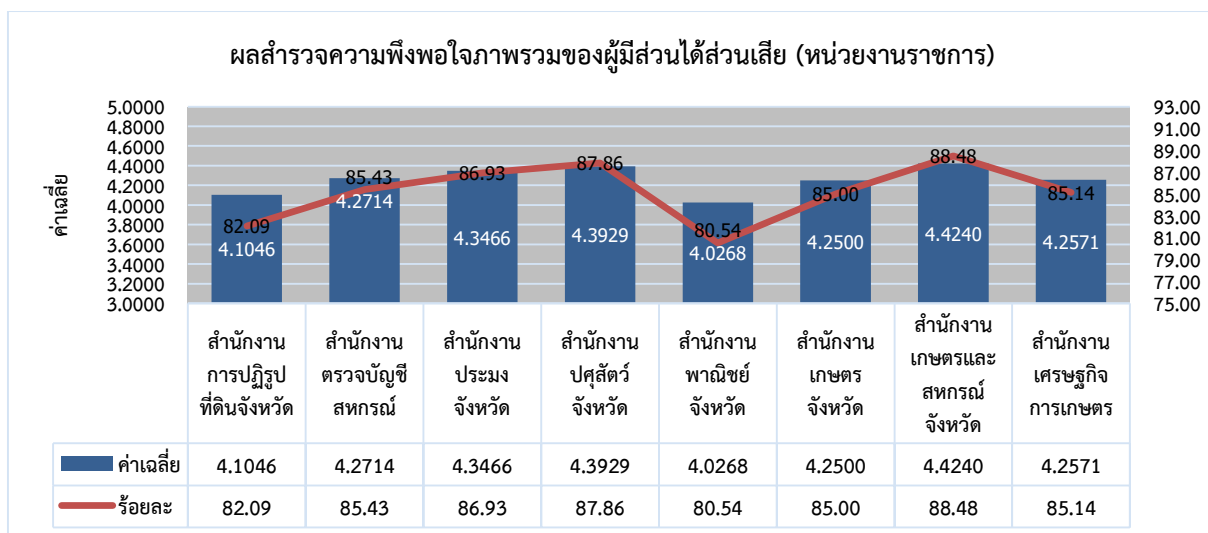
ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 926 ราย ได้แก่ ผู้ที่ได้รับบริการจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 892 ราย และผู้ที่ไม่ได้รับบริการเลย จำนวน 34 ราย ซึ่งในการนี้ผู้ที่ไม่ได้รับบริการเลยจะไม่ทำการประเมินผลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ คงเหลือกลุ่มตัวอย่างที่ทำการประเมินผล 892 ราย ประกอบด้วย สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร จำนวน 651 ราย ส่วนราชการ 224 ราย และกลุ่มอาชีพ 17 ราย

2. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

2.1 กรมส่งเสริมสหกรณ์ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3498 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4671 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.34 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3249 คิดเป็นร้อยละ 86.50 และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและ

สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2525 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.05 ตามลำดับ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดในทุกๆ ด้าน





2.2 ผลการสำรวจความคิดเห็นด้านความไม่พึงพอใจ พบว่า พบว่า มีจำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 74 ราย ที่ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ประกอบด้วย สหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร จำนวน 67 ราย ส่วนราชการ 5 ราย และกลุ่มอาชีพ 2 รายและเมื่อพิจารณาความถี่ของการไม่พึงพอใจ พบว่า สหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร ไม่พึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สูงสุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ส่วนในด้านที่มีความไม่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนราชการในพื้นที่ ไม่พึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการสูงสุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มอาชีพ ไม่พึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการสูงสุด

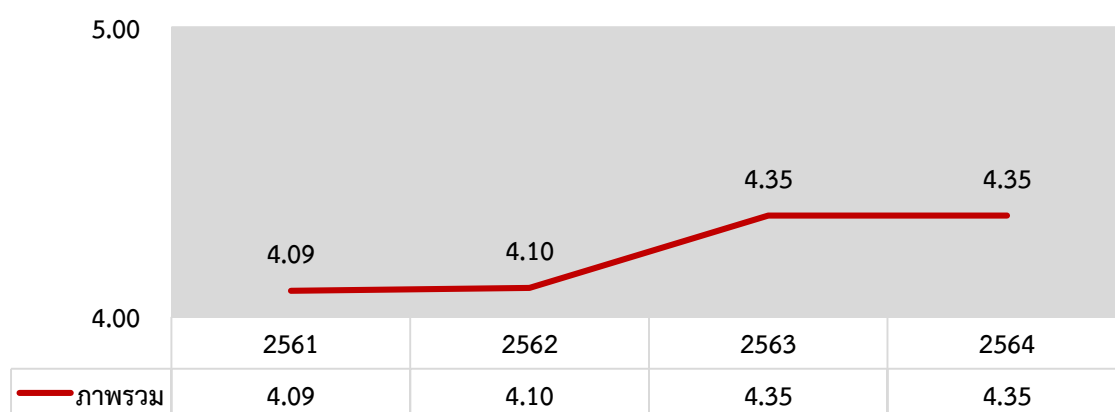
2.3 ผลการสำรวจความคิดเห็นของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรที่มีความต้องการและความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ พบว่า สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรต้องการสนับสนุนองค์ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ บทบาท อำนาจ สิทธิและหน้าที่ สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16.57 รองลงมาคือ สนับสนุนองค์ความรู้เกี่ยวกับความมั่นคงทางการเงิน การบริหารเงินทุน การวิเคราะห์ความเสี่ยงทางการเงิน และระบบบัญชี คิดเป็นร้อยละ 16.14 ส่วนด้านที่สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรต้องการและคาดหวังน้อยที่สุด คือ สนับสนุนการเรียนรู้และการจัดการระบบขนส่งและโลจิสติกส์ คิดเป็นร้อยละ 1.81

2.4 ผลจากการสำรวจการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ของผู้รับบริการ พบว่า

- สหกรณ์ มีการใช้เทคโนโลยี จำนวน 264 แห่ง คิดเป็น ร้อยละ 53.77 ไม่มีการใช้เทคโนโลยีจำนวน 227 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 46.23
- กลุ่มเกษตรกร มีการใช้เทคโนโลยีจำนวน 51 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 30.36 ไม่มีการใช้เทคโนโลยีจำนวน 117 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 69.64

2.5 ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ในปี พ.ศ. 2561 - 2564 พบว่าในปี พ.ศ. 2564 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความพึงพอใจเท่ากับหรือใกล้เคียงกับปี พ.ศ. 2563

การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์
ระหว่างปี พ.ศ. 2561 - 2564



คำนำ

รายงานการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ดำเนินการสำรวจโดย กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมส่งเสริมสหกรณ์ เนื้อหาในเล่มประกอบด้วย 1) บทสรุปสำหรับผู้บริหาร 2) บทนำ 3) แนวคิดทฤษฎี 4) ระเบียบวิธีการสำรวจ 5) สรุปผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ 6) สรุปและข้อเสนอแนะ

กรมส่งเสริมสหกรณ์ ขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลทั้งจากสหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร หน่วยงานราชการ และกลุ่มอาชีพ รวมทั้งศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมส่งเสริมสหกรณ์ ที่ช่วยเหลือสนับสนุนการสำรวจ จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

หวังว่าผลการสำรวจในรายงานฉบับนี้ เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบการส่งเสริมสหกรณ์ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยิ่งขึ้น

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมส่งเสริมสหกรณ์

มีนาคม 2565

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	(ก)
คำนำ	(จ)
สารบัญ	(ฉ)
สารบัญตาราง	(ซ)
บทที่ 1 บทนำ	
- ความเป็นมา	1
- วัตถุประสงค์	1
- ขอบเขตการดำเนินการ	1
- ผลผลิต	2
- ผู้รับผิดชอบดำเนินการ	2
- นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ	2
- ประโยชน์ที่จะได้รับ	2
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	
- ทฤษฎีความต้องการ 5 ชั้น ของมาสโลว์	3
- ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	8
- แนวคิดการรับรู้ในคุณภาพบริการ	10
- แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า	15
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการสำรวจ	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	19
3.2 การสร้างแบบสอบถาม	20
3.3 วิธีการสำรวจและรวบรวมข้อมูล	20
3.4 การประมวลผล	20
3.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนน วิเคราะห์ และแปลผล	21
3.6 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ	21
บทที่ 4 สรุปผลการสำรวจ	
4.1 ข้อมูลทั่วไปภาพรวม	22
4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร)	23
4.3 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร	24
4.4 ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร ส่วนราชการและกลุ่มอาชีพ)	26
4.4.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	26
4.4.2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการ (สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร)	28
4.4.3 สรุปผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างสหกรณ์แต่ละประเภท และกลุ่มเกษตรกร	30

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.4.4 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสหกรณ์การเกษตร	31
4.4.5 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสหกรณ์นิคม	35
4.4.6 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสหกรณ์ประมง	38
4.4.7 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสหกรณ์ออมทรัพย์	41
4.4.8 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน	45
4.4.9 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสหกรณ์บริการ	49
4.4.10 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสหกรณ์ร้านค้า	51
4.4.11 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเกษตรกร	54
4.4.12 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย-ส่วนราชการ	57
4.4.13 สรุปผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของหน่วยงานราชการต่อการให้บริการ ของกรมส่งเสริมสหกรณ์	59
4.4.14 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์	60
4.4.15 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานเกษตรจังหวัด	63
4.4.16 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด	65
4.4.17 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานปศุสัตว์จังหวัด	67
4.4.18 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด	69
4.4.19 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานประมงจังหวัด	71
4.4.20 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรเขต	74
4.4.21 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด	76
4.4.22 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของกลุ่มอาชีพ	78
4.4.23 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจรายจังหวัด	80
4.4.24 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ระหว่างปี พ.ศ. 2561 – 2564	83
4.5 สรุปผลการสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	84
4.6 สรุปผลสำรวจความความต้องการและความคาดหวังของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร	90
4.7 ผลสำรวจการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสมาชิก บริหารงานสหกรณ์ การจัดการองค์กร เพื่อให้เกิดคุณภาพของการควบคุมภายใน และป้องกันไม่ให้เกิดข้อทุจริตภายในสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร	110
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	112
บรรณานุกรม	116
ภาคผนวก	
- ภาคผนวก ก แบบสอบถามความคิดเห็น	ผ1 - ผ17
- ภาคผนวก ข ผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 – 2 (รายจังหวัด)	ผ18 - ผ95

สารบัญ (ต่อ)

- ภาคผนวก ค Infographic	ผ96
- ภาคผนวก ง รายชื่อคณะทำงาน	ผ97

ตารางที่ 4 - 1 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภท เพศ อายุ การรับบริการ	22
ตารางที่ 4 - 2 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภท เพศ อายุ ตำแหน่ง/บทบาทหน้าที่ และ ทุนดำเนินงาน ณ วันสิ้นปีทางบัญชีที่ผ่านมา	23
ตารางที่ 4 - 3 ร้อยละของความถี่ในการรับบริการ	24
ตารางที่ 4 - 4 ลักษณะของการรับบริการ	25
ตารางที่ 4 - 5 ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ	25
ตารางที่ 4 - 6 ลักษณะของงานที่รับบริการ	25
ตารางที่ 4 - 7 ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร ส่วนราชการและกลุ่มอาชีพ)	27
ตารางที่ 4 - 8 ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการ (สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร)	29
ตารางที่ 4 - 9 เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างสหกรณ์แต่ละประเภทและกลุ่มเกษตรกร	30
ตารางที่ 4 - 10 ผลสำรวจความพึงพอใจจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ-สหกรณ์การเกษตร	32
ตารางที่ 4 - 11 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้รับบริการ-สหกรณ์นิคม	36
ตารางที่ 4 - 12 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้รับบริการ-สหกรณ์ประมง	39
ตารางที่ 4 - 13 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้รับบริการ-สหกรณ์ออมทรัพย์	42
ตารางที่ 4 - 14 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้รับบริการ-สหกรณ์เครดิตยูเนียน	46
ตารางที่ 4 - 15 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้รับบริการ-สหกรณ์บริการ	49
ตารางที่ 4 - 16 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้รับบริการ-สหกรณ์ร้านค้า	52
ตารางที่ 4 - 17 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้รับบริการ-กลุ่มเกษตรกร	55
ตารางที่ 4 - 18 ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ส่วนราชการ)	58
ตารางที่ 4 - 18 เปรียบเทียบความพึงพอใจของหน่วยงานราชการต่อการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์	59
ตารางที่ 4 - 20 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์	61
ตารางที่ 4 - 21 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย-สำนักงานเกษตรจังหวัด	64
ตารางที่ 4 - 22 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย-สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด	66
ตารางที่ 4 - 23 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย-สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด	68
ตารางที่ 4 - 24 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด	70
ตารางที่ 4 - 25 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย-สำนักงานประมงจังหวัด	72
ตารางที่ 4 - 26 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรเขต	75
ตารางที่ 4 - 27 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย-สำนักงานพาณิชย์จังหวัด	77

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4 - 28 ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของกลุ่มอาชีพ	79
ตารางที่ 4 - 29 ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกรายจังหวัด เรียงตามลำดับคะแนน	80
ตารางที่ 4 - 30 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ระหว่างปี พ.ศ. 2561 - 2564	83
ตารางที่ 4 - 31 ผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในแต่ละประเด็น	84
ตารางที่ 4 - 32 ความต้องการและความคาดหวังของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร จำแนกตามประเด็นความต้องการ	90
ตารางที่ 4 - 33 ความต้องการและความคาดหวังของสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามความต้องการมากที่สุด	95
ตารางที่ 4 - 34 ความต้องการและความคาดหวังของสหกรณ์นิคม จำแนกตามความต้องการมากที่สุด	97
ตารางที่ 4 - 35 ความต้องการและความคาดหวังของสหกรณ์ประมง จำแนกตามความต้องการมากที่สุด	99
ตารางที่ 4 - 36 ความต้องการและความคาดหวังของสหกรณ์ออมทรัพย์ จำแนกตามความต้องการมากที่สุด	100
ตารางที่ 4 - 37 ความต้องการและความคาดหวังสหกรณ์เครดิตยูเนียน จำแนกตามความต้องการมากที่สุด	103
ตารางที่ 4 - 38 ความต้องการและความคาดหวังของสหกรณ์บริการ จำแนกตามความต้องการมากที่สุด	105
ตารางที่ 4 - 39 ความต้องการและความคาดหวังของสหกรณ์ร้านค้า จำแนกตามความต้องการมากที่สุด	107
ตารางที่ 4 - 40 ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มเกษตรกร จำแนกตามความต้องการมากที่สุด	108
ตารางที่ 4 - 41 ผลสำรวจการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสมาชิก บริหารงานสหกรณ์ การจัดการองค์กร เพื่อให้เกิดคุณภาพของการควบคุมภายใน และป้องกันไม่ให้เกิดข้อทุจริตภายในสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร	110

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 กำหนดให้ “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน”

มติคณะรัฐมนตรีวันที่ 1 พฤษภาคม 2561 เห็นชอบข้อเสนอการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพิ่มเติม เพื่อขับเคลื่อนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ประเด็นการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยให้ส่วนราชการริเริ่มคิดค้นนวัตกรรมที่เกิดประโยชน์หรือสร้างคุณค่าในด้านต่างๆ ทั้งด้านนโยบายสาธารณะ การให้บริการ กระบวนการ และการจัดการองค์การ โดยต้องให้ความสำคัญต่อกระบวนการคิดเชิงออกแบบร่วมกับประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กรมส่งเสริมสหกรณ์ตระหนักถึงความสำคัญของการปรับปรุงประสิทธิภาพของการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยดำเนินการพัฒนาองค์การตามแนวทางคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ที่จะนำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. เพื่อสำรวจความต้องการและคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เป็นข้อมูล ในการปรับปรุงระบบงาน ขั้นตอนการบริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรมากขึ้น พัฒนาการบริหารจัดการองค์การไปสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 ที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง

ขอบเขตการดำเนินการ

สำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านระบบ “แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการกรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564” โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย 1) สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรทุกแห่ง เฉพาะที่มีสถานะดำเนินการ 2) กลุ่มอาชีพ เฉพาะที่มีสถานะดำเนินการและเคยได้รับเงินอุดหนุนจากกรมฯ และ 3) หน่วยงานราชการในภูมิภาค ได้แก่ สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ สำนักงานเกษตรจังหวัด สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด สำนักงานพาณิชย์จังหวัด สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด สำนักงานประมงจังหวัด และสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรระดับเขต

ประมวลผลข้อมูลจากจำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับ และจัดทำรายงานผลสำรวจความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ เนื้อหาในรายงาน ประกอบด้วย

- บทที่ 1 บทนำ
- บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- บทที่ 3 ระเบียบวิธีการสำรวจ
- บทที่ 4 สรุปผลการสำรวจความคิดเห็น
- บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ผลผลิต

รายงานการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมส่งเสริมสหกรณ์

ผู้รับผิดชอบดำเนินการ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมส่งเสริมสหกรณ์

นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

ผู้รับบริการ ประกอบด้วย สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร โดย

1) สหกรณ์ หมายถึง สหกรณ์ที่ปรากฏรายชื่อตามข้อมูลสารสนเทศกรมส่งเสริมสหกรณ์ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 ทุกประเภท ได้แก่ สหกรณ์การเกษตร สหกรณ์ประมง สหกรณ์นิคม สหกรณ์บริการ สหกรณ์ร้านค้า สหกรณ์ออมทรัพย์ และสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน ที่มีสถานะดำเนินการ

2) กลุ่มเกษตรกร หมายถึง กลุ่มเกษตรกรที่ปรากฏรายชื่อตามข้อมูลสารสนเทศกรมส่งเสริมสหกรณ์ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 ที่มีสถานะดำเนินการ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง หน่วยงานราชการ กลุ่มอาชีพ ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของกรมส่งเสริมสหกรณ์และมีหน่วยงานตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย

1) หน่วยงานราชการ : ระดับจังหวัด ได้แก่ สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ สำนักงานเกษตรจังหวัด สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด สำนักงานพาณิชย์จังหวัด สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด สำนักงานประมงจังหวัด และสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรระดับเขต

2) กลุ่มอาชีพ เฉพาะที่มีสถานะดำเนินการและเคยได้รับเงินอุดหนุนจากกรมฯ

ประโยชน์ที่จะได้รับ

ข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรมส่งเสริมสหกรณ์สามารถนำไปใช้ปรับปรุงระบบงาน ขั้นตอนการบริการของกรมฯ ให้มีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

- 1) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ 5 ชั้นของมาสโลว์
- 2) ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
- 3) แนวคิดการรับรู้ในคุณภาพบริการ
- 4) แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า

1. ทฤษฎีความต้องการ 5 ชั้น ของมาสโลว์

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow, 1954 : 170) (Maslow's Hierarchical Theory of Motivation) มาสโลว์ เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์เป็นจำนวนมากสามารถอธิบายโดยใช้แนวโน้มของบุคคลในการค้นหาเป้าหมายที่จะทำให้ชีวิตของเขาได้รับความต้องการความปรารถนาและได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง เป็นความจริงที่จะกล่าวว่ากระบวนการของแรงจูงใจเป็นหัวใจของทฤษฎีบุคลิกภาพของมาสโลว์ โดยเขาเชื่อว่ามนุษย์เป็น “สัตว์ที่มีความต้องการ” (wanting animal) และเป็นการยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจและเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้วก็จะยังคงเรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่นๆต่อไปซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ซึ่งเป็นผู้ที่มีความต้องการจะได้รับสิ่งต่างๆอยู่เสมอ

มาสโลว์ กล่าวว่า ความปรารถนาของมนุษย์นั้นติดตัวมาแต่กำเนิดและความปรารถนาเหล่านี้จะเรียงลำดับขั้นของความปรารถนา ตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ความปรารถนาขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (The Need – Hierarchy Conception of Human Motivation) Maslow ได้เรียงลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต้นไปสู่ความต้องการขั้นต่อไปลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ มีการเรียงลำดับขั้นความต้องการที่อยู่ในขั้นต่ำสุดจะต้องได้รับความพึงพอใจเสียก่อนบุคคลจึงจะสามารถผ่านพ้นไปสู่ความต้องการที่อยู่ในขั้นสูงขึ้นไปตามลำดับดังจะอธิบายโดยละเอียดดังนี้

1.1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs)

เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มีอำนาจมากที่สุดและสังเกตเห็นได้ชัดที่สุดจากความต้องการทั้งหมดเป็นความต้องการที่ช่วยการดำรงชีวิตได้แก่ ความต้องการอาหารน้ำดื่มออกซิเจน การพักผ่อนนอนหลับ ความต้องการทางเพศ ความต้องการความอบอุ่น ตลอดจนความต้องการที่จะถูกกระตุ้นอวัยวะสัมผัสสัมผัสแรงขับของร่างกายเหล่านี้จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับความอยู่รอดของร่างกายและของอินทรีย์ความพึงพอใจที่ได้รับในขั้นนี้จะกระตุ้นให้เกิดความต้องการในขั้นที่สูงกว่าและถ้าบุคคลใดประสบความล้มเหลวที่จะสนองความต้องการพื้นฐานนี้ก็จะไม่ได้รับการกระตุ้นให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้นอย่างไรก็ตามถ้าความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่ได้รับความพึงพอใจบุคคลก็จะอยู่ภายใต้ความต้องการนั้นตลอดไปซึ่งทำให้ความต้องการอื่นๆ ไม่ปรากฏหรือกลายเป็นความต้องการระดับรองลงไปเช่นคนที่อดอยากหิวโหยเป็นเวลานานจะไม่สามารถสร้างสรรค์สิ่งที่มีประโยชน์ต่อโลกได้บุคคลเช่นนี้จะหมกมุ่นอยู่กับการจัดหาบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้มีอาหารไว้รับประทาน Maslow อธิบายต่อไปว่าบุคคลเหล่านี้จะมีความรู้สึกเป็นสุขอย่างเต็มที่เมื่อมีอาหารเพียงพอสำหรับเขาและจะไม่ต้องกังวลสิ่งอื่นใดอีกชีวิตของเขาจะกล่าวได้ว่าเป็นเรื่องของหารรับประทานสิ่งอื่นๆ นอกจากนี้อาจจะไม่มีผลสำคัญไม่ว่าจะเป็นเสรีภาพความรักความรู้สึกต่อชุมชนการได้รับการยอมรับและปรัชญา

ชีวิตบุคคลเช่นนี้มีชีวิตอยู่เพื่อที่จะรับประทานเพียงอย่างเดียวเท่านั้นตัวอย่างการขาดแคลนอาหารมีผลต่อพฤติกรรม ได้มีการทดลองและการศึกษาชีวิตประวัติเพื่อแสดงว่าความต้องการทางด้านร่างกายเป็นเรื่องสำคัญที่จะเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์และได้พบว่าเกิดความเสียหายอย่างรุนแรงของพฤติกรรมซึ่งมีสาเหตุจากการขาดอาหารหรือน้ำติดต่อกันเป็นเวลานานตัวอย่างคือเมื่อสงครามโลกครั้งที่ 2 ในค่าย Nazi ซึ่งเป็นที่กักขังเชลยเชลยเหล่านั้นจะละทิ้งมาตรฐานทางศีลธรรมและค่านิยมต่างๆที่เขาเคยยึดถือภายใต้สภาพการณ์ปกติเช่นขโมยอาหารของคนอื่นหรือใช้วิธีการต่างๆ ที่จะได้รับอาหารเพิ่มขึ้นอีก

ตัวอย่างหนึ่งในปี ค.ศ. 1970 เครื่องบินของสายการบิน Peruvian ตกลงที่ฝั่งอ่าวอเมริกาใต้ผู้โดยสารรวมทั้งพระภิกษุ Catholic อาศัยการมีชีวิตอยู่รอดโดยการกินซากศพของผู้ที่ตายจากเครื่องบินตกจากปรากฏการณ์นี้ชี้ให้เห็นว่าเมื่อมนุษย์เกิดความหิวขั้นจะมีอิทธิพลเหนือระดับศีลธรรมจรรยาจึงไม่ต้องสงสัยเลยว่ามนุษย์มีความต้องการทางด้านร่างกายเหนือความต้องการอื่นๆและแรงผลักดันของความต้องการนี้ได้เกิดขึ้นกับบุคคลก่อนความต้องการอื่นๆ

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs)

เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับความพึงพอใจแล้วบุคคลก็จะพัฒนาการไปสู่ขั้นใหม่ต่อไปซึ่งขั้นนี้เรียกว่าความต้องการความปลอดภัยหรือความรู้สึกมั่นคง (safety or security)

Maslow กล่าวว่าความต้องการความปลอดภัยนี้จะสังเกตได้ง่ายในทารกและในเด็กเล็กๆ เนื่องจากทารกและเด็กเล็กๆต้องการความช่วยเหลือและต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่นตัวอย่างทารกจะรู้สึกกลัวเมื่อถูกทิ้งให้อยู่ตามลำพังหรือเมื่อเขาได้ยินเสียงดังๆ หรือเห็นแสงสว่างมากๆ แต่ประสบการณ์และการเรียนรู้จะทำให้ความรู้สึกกลัวหมดไปดังคำพูดที่ว่า “ฉันไม่กลัวเสียงฟ้าร้องและฟ้าแลบอีกต่อไปแล้วเพราะฉันรู้ธรรมชาติในการเกิดของมัน” พลังความต้องการความปลอดภัยจะเห็นได้ชัดเจนเช่นกันเมื่อเด็กเกิดความเจ็บป่วยตัวอย่างเด็กที่ประสบอุบัติเหตุขาหักก็จะรู้สึกกลัวและอาจแสดงออกด้วยอาการผื่นร้ายและความต้องการที่จะได้รับความปกป้องคุ้มครองและการให้กำลังใจ

Maslow กล่าวเพิ่มเติมว่าพ่อแม่ที่เลี้ยงดูลูกอย่างไม่กวัดจันและตามใจมากเกินไปจะไม่ทำให้เด็กเกิดความรู้สึกว่าได้รับความพึงพอใจจากความต้องการความปลอดภัยการให้อนอนหรือให้กินไม่เป็นเวลาไม่เพียงแต่ทำให้เด็กสับสนเท่านั้นแต่ยังทำให้เด็กรู้สึกไม่มั่นคงในสิ่งแวดล้อมรอบๆ ตัวเขาสัมพันธ์ภาพของพ่อแม่ที่ไม่ดีต่อกันเช่น ทะเลาะกันทำร้ายร่างกายซึ่งกันและกันพ่อแม่แยกกันอยู่ หย่า ตายจากไปสภาพการณ์เหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อความรู้สึกที่ดีของเด็กทำให้เด็กรู้ว่าสิ่งแวดล้อมต่างๆ ไม่มั่นคงไม่สามารถคาดการณ์ได้และนำไปสู่ความรู้สึกไม่ปลอดภัยความต้องการความปลอดภัยจะยังมีอิทธิพลต่อบุคคลแม้ว่าจะผ่านพ้นวัยเด็กไปแล้วแม้ในบุคคลที่ทำงานในฐานะเป็นผู้คุ้มครองเช่นผู้รักษาเงินนักบัญชีหรือทำงานเกี่ยวกับการประกันต่างๆ และผู้ที่ทำหน้าที่ให้การรักษายาบาลเพื่อความปลอดภัยของผู้อื่นเช่นแพทย์ พยาบาล คนชรา บุคคลทั้งหมดที่กล่าวมานี้จะเฝ้าหาความปลอดภัยด้วยกันทั้งสิ้น ศาสนาและปรัชญาที่มนุษย์ยึดถือทำให้เกิดความรู้สึกมั่นคงเพราะทำให้บุคคลได้จัดระบบของตัวเองให้มีเหตุผลและวิถีทางที่ทำให้บุคคลรู้สึก “ปลอดภัย” ความต้องการความปลอดภัยในเรื่องอื่นๆจะเกี่ยวข้องกับการเผชิญกับสิ่งต่างๆเหล่านี้สงครามอาชญากรรมน้ำท่วมแผ่นดินไหว การจลาจลความสับสนไม่เป็นระเบียบของสังคมและเหตุการณ์อื่นๆ ที่คล้ายคลึงกับสภาพเหล่านี้

Maslow ได้ให้ความคิดต่อไปว่าอาการโรคประสาทในผู้ใหญ่โดยเฉพาะโรคประสาทชนิดย้ำคิด-ย้ำทำ (obsessive-compulsive neurotic) เป็นลักษณะเด่นชัดของการค้นหาความรู้สึกปลอดภัยผู้ป่วยโรคประสาทจะแสดงพฤติกรรมว่าเขากำลังประสบเหตุการณ์ที่ร้ายกาจและกำลังมีอันตรายต่างๆ เขาจึงต้องการมีใครสักคนที่ปกป้องคุ้มครองเขาและเป็นผู้ที่มีความเข้มแข็งซึ่งเขาสามารถจะพึ่งพาอาศัยได้

1.3 ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love needs)

ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของเป็นความต้องการขั้นที่ 3 ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลต้องการได้รับความรักและความเป็นเจ้าของโดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นเช่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวหรือกับผู้อื่นสมาชิกภายในกลุ่มจะเป็นเป้าหมายสำคัญสำหรับบุคคลกล่าวคือบุคคลจะรู้สึกเจ็บปวดมากเมื่อถูกทอดทิ้งไม่มีใครยอมรับหรือถูกตัดออกจากสังคมไม่มีเพื่อนโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อจำนวนเพื่อนๆ ญาติ พี่น้อง สามีนหรือภรรยาหรือลูกๆ ได้ลดน้อยลงไปในนักเรียนที่เข้าโรงเรียนที่ห่างไกลบ้านจะเกิดความต้องการเป็นเจ้าของอย่างยิ่งและจะแสวงหาอย่างมากที่จะได้รับการยอมรับจากกลุ่มเพื่อน

Maslow คัดค้านกลุ่ม Freud ที่ว่าความรักเป็นผลมาจากการเทิดทูลสัญชาตญาณทางเพศ(sublimation) สำหรับ Maslow ความรักไม่ใช่สัญลักษณ์ของเรื่องเพศ (sex) เขาอธิบายว่าความรักที่แท้จริงจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่ดีความสัมพันธ์ของความรักระหว่างคน 2 คนจะรวมถึงความรู้สึกนับถือซึ่งกันและกันการยกย่องและความไว้วางใจแก่กันนอกจากนี้ Maslow ยังย้ำว่าความต้องการความรักของคนจะเป็นความรักที่เป็นไปในลักษณะทั้งการรู้จักให้ความรักต่อผู้อื่นและรู้จักที่จะรับความรักจากผู้อื่นการได้รับความรักและการยอมรับจากผู้อื่นเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าบุคคลที่ขาดความรักก็จะรู้สึกว่าชีวิตไร้ค่ามีความรู้สึกอ้างว้างและเคียดแค้น กล่าวโดยสรุป Maslow มีความเห็นว่าบุคคลต้องการความรักและรู้สึกเป็นเจ้าของและการขาดสิ่งนี้มักจะจะเป็นสาเหตุให้เกิดความขัดข้องคับใจและทำให้เกิดปัญหาการปรับตัวไม่ได้และความยินดีในพฤติกรรมหรือความเจ็บป่วยทางด้านจิตใจในลักษณะต่างๆ

สิ่งที่ควรสังเกตประการหนึ่งก็คือมีบุคคลจำนวนมากที่มีความลำบากใจที่จะเปิดเผยตัวเองเมื่อมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดสนิทสนมกับเพศตรงข้ามเนื่องจากกลัวว่าจะถูกปฏิเสธความรู้สึกเช่นนี้ Maslow กล่าวว่าสืบเนื่องมาจากประสบการณ์ในวัยเด็กการได้รับความรักหรือการขาดความรักในวัยเด็กย่อมมีผลกับการเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีวุฒิภาวะและการมีทัศนคติในเรื่องของความรัก มาสโลว์เปรียบเทียบว่าความต้องการความรักก็เป็นเช่นเดียวกับรถยนต์ที่สร้างขึ้นมาโดยต้องการก๊าซหรือน้ำมันนั่นเอง (Maslow 1970 p. 170)

1.4 ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Self-Esteem needs)

เมื่อความต้องการได้รับความรักและการให้ความรักแก่ผู้อื่นเป็นไปอย่างมีเหตุผลและทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจแล้วพลังผลักดันในขั้นที่ 3 ก็จะลดลงและมีความต้องการในขั้นต่อไปมาแทนที่กล่าวคือมนุษย์ต้องการที่จะได้รับความนับถือยกย่องออกเป็น 2 ลักษณะ ลักษณะแรกเป็นความต้องการนับถือตนเอง (self-respect) ส่วนลักษณะที่ 2 เป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (esteem from others)

1) ความต้องการนับถือตนเอง (self-respect) คือความต้องการมีอำนาจมีความเชื่อมั่นในตนเองมีความแข็งแรงมีความสามารถในตนเองมีผลสัมฤทธิ์ไม่ต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่นและมีความเป็นอิสระทุกคนต้องการที่จะรู้สึกว่าเขามีคุณค่าและมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในงานภารกิจต่างๆ และมีชีวิตที่เด่นดัง

2) ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (esteem from others) คือความต้องการมีเกียรติยศการได้รับยกย่องได้รับการยอมรับได้รับความสนใจมีสถานภาพมีชื่อเสียงเป็นที่กล่าวขานและเป็นที่ชื่นชมยินดีมีความต้องการที่จะได้รับความยกย่องชมเชยในสิ่งที่เขากระทำซึ่งทำให้รู้สึกว่าเขาเองมีคุณค่าว่าความสามารถของเขาได้รับการยอมรับจากผู้อื่น

ความต้องการได้รับความนับถือยกย่องก็เป็นเช่นเดียวกับธรรมชาติของลำดับขั้นในเรื่องความต้องการด้านแรงจูงใจตามทัศนะของ Maslow ในเรื่องอื่นๆที่เกิดขึ้นภายในจิตนั้นคือบุคคลจะแสวงหา

ความต้องการได้รับการยกย่องก็เมื่อภายหลังจากความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของได้รับการตอบสนองความพึงพอใจของเขาแล้วและ Maslow กล่าวว่ามันเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ที่บุคคลจะย้อนกลับจากระดับชั้นความต้องการในชั้นที่ 4 กลับไปสู่ระดับชั้นที่ 3 อีกถ้าความต้องการระดับชั้นที่ 3 ซึ่งบุคคลได้รับไว้แล้วนั้นถูกกระทบกระเทือนหรือสูญสลายไปทันทีทันใดดังตัวอย่างที่ Maslow นำมาอ้างคือหญิงสาวคนหนึ่งซึ่งเธอคิดว่าการตอบสนองความต้องการความรักของเธอได้ดำเนินไปด้วยดีแล้วเธอจึงทุ่มเทและเอาใจใส่ในธุรกิจของเธอ และได้ประสบความสำเร็จเป็นนักธุรกิจที่มีชื่อเสียงและอย่างไม่คาดฝันสามีได้ผลจากเธอไปในเหตุการณ์เช่นนี้ปรากฏว่าเธอวางมือจากธุรกิจต่างๆ ในการที่จะส่งเสริมให้เธอได้รับความยกย่องนับถือและหันมาใช้ความพยายามที่จะเรียกร้องสามีให้กลับคืนมาซึ่งการกระทำเช่นนี้ของเธอเป็นตัวอย่างของความต้องการความรักซึ่งครั้งหนึ่งเธอได้รับแล้วและถ้าเธอได้รับความพึงพอใจในความรักโดยสามีหวนกลับคืนมาเธอก็จะกลับไปเกี่ยวข้องกับโลกธุรกิจอีกครั้งหนึ่งความพึงพอใจของความต้องการได้รับการยกย่องโดยทั่วๆ ไปเป็นความรู้สึกและทัศนคติของความเชื่อมั่นในตนเองความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าการมีพลังกำลังการมีความสามารถและความรู้สึกว่ามีชีวิตอยู่อย่างมีประโยชน์และเป็นบุคคลที่มีความจำเป็นต่อโลกในทางตรงกันข้ามการขาดความรู้สึกต่างๆดังกล่าวนี้ย่อมนำไปสู่ความรู้สึกและทัศนคติของปมด้อยและความรู้สึกไม่พอใจเพียงเกิดความรู้สึกอ่อนแอและช่วยเหลือตนเองไม่ได้สิ่งต่างๆเหล่านี้เป็นการรับรู้ตนเองในทางลบ (negative) ซึ่งอาจก่อให้เกิดความรู้สึกขาดกลัวและรู้สึกว่าตนเองไม่มีประโยชน์และสิ้นหวังในสิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของชีวิตและประเมินตนเองต่ำกว่าชีวิตความเป็นอยู่กับการได้รับการยกย่องและยอมรับจากผู้อื่นอย่างจริงจังมากกว่าการมีชื่อเสียงจากสถานภาพหรือการได้รับการประจบประแจงการได้รับความนับถือยกย่องเป็นผลมาจากความเพียรพยายามของบุคคลและความต้องการนี้อาจเกิดอันตรายขึ้นได้ถ้าบุคคลนั้นต้องการคำชมเชยจากผู้อื่นมากกว่าการยอมรับความจริงและเป็นที่ยอมรับกันว่าการได้รับความนับถือยกย่องมีพื้นฐานจากการกระทำของบุคคลมากกว่าการควบคุมจากภายนอก

1.5 ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-Actualization needs)

ลำดับขั้นสุดท้ายถ้าความต้องการลำดับขั้นก่อนๆ ได้ทำให้เกิดความพึงพอใจอย่างมีประสิทธิภาพความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงก็จะเกิดขึ้น Maslow อธิบายความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงว่าเป็นความปรารถนาในทุกสิ่งทุกอย่างซึ่งบุคคลสามารถจะได้รับอย่างเหมาะสมบุคคลที่ประสบผลสำเร็จในขั้นสูงสุดนี้จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในสิ่งที่ท้าทายความสามารถและศักยภาพของเขาและมีความปรารถนาที่จะปรับปรุงตนเองพลังแรงขับของเขาจะกระทำพฤติกรรมตรงกับความสามารถของตนกล่าวโดยสรุปการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงเป็นความต้องการอย่างหนึ่งของบุคคลที่จะบรรลุถึงจุดสูงสุดของศักยภาพเช่น “นักดนตรีก็ต้องใช้ความสามารถทางด้านดนตรีศิลปินก็ต้องวาดรูปกวีจะต้องเขียนโคลงกลอนถ้าบุคคลเหล่านี้ได้บรรลุถึงเป้าหมายที่ตนตั้งไว้ก็เชื่อได้ว่าเขาเหล่านั้นเป็นคนที่รู้จักตนเองอย่างแท้จริง” Maslow (1970 : 46)

ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงจะดำเนินไปอย่างง่ายหรือเป็นไปได้โดยอัตโนมัติโดยความเป็นจริงแล้ว Maslow เชื่อว่าคนเรามักจะกลัวตัวเองในสิ่งเหล่านี้ “ด้านที่ดีที่สุดของเราความสามารถพิเศษของเราสิ่งที่ดีงามที่สุดของเราพลังความสามารถความคิดสร้างสรรค์” Maslow (1962 : 58) ความต้องการ เข้าใจตนเองอย่างแท้จริงมิได้มีแต่เฉพาะในศิลปินเท่านั้นคนทั่ว ๆ ไป เช่น นักกีฬา นักเรียน หรือแม้แต่กรรมกรก็สามารถจะมีความเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงได้ถ้าทุกคนสามารถทำในสิ่งที่ตนต้องการให้ดีที่สุดรูปแบบเฉพาะของการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงจะมีความแตกต่างกันกว้างขวางจากคนหนึ่งไปสู่อีกคนหนึ่ง กล่าวได้ว่ามันคือระดับความต้องการที่แสดงความแตกต่างระหว่างบุคคลอย่างยิ่งใหญ่ที่สุด

Maslow ได้ยกตัวอย่างของความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงในกรณีของนักศึกษาชื่อ Mark ซึ่งเขาได้ศึกษาวิชาบุคลิกภาพเป็นระยะเวลายาวนานเพื่อเตรียมตัวเป็นนักจิตวิทยาคลินิกนักทฤษฎีคน

อื่นๆอาจจะอธิบายว่าทำไมเขาจึงเลือกอาชีพนี้ตัวอย่างเช่น Freud อาจกล่าวว่ามันสัมพันธ์อย่างลึกซึ้งกับสิ่งที่เขาเก็บกดความอยากรู้อยากเห็นในเรื่องเพศไว้ตั้งแต่วัยเด็กขณะที่ Adler อาจมองว่ามันเป็นความพยายามเพื่อชดเชยความรู้สึกด้อยบางอย่างในวัยเด็ก Skinner อาจมองว่าเป็นผลจากการถูกวางเงื่อนไขของชีวิตในอดีต ขณะที่ Bandura สัมพันธ์เรื่องนี้กับตัวแปรต่างๆทางการเรียนรู้ทางสังคมและ Kelly อาจพิจารณาว่า Mark กำลังจะพุ่งตรงไปเพื่อที่จะเป็นบุคคลที่เขาต้องการจะเป็นตัวอย่างที่แสดงถึงการมุ่งตรงไปสู่เป้าประสงค์ในอาชีพ โดยความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงและถ้าจะพิจารณากรณีของ Mark ให้ลึกซึ้งยิ่งขึ้นถ้า Mark ได้ผ่านการเรียนวิชาจิตวิทยาจนครบหลักสูตรและได้เขียนวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอกและในที่สุดก็ได้รับปริญญาเอกทางจิตวิทยาคลินิกสิ่งที่ต้องวิเคราะห์ Mark ต่อไปก็คือเมื่อเขาสำเร็จการศึกษาดังกล่าวแล้วถ้ามีบุคคลหนึ่งได้เสนองานให้เขาในตำแหน่งตำรวจสืบสวนซึ่งงานในหน้าที่นี้จะได้รับค่าตอบแทนอย่างสูงและได้รับผลประโยชน์พิเศษหลายๆอย่างตลอดจนรับประกันการว่างและ ความมั่นคงสำหรับชีวิตเมื่อประสบเหตุการณ์เช่นนี้ Mark จะทำอย่างไรถ้าคำตอบของเขาคือ “ตกลง” เขาก็จะย้อนกลับมาสู่ความต้องการระดับที่ 2 คือความต้องการความปลอดภัยสำหรับการวิเคราะห์ความเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง Maslow กล่าวว่า “อะไรที่มนุษย์สามารถจะเป็นได้เขาจะต้องเป็นในสิ่งนั้น” เรื่องของ Mark เป็นตัวอย่างง่ายๆ ว่าถ้าเขาตกลงเป็นตำรวจสืบสวนเขาก็จะไม่มีโอกาสที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง

ทำไมทุกคนจึงไม่สัมฤทธิ์ผลในการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Why Can't All People Achieve Self-Actualization) ตามความคิดของ Maslow ส่วนมากมนุษย์แม้จะไม่ใช่ทั้งหมดที่ต้องการแสวงหาเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ภายในตนจากงานวิจัยของเขาทำให้ Maslow สรุปว่าการรู้ถึงศักยภาพของตนนั้นมาจากพลังตามธรรมชาติและจากความจำเป็นบังคับส่วนบุคคลที่มีพรสวรรค์มีจำนวนน้อยมากเพียง 1% ของประชากรที่ Maslow ประเมิน Maslow เชื่อว่าการนำศักยภาพของตนออกมาใช้เป็นสิ่งที่ยากมากบุคคลมักไม่รู้ว่าตนเองมีความสามารถและไม่ทราบว่าศักยภาพนั้นจะได้รับการส่งเสริมได้อย่างไรมนุษย์ส่วนใหญ่มักยังไม่มั่นใจในตัวเองหรือไม่มั่นใจในความสามารถของตนจึงทำให้หมดโอกาสเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงและยังมีสิ่งแวดล้อมทางสังคมตัวอย่างหนึ่งที่แสดงให้เห็นว่าอิทธิพลของสังคมมีต่อการเข้าใจตนเองคือแบบพิมพ์ของวัฒนธรรม (cultural stereotype) ซึ่งกำหนดว่าลักษณะเช่นไรที่แสดงความเป็นชาย (masculine) และลักษณะใดที่ไม่ใช่ความเป็นชายเช่นจัดพฤติกรรมต่างๆ เหล่านี้ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นความเมตตากรุณาความสุภาพและความอ่อนโยนสิ่งเหล่านี้วัฒนธรรมมีแนวโน้มที่จะพิจารณาว่า “ไม่ใช่ลักษณะของความเป็นชาย” หรือความเชื่อถือของวัฒนธรรมด้านอื่นๆซึ่งเป็นความเชื่อที่ไม่มีคุณค่าเช่นยึดถือว่าบทบาทของผู้หญิงขึ้นอยู่กับจิตวิทยาพัฒนาการของผู้หญิงเป็นต้นการพิจารณาจากเกณฑ์ต่างๆดังกล่าวนี้เป็นเพียงการเข้าใจ “สภาพการณ์ที่ดี” มากกว่าเป็นเกณฑ์ของการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง

ประการสุดท้าย Maslow ได้สรุปว่าการไม่เข้าใจตนเองอย่างแท้จริงเกิดจากความพยายามที่ไม่ถูกต้องของการแสวงหาความมั่นคงปลอดภัยเช่นการที่บุคคลสร้างความรู้สึกให้ผู้อื่นเกิดความพึงพอใจตนโดยพยายามหลีกเลี่ยงหรือจัดข้อผิดพลาดต่างๆ ของตนบุคคลเช่นนี้จึงมีแนวโน้มที่จะพิทักษ์ความมั่นคงปลอดภัยของตนโดยแสดงพฤติกรรมในอดีตที่เคยประสบผลสำเร็จแสวงหาความอบอุ่นและสร้างมนุษย์สัมพันธ์กับผู้อื่นซึ่งลักษณะเช่นนี้ย่อมขัดขวางวิถีทางที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการที่จะนำเสนอ ในการศึกษาประกอบไปด้วย รายละเอียดต่อไปนี้
พิทักษ์ ตรุษทิม (2538)

การให้บริการสาธารณะ พิตักษ์ ตรุษทิม (2538 : 30) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจโดยขึ้นอยู่กับ

2.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่นๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือความล่าช้าซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐแต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้เช่นความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นหรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนาหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้เป็นต้นปัญหาที่ตามมาก็คือระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรีดังนั้นระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้นซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะคือ

- 1) การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติมีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญงานมีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน
- 2) การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มากขึ้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด
- 3) การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

อนึ่ง การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเห็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่การวางแผนการเตรียมการต่างๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับการบริการเป็นการล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหายเช่นการแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้นหน่วยราชการไม่จำเป็นต้องรอให้มีการร้องขอแต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าได้เลยการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงานการติดตามผลการจัดเก็บเอกสารต่างๆ เป็นต้นเพื่อให้งานจบการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็วตัวอย่างเช่นการให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนซึ่งจะต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตรการแจ้งย้ายปลายทางซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทางเป็นต้น

2.2 การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการซึ่งหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับโดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนักซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือการบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือมารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วยแม้ว่าผู้มาขอรับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายาม

ให้บริการในเรื่องนั้นๆ ด้วยเช่นมีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้านหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้วก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่เป็นต้น

2.3 ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผลคำแนะนำต่างๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่นๆ อีกนอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

2.4 ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการ และการติดต่อกับทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจจะหว่างกันเป็นไปได้อย่างยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการบริการนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

2.5 ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขดังนี้

1) การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกันไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตามหรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

2) การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่นมีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดารเป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่นการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่างๆเป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่นการออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้รายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสารเป็นต้นซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่าความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

กล่าวโดยสรุปการพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรหรือ Package Service เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมาย ที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติ และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

Milet (อ้างในพิทักษ์ ตรีหิมา, 2538 : 33) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนโดยมีหลักหรือแนวทางคือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานที่มั่นคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกันดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่าง

เท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timeiy Service) หมายถึงในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ampie Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มิฉะนั้นแล้วความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่อึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Verma (อ้างในพิทักษ์ ตรุษทิพย์, 2538 : 33) การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการและได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความ ต้องการขอรับบริการ
 2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
 3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้ยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
 4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
 5. การยอมรับคุณภาพของบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย
- จากความหมายของการบริการที่กล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า “การบริการ” หมายถึงการปฏิบัติรับใช้และอำนวยความสะดวกต่างๆ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก

3. แนวคิดการรับรู้ในคุณภาพบริการ

3.1 ความหมายของการรับรู้ในคุณภาพบริการ เมื่อมีการพิจารณาความหมายโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก ๆ คือ การรับรู้ และคุณภาพบริการ พบว่า

การรับรู้ (Perception) คือกระบวนการซึ่งบุคคลมีการเลือก การจัดระเบียบและแปลความหมายของสิ่งเร้า ให้กลายเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีความสอดคล้องกัน (Schiffman and Kanuk, 2007) โดยแต่ละบุคคลอาจจะมีการรับรู้ที่แตกต่างกัน แม้ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ที่มีสิ่งเร้าเดียวกันก็ตาม เพราะแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันในด้านต่างๆ ได้แก่ ความต้องการ ค่านิยม หรือประสบการณ์ กระบวนการรับรู้ของผู้บริโภคเกิดเนื่องจากการเปิดรับสิ่งเร้าและการรู้สึก โดยมีขั้นตอน ดังนี้ (ชูชัย สมธิไกร, 2553)

การเลือกรับรู้ (Perceptual Selection) หรือการที่ผู้บริโภคมีการเลือกที่จะรับรู้สิ่งเร้าใดบ้าง เพราะในสถานการณ์ทั่วไป บุคคลจะได้รับสิ่งเร้ามากมาย แต่จะเลือกให้ความสนใจกับสิ่งเร้าเพียงไม่กี่อย่าง เช่น การไปซื้อสินค้าในซูเปอร์มาร์เก็ต ผู้บริโภคจะเห็นสินค้าจำนวนมากที่มีความแตกต่างกันทั้งในด้าน

สี สัน ขนาด และรูปร่าง รวมทั้งผู้คนจำนวนมาก กลิ่น และเสียงหลากหลาย หรือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าผู้บริโภคจะได้รับสิ่งเร้าที่หลากหลายดังกล่าว แต่ก็เลือกรับรู้เฉพาะสิ่งเร้าที่ตนเองให้ความสนใจและต้องการซื้อเท่านั้น

การจัดระเบียบการรับรู้ (Perceptual Organization) คือการที่ผู้บริโภคมีการจัดสิ่งเร้าเป็นกลุ่ม และรับรู้สิ่งเร้าเหล่านั้นโดยภาพรวม โดยพยายามจัดกลุ่มสิ่งเร้าให้มีความหมายตามความเข้าใจของตนเอง

การแปลความหมาย (Interpretation) เป็นการตีความของผู้บริโภคว่าสิ่งเร้าที่สัมผัสนั้นคืออะไร หรือมีความหมายอย่างไร โดยการแปลความหมายนั้นมีลักษณะผสมผสานกันระหว่างข้อเท็จจริงที่ได้รับและอารมณ์ความรู้สึกของผู้แปลความหมาย ในบางครั้งถ้าสิ่งเร้าที่บุคคลได้รับอาจมีความคลุมเครือ ในกรณีเช่นนี้บุคคลมักจะมีการแปลความหมายในทางที่ตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวัง หรือความสนใจของตนเอง

การรับรู้ของบุคคลโดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับ 3 ปัจจัยต่อไปนี้

(1) สิ่งเร้าที่บุคคลจะรับรู้ ซึ่งเป็นสิ่งที่มากระตุ้นให้บุคคลแสดงปฏิกิริยาตอบสนองหรือแสดงพฤติกรรมแบ่งออกเป็น

(1.1) สิ่งเร้าภายใน (Internal Stimulus) เป็นสิ่งเร้าที่อยู่ภายในร่างกาย ได้แก่ ความต้องการ ความหิว ความกระหาย ความรู้สึก และความคิด เป็นต้น

(1.2) สิ่งเร้าภายนอก (External Stimulus) เป็นสิ่งเร้าที่อยู่ภายนอกในร่างกาย ได้แก่ วัตถุสิ่งของต่างๆ คน พืช สัตว์ ตลอดจนความเชื่อ ขนบธรรมเนียมประเพณีวัฒนธรรมในสังคม

(2) อวัยวะสัมผัสและความรู้สึกสัมผัสของบุคคล คือ อวัยวะที่มีประสาทสัมผัส ได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น และกาย ถ้าส่วนใดบกพร่องหรือพิการก็ไม่สามารถรับสิ่งต่างๆ ได้

(3) ลักษณะหรือสภาพของบุคคลขณะที่รับรู้ที่สำคัญ คือ ประสบการณ์เดิมและความเอาใจใส่ต่อสิ่งเร้าที่มากกระทบประสาทสัมผัส อย่างไรก็ตาม ความเอาใจใส่ของบุคคลยังขึ้นอยู่กับความพร้อมของสภาพร่างกายของบุคคลในขณะนั้น และขึ้นอยู่กับลักษณะของสิ่งเร้าด้วย

ดังนั้น การรับรู้เป็นกระบวนการตีความหมายจากสิ่งที่เรสัมผัส เป็นที่รู้จัก ที่เข้าใจ โดยใช้ประสบการณ์เดิมช่วยในการแปลความหมาย ได้แก่ ความคิด ความรู้ และการกระทำที่ได้เคยปรากฏแก่ผู้รับมาแล้ว และการที่บุคคลตีความหมายต่อสิ่งหนึ่งอย่างใดนั้น ขึ้นอยู่กับว่าบุคคลรับรู้และตีความหมายให้เป็นอย่างไร เพราะแต่ละคนจะตีความหมายจากการรับรู้ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ได้รับของแต่ละคน และการเข้าใจความหมายของสิ่งที่เห็นแล้วเอามาขยายความ

ในส่วนของคุณภาพบริการ (Service Quality) ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางทั่วโลก เนื่องจากปัจจุบันธุรกิจภาคบริการมีการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการแข่งขันที่รุนแรง ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจต่างๆ จึงได้เน้นถึงความสำคัญของคุณภาพการบริการที่มอบให้กับลูกค้า และถือเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรจะต้องศึกษาหรือมีข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการจากลูกค้า โดยความหมายของคุณภาพบริการในมุมมองของบุคคลต่างๆ เป็นดังนี้

Lehtinen and Lehtinen (1991) ได้กล่าวว่าคุณภาพบริการ จะถูกสร้างขึ้นในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและองค์ประกอบของการบริการในองค์กร ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบของคุณภาพ 3 แบบคือ คุณภาพทางกายภาพ เช่น อุปกรณ์ อาคาร เป็นต้น คุณภาพขององค์กรที่จะแสดงออกมาในรูปของวิสัยทัศน์ขององค์กร คุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ได้กล่าวว่าคุณภาพบริการ คือการรับรู้ของลูกค้า ซึ่งลูกค้าจะประเมินคุณภาพบริการโดยเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับการบริการที่

ได้รับจริง และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพบริการ ต้องมีการบริการอย่างคงที่อยู่ในระดับของการรับรู้ของลูกค้า หรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า โดยการประเมินคุณภาพบริการนั้นทำได้ยากกว่าการประเมินคุณภาพสินค้า การรับรู้คุณภาพบริการเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบของความคาดหวังของลูกค้ากับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งคุณภาพที่ถูกประเมินไม่ได้เป็นการประเมินเฉพาะผลจากการบริการเท่านั้น แต่เป็นการประเมินที่รวมไปถึงกระบวนการของการบริการที่ได้รับ

Rust & Oliver (1994) ได้กล่าวว่าคุณภาพบริการ เป็นแนวความคิดที่มองว่าลูกค้าคิดอย่างไรต่อคุณภาพของการบริการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญของการบริหารองค์กรให้เกิดประสิทธิผลโดยมีแนวความคิดที่สัมพันธ์กันอยู่ 3 แนวความคิดประกอบด้วย ความพึงพอใจของลูกค้า คุณภาพบริการ และคุณค่าของลูกค้า ซึ่งสามารถแบ่งคุณภาพบริการออกเป็น 3 ลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

(1) คุณภาพบริการเป็นสิ่งที่ยากมากในการประเมินเนื่องจากการบริการไม่สามารถจับต้องได้ องค์กรอาจจะยากในการเข้าใจ ว่าลูกค้ารับรู้ถึงการบริการและคุณภาพบริการขององค์กรเป็นอย่างไร แต่เมื่อผู้ให้บริการได้ทราบถึงผลการประเมินด้านบริการจากลูกค้าออกมาเป็นอย่างไรแล้ว องค์กรก็จะสามารถที่จะรู้ถึงทิศทางของคุณภาพบริการตามความต้องการของลูกค้า

(2) คุณภาพบริการเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับคุณภาพบริการที่ได้รับจริง เป็นการวัดถึงระดับบริการที่ได้มอบให้กับลูกค้าได้ดีเท่ากับความคาดหวังของลูกค้าหรือไม่ โดยที่คุณภาพบริการที่มอบให้จะตรงกับความต้องการของลูกค้านั้นต้องอยู่บนมาตรฐานที่คงที่

(3) คุณภาพบริการแสดงค่าออกมาในรูปของผลที่ได้และขั้นตอนในการปฏิบัติ โดยคุณภาพบริการประกอบด้วยคุณภาพ 2 ชนิด คือคุณภาพทางเทคนิคของผลลัพธ์ที่ได้ ซึ่งแสดงถึงสิ่งที่ลูกค้า ได้รับหลังจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้าสิ้นสุดลง และคุณภาพตามหน้าที่ของกระบวนการ ซึ่งเป็นกระบวนการของการมอบบริการหรือสินค้าให้กับลูกค้า (Gronroos, 1990) นอกจากนี้ ยังพบว่าการบริการที่มีคุณภาพจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและสร้างผลกำไรที่เติบโตอย่างต่อเนื่องให้แก่องค์กร คุณภาพการบริการที่ดีจะก่อให้เกิดความภักดีของลูกค้าต่อองค์กร และยังช่วยในการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายรวมทั้งยังสามารถช่วยเพิ่มรายได้ให้กับองค์กร เนื่องจากลูกค้าที่มีความพอใจต่อการได้รับบริการจะช่วยทำการประชาสัมพันธ์โดยการบอกปากต่อปากไปยังกลุ่มลูกค้ารายใหม่ ตลอดจนทำให้ลูกค้าเต็มใจที่จะจ่ายค่า บริการที่แพงกว่า เพื่อให้ได้บริการที่มีคุณภาพดีกว่า

Christopher, W.F.; & Scheuing, E.E (1993) ได้กล่าวถึงคุณภาพบริการว่า เกี่ยวข้องกับการประเมินของลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับบริการที่พึงประสงค์ (Desired Service) บริการที่เพียงพอ (Adequate Service) บริการที่คาดการณ์ (Predicted Service) และขอบเขตที่ยอมรับได้ (Zone of Tolerance) ซึ่งอยู่ระหว่างบริการที่พึงประสงค์และบริการที่เพียงพอ กล่าวคือ

1) บริการที่พึงประสงค์ เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับหรือปรารถนาที่จะได้รับระดับของความปรารถนาจะขึ้นอยู่กับความต้องการส่วนบุคคล และความเชื่อถือของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการที่ผู้ให้บริการจะสามารถทำได้ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าลูกค้าต้องการที่จะได้รับบริการที่ดีที่สุดตามอุดมคติของตน แต่ลูกค้าก็จะไม่คาดหวังอย่างไร้เหตุผล เนื่องจากพวกเขาไม่เข้าใจดีว่าบริษัทไม่สามารถให้บริการที่ดีที่สุดได้ตลอดเวลา ด้วยเหตุนี้ลูกค้าจึงมีระดับความคาดหวังต่อการบริการอีกระดับหนึ่ง คือ

2) บริการที่เพียงพอ เป็นระดับที่ต่ำที่สุดของการบริการที่ลูกค้าจะยอมรับโดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ความคาดหวังระดับนี้ประกอบขึ้นจากปัจจัยจากความรับรู้ของผู้บริโภคต่อทางเลือกจากการบริการของผู้ให้บริการรายอื่นๆ และปัจจัยจากสถานการณ์ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้บริการในแต่ละครั้ง พบว่าในกรณีที่ลูกค้ามีทางเลือกในการรับบริการหลายๆทาง ความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการก็จะสูง ในขณะเดียวกัน

ถ้าลูกค้ารู้สึกว่าไม่มีทางเลือก เช่น ในสถานการณ์ฉุกเฉินซึ่งผู้ให้บริการรายอื่นๆ ไม่สามารถให้บริการได้ ความคาดหวังของลูกค้าก็จะต่ำลง

3) บริการที่คาดการณ์ (Predicted Service) คือระดับของการบริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการในขณะที่ลูกค้ากับผู้ให้บริการกำลังเผชิญหน้ากันในการบริการใดบริการหนึ่ง บริการที่คาดการณ์จะมีผลกระทบโดยตรงต่อการกำหนดระดับการบริการที่พึงประสงค์ หากลูกค้าคาดการณ์ว่าจะได้รับบริการที่ดี ระดับความคาดหวังของการบริการที่พึงประสงค์ก็จะสูง หากระดับของการคาดการณ์ลดลง ระดับของความคาดหวังต่อการบริการที่พึงประสงค์ก็จะน้อยลงด้วย เช่น การเข้าแถวยาวๆ เพื่อรอซื้อชมบัตรภาพยนตร์เป็นเวลา 15 นาทีในวันหยุด ไม่ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับบริการที่ต่ำกว่าระดับการบริการที่พึงประสงค์ เนื่องจากลูกค้าคาดหวังไว้ว่าจะต้องมีคนมารอแถวมากในวันหยุด แต่ลูกค้ารู้สึกว่า การเข้าแถวเพื่อรอซื้อบัตรชมภาพยนตร์ ในวันธรรมดาเป็นเวลา 10 นาที เป็นการบริการที่ต่ำกว่าระดับการบริการที่พึงประสงค์ เนื่องจากลูกค้าคาดการณ์ว่า วันธรรมดามีคนมาชมภาพยนตร์ไม่มากนัก

4) ขอบเขตที่ยอมรับได้ ซึ่งเป็นการอธิบายว่าระดับการบริการที่เพียงพอคือ ระดับที่ต่ำสุดของการบริการที่ลูกค้ายอมรับได้โดยไม่เกิดความไม่พอใจ หากต่ำกว่าระดับนี้ลูกค้าก็จะเกิดความสับสนและไม่พอใจในการบริการ หากระดับของการบริการสูงกว่าระดับการบริการที่เพียงพอจะทำให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจและพึงพอใจ การบริการที่เหนือกว่าระดับการบริการที่พึงประสงค์ คือ การบริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจนั่นเอง ความคาดหวังเป็นทัศนคติเกี่ยวกับความต้องการของผู้บริโภคหรือกลุ่มเป้าหมายที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับ ซึ่งความคาดหวังของแต่ละคน หรือแต่ละกลุ่มเป้าหมายจะผันแปรต่างกัน อันเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่ และสถานภาพของแต่ละบุคคล ความคาดหวังเป็นสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจ หากได้รับการตอบสนองตรงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ก็จะเกิดความพึงพอใจ และประทับใจในตราสินค้าหรือบริการที่เขาได้รับ

Antonides, Gerrit & van Raaij, Fred W. (1998) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพเกิดจากความคาดหวังของลูกค้า สินค้าหรือการบริการจะมีคุณภาพสูงก็ต่อเมื่อความต้องการของลูกค้าตรงกับความคาดหวังที่ตั้งไว้ การรับรู้คุณภาพที่สูงต่อสินค้าหรือการบริการ ลูกค้าจะพิจารณาจากความเหมาะสมของการใช้งาน ความคงทน ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย ความไว้วางใจ ความถี่ในการเสียค่า การบริการหรือสินค้าจะมีคุณภาพเมื่อลูกค้าได้ทำการเปรียบเทียบการรับรู้จริงกับความคาดหวังต่อสินค้าหรือบริการนั้น

3.2. การวัดการรับรู้คุณภาพบริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ในช่วงแรกๆ ได้นำเสนอปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ ซึ่งประกอบด้วย

(1) ความคงเส้นคงวา (Reliability) คือ ให้บริการได้ถูกต้องโดยเฉพาะเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงิน การเก็บรักษาข้อมูลถูกต้อง และการให้บริการตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้

(2) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) คือ การที่ผู้ให้บริการยินดีและมีความพร้อมที่จะให้บริการ รวมทั้งการให้บริการโดยรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การส่งเอกสารโดยเร็วการตอบสนอง ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการโดยเร็ว และการให้บริการตรงเวลา

(3) ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) คือ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะความรู้ในการบริการรวมทั้งความรู้และทักษะของพนักงานสนับสนุนในการติดต่อกับผู้รับบริการ และความสามารถขององค์กรโดยรวม

(4) ความสะดวกในการติดต่อ การเข้าถึงบริการได้ง่าย (Access) รวมทั้งผู้รับบริการสามารถติดต่อขอรับบริการได้ทางโทรศัพท์ ไม่เสียเวลารอนาน มีชั่วโมงการให้บริการเหมาะสม และสถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในที่ที่ลูกค้าสามารถติดต่อได้สะดวก

(5) ความสุภาพของพนักงาน (Courtesy) รวมทั้งการมีกิริยามารยาทที่ดี เหมาะสม แสดงความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ ตลอดจนรู้จักรักษาสัมบัติของผู้รับบริการ มีการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย

(6) ความสามารถในการสื่อสาร (Communication) ใช้ภาษาสุภาพ ให้ผู้รับบริการเข้าใจได้ อาจรวมถึงการให้คำแนะนำ บอกราคาอัตราค่าบริการอย่างชัดเจน และช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ

(7) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) พนักงานต้องซื่อสัตย์และเชื่อถือได้ สิ่งนี้มีผลเกี่ยวข้องกับชื่อหน่วยงานที่ให้บริการ และชื่อเสียงของหน่วยงานโดยตรง

(8) ความปลอดภัย (Security) ผู้รับบริการจะต้องปลอดภัย ไม่เสี่ยง หรือไม่มีข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องความปลอดภัยทางกายและความปลอดภัยทางการเงิน รวมทั้งผู้ให้บริการจะต้องรักษาความลับของผู้รับบริการ

(9) ความรู้ความเข้าใจในผู้รับบริการ (Understanding/Knowing the Customer) ผู้ให้บริการต้องพยายามเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการหรือลูกค้า ให้ความสนใจลูกค้ารายบุคคล และรู้จักลูกค้าประจำ

(10) สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่แสดงเป็นรูปร่างได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารสำนักงาน การแต่งกายของพนักงาน การมีเครื่องใช้ ในการให้บริการ การมีหลักฐานในการบริการ เช่น ใบเสร็จรับเงิน รายการสินค้า และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากปัจจัยข้างต้นบางตัวยังมีความสัมพันธ์กันสูง จึงมีการพัฒนาเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการ หรือแบบวัดคุณภาพบริการ (SERVQUAL) ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจใหม่ โดย Parasuraman, Zeithaml and Berry (1996) ซึ่งจำแนกได้ 5 ด้านดังนี้

(1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ วัสดุ และบุคคล ในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้านั้น ช่วยให้ลูกค้ารับรู้ว่าคุณภาพมีความตั้งใจให้บริการเห็นภาพได้ชัดเจน

(2) ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) เป็นการให้บริการที่ตรงกับการสื่อสารซึ่งนำเสนอไว้แก่ลูกค้า หรือความสามารถที่จะปฏิบัติงานบริการได้ตามสัญญา และการส่งมอบบริการให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นการสะท้อนความสามารถในการสร้างความเชื่อถือไว้วางใจให้กับลูกค้า

(3) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) เป็นความรับผิดชอบของพนักงานซึ่งมีหน้าที่ให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ และมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการลูกค้าทันที เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

(4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้าและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดี

(5) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) พนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่ ให้ความสนใจแก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งมีความเข้าใจในตัวลูกค้า Gronroos (1988) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพการบริการ เกี่ยวข้องกับ 2 ลักษณะที่สำคัญ คือ

1) ลักษณะทางด้านเทคนิคหรือผลที่ได้ ซึ่งเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการและเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐาน การรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของลูกค้าตรงกับการรับรู้ที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าการบริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า การรับรู้ถึงคุณภาพโดยรวมก็จะต่ำ แต่ถ้าความคาดหวังของลูกค้าที่ตั้งไว้ตรงกับบริการจริง

คุณภาพการบริการนั้นจะสูง โดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้รับอิทธิพลจากการสื่อสารทางการตลาด การสื่อสารแบบปากต่อปาก ภาพลักษณ์ขององค์กร และความต้องการของลูกค้าเอง

2) ลักษณะตามหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการ เป็นการพิจารณาจากผู้ให้บริการว่าจะทำอะไรให้การบริการดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมา

นอกจากนี้ Gronroos ยังได้กล่าวถึงเงื่อนไขของการรับรู้คุณภาพบริการที่ดีของลูกค้าว่าเกี่ยวข้องกับปัจจัย 6 ปัจจัยที่สำคัญ ดังนี้

(1) ความเป็นมืออาชีพและทักษะในการบริการ ลูกค้าจะรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีได้เมื่อผู้ให้บริการมีความรู้ทักษะในการแก้ปัญหาอย่างมืออาชีพ

(2) ความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อพนักงานบริการ ซึ่งพิจารณาจากความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการในการแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจโดยทันที

(3) การเข้าถึงบริการง่ายและมีความยืดหยุ่น ลูกค้าจะพิจารณาจากผู้ให้บริการประกอบไปด้วยสถานที่ ชั่วโมงการทำงาน ตัวพนักงาน และระบบการทำงานได้ถูกออกแบบให้ง่ายต่อการเข้าถึงบริการ รวมถึงมีการเตรียมปรับการบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

(4) ความไว้วางใจและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ ลูกค้าจะรู้ว่าเมื่อใดก็ตามที่มีการตกลงในการใช้บริการที่เกิดขึ้น สามารถที่จะไว้วางใจผู้ให้บริการได้โดยพนักงานจะทำตามสัญญาที่ตกลงไว้ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสนใจเป็นพิเศษ

(5) การชดเชย เมื่อใดก็ตามที่ลูกค้ามีความรู้สึกว่ามีบางอย่างผิดปกติหรือไม่เป็นไปตามความคาดหวัง ผู้ให้บริการจะต้องแก้ไขให้เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าอย่างทันที

(6) ความมีชื่อเสียงของผู้ให้บริการ ลูกค้ามักเชื่อว่าการให้บริการของผู้ให้บริการสามารถเชื่อถือได้และเหมาะสมกับคุณค่าของเงินที่จ่ายไป

ขณะที่ Antonides, Gerrit & van Raaij, Fred W. (1998) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพเกิดจากความคาดหวังของลูกค้า โดยจะประเมินว่าสินค้าหรือการบริการจะมีคุณภาพสูง ก็ต่อเมื่อความต้องการของเขาตรงกับความคาดหวังที่ตั้งไว้ การรับรู้คุณภาพที่สูงต่อสินค้าหรือการบริการลูกค้าจะพิจารณาจากความเหมาะสมของการใช้งาน ความคงทน ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย ความไว้วางใจ ความถี่ในการเสียค่า และการบริการหรือสินค้าจะมีคุณภาพ เมื่อลูกค้าได้ทำการเปรียบเทียบการรับรู้จริงกับความคาดหวังต่อสินค้าหรือบริการนั้น

สำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพบริการของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1998) ซึ่งวัดจาก 5 มิติ คือความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ การตอบสนองลูกค้า การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

4. แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า

4.1 ความหมาย

Kotler (1997) ความพึงพอใจ เป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้า (Perceived Performance) กับการให้บริการที่เขาคาดหวัง (Expected Performance) กรณีผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ (Product Performance) ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า จะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfied Customer) แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าที่ตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ (Delighted Customer) ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลลัพธ์แตกต่างจากคู่แข่ง สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการคือการรักษา

ระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งชั้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ โดยลูกค้าสามารถรู้สึกถึงระดับความพึงพอใจใน 3 ระดับดังนี้

- ถ้าผลงานที่รับรู้ต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ
- ถ้าผลงานที่รับรู้เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกพอใจ
- ถ้าผลงานที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกยินดีหรือพอใจมาก

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจข้างต้น สามารถนำมาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคล เมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับนั้นสามารถสร้างขึ้นได้ เช่น การให้บริการแก่ลูกค้าก็ควรจะสร้างตั้งแต่การให้บริการที่รวดเร็วพนักงานต้องมีความเข้าใจความต้องการของลูกค้า สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ ตอบสนองด้วยไมตรีจิต ซึ่งอย่างน้อยที่สุดนั้นการสร้างความพึงพอใจควรจะอยู่เท่ากับความคาดหวังของผู้รับก็จะทำให้ผู้รับเกิดความรู้สึกพึงพอใจ

4.2 การวัดความพึงพอใจของลูกค้า

Millet (1954) นำเสนอเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจของลูกค้า ที่เกิดจากการรับบริการ พบว่ามาจาก 5 องค์ประกอบ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) เป็นมาตรฐานเดียวกัน การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) มีความหลากหลายของบริการและสถานที่ที่เหมาะสม การบริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และการบริการแบบก้าวหน้า (Progressive Service) มีการปรับปรุงคุณภาพบริการอยู่ตลอดเวลา

Aday LA, Andersen R. (1974) สอบถามผู้รับบริการถึงสิ่งที่ต้องการและหากได้สิ่งนั้นจะทำให้เกิดความพึงพอใจ คำตอบที่ได้นำมาจัดกลุ่มได้ 6 กลุ่ม ดังนี้

- กลุ่มที่ 1 ความสะดวกที่ได้รับการบริการ (Convenience) ซึ่งวัดจากระยะเวลาในการรอคอยเพื่อรอรับบริการไม่นาน ความเป็นระเบียบของหน่วยบริการ และลักษณะสถานที่ของหน่วยบริการ
- กลุ่มที่ 2 การประสานงานของการบริการ (Coordination) ซึ่งวัดจากการได้รับการทั้งหมดตามความต้องการ และการสนใจของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการ
- กลุ่มที่ 3 อธิษาศัยและความสนใจต่อผู้รับบริการ (Courtesy) ซึ่งวัดจาก คำพูดเชิงบวก บุคลิกภาพน่าเลื่อมใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความเอาใจใส่ต่อเวลา
- กลุ่มที่ 4 ข้อมูลที่ได้รับการบริการ วัดจากข้อมูลทั่วไป ได้แก่ วิธีการรับบริการ กฎระเบียบต่างๆ เกี่ยวกับการรับบริการ และข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ เช่น คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้
- กลุ่มที่ 5 คุณภาพของบริการ (Quality of Service) วัดจากความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และคุณภาพของผลิตภัณฑ์
- กลุ่มที่ 6 ราคาค่าใช้จ่าย (Cost) วัดจากราคาที่ยุติธรรม ความสมเหตุสมผลของราคา ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการ

Lam et al. (2002) ได้นิยามความพึงพอใจของลูกค้าว่าเป็นระดับความปลื้มยินดีต่อคุณภาพของสิ่งที่ได้รับ (Consumption Related Fulfillment) และวัดความพึงพอใจดังกล่าวใน 2 ลักษณะ คือการวัดแบบหลายแง่มุม (Transaction Specific Satisfaction) จากองค์ประกอบต่างๆ เช่น ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์และบริการ ความเหมาะสมของราคา ความสามารถของพนักงานผู้ให้บริการ เป็นต้น และการวัดอีกลักษณะหนึ่งคือการวัดแบบภาพรวม (Cumulative or Overall Transaction) ซึ่งเป็นผลจากประสบการณ์จากการเข้ามาเกี่ยวข้องกับสินค้าบริการ หรือผู้ให้บริการ

ประเทศสหรัฐอเมริกามีการพัฒนาเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจของลูกค้าในระดับมหภาคมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2537 เครื่องมือนี้มีชื่อว่า American Customer Satisfaction Index (ACSI) คิดค้นโดย Professor Claes Fornell ผู้อำนวยการ National Quality Research Center มหาวิทยาลัยมิชิแกน โดย ACSI สร้างขึ้นภายใต้แนวคิดด้านการตลาด มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้วัดศักยภาพทั้งในระดับองค์กร ระดับอุตสาหกรรม และระดับประเทศ ซึ่งถือเป็นการเติมเต็มสำหรับการวัดศักยภาพขององค์กรให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น เพราะการวัดผลผลิตเชิงปริมาณเป็นการวัดประสิทธิภาพในมุมมองของผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการ หรือการวัดประสิทธิภาพทางด้านอุปทาน ในขณะที่การวัดความพึงพอใจของลูกค้า จะเป็นสิ่งสะท้อนประสิทธิภาพขององค์กรในด้านคุณภาพ หรือเป็นมุมมองด้านอุปสงค์นั่นเอง แนวคิด ACSI เป็นการวัดความพึงพอใจของลูกค้าจากประสบการณ์จริง โดยจุดเด่นที่สำคัญความเป็นกลาง (Uniform) และสามารถนำผลมาเทียบเคียงกันได้ (Comparable) ดังนั้น คะแนนที่ได้จากการประเมิน จึงสามารถนำมาประมวลผลในระดับอุตสาหกรรม ระดับภาคการผลิตหรือบริการ และระดับประเทศได้ ในขณะเดียวกันก็สามารถเปรียบเทียบระหว่างองค์กร เพื่อสะท้อนความสามารถในการแข่งขันของแต่ละหน่วยธุรกิจได้เป็นอย่างดี

แบบจำลองของ ACSI ประกอบด้วย 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า คือ คุณภาพของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับ (Perceived Quality) คุณค่าของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับ (Perceived Value) และความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation) ขณะเดียวกันมีอีก 2 ปัจจัยที่เป็นผลจากความพึงพอใจของลูกค้า คือ การร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaints) และความจงรักภักดีในสินค้าหรือบริการ (Customer Loyalty)

คุณภาพของสินค้าหรือบริการ เป็นการประเมินประสิทธิภาพของสินค้าหรือบริการจากประสบการณ์จริงของลูกค้า โดยการวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการนี้จะมีการสอบถามลูกค้าใน 3 ประเด็น ได้แก่ คุณภาพสินค้าหรือบริการในภาพรวม (Overall) คุณภาพสินค้าหรือบริการในแง่ของการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล (Customization) และคุณภาพของสินค้าหรือบริการในแง่ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ขณะที่คุณค่าของสินค้าหรือบริการ จะให้ลูกค้าลองเปรียบเทียบระหว่างคุณภาพของสินค้าหรือบริการกับราคาที่ตั้งไว้ เป็นการนำปัจจัยด้านราคาเข้ามาพิจารณาโดยลดผลกระทบในเรื่องของระดับรายได้ หรือข้อจำกัดด้านงบประมาณของลูกค้าแต่ละราย ซึ่งทำให้สามารถนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกันได้ง่ายขึ้น สำหรับความคาดหวังของลูกค้าจะประกอบด้วย ความคาดหวังที่เกิดขึ้นก่อนที่ซื้อสินค้าหรือบริการ (Prior Consumption Experiences) ซึ่งมาจากข้อมูลที่ลูกค้าได้รับจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริษัท หรือการแนะนำจากคนรอบข้าง และความคาดหวังต่อการบริการ หรือการส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพของบริษัทในอนาคต (Forecast of Supplier's Ability) โดยจะมีการสอบถามลูกค้าใน 3 ประเด็น ได้แก่ ภาพรวม การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล และความน่าเชื่อถือ เช่นเดียวกับการสอบถามในเรื่องคุณภาพของสินค้าหรือบริการ

ส่วนผลของความพึงพอใจคือ การร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaints) และความจงรักภักดีในสินค้าหรือบริการ (Customer Loyalty) ซึ่งตามทฤษฎี Exit-Voice Theory ของ Hirschman (1970) อธิบายว่า เมื่อลูกค้าไม่พึงพอใจในสินค้าหรือบริการ พฤติกรรมที่ลูกค้าจะแสดงออกมี 2 แนวทาง แนวทางแรก คือ การร้องเรียนไปยังบริษัทผู้ขายสินค้าหรือบริการนั้นๆ ซึ่งกลุ่มลูกค้าดังกล่าวเป็นกลุ่มที่บริษัทยังมีโอกาสจะรักษาไว้ได้ ขณะที่อีกแนวทางหนึ่งคือ การเปลี่ยนไปใช้สินค้าหรือบริการของคู่แข่ง ในทางตรงกันข้าม หากลูกค้ามีความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการ ก็จะสะท้อนออกมาในลักษณะของความจงรักภักดีในสินค้าหรือบริษัท ซึ่งปัจจัยตัวหลังจะถือว่าเป็นตัวแทน (Proxy) ของกำไรของบริษัท นั่นเอง (Reichheld and Sasser, 1990) การเก็บข้อมูลในเรื่องการร้องเรียนจะสอบถามถึงจำนวนครั้งที่มีการร้องเรียนทั้งรูปแบบที่เป็น

ทางการ และไม่เป็นทางการ ในขณะที่ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีในสินค้าหรือบริการ จะสอบถามใน 2 ประเด็น ได้แก่ การซื้อซ้ำ (Repurchase Likelihood) และการยอมรับได้ในการเปลี่ยนแปลงของราคา (Price Tolerance)

จากการศึกษาของ Professor Claes Fornell พบว่า คุณภาพของสินค้าหรือบริการ คุณค่าของสินค้าหรือบริการ และความคาดหวังของลูกค้า จะเป็นปัจจัยที่ส่งผลทางตรงเชิงบวก (Positive Direct Effect) ต่อความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนความพึงพอใจของลูกค้าจะส่งผลต่อความจงรักภักดีในสินค้าหรือบริการ และการร้องเรียนของลูกค้าในเชิงบวกและลบ ตามลำดับ

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการสำรวจ

กรมส่งเสริมสหกรณ์ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานครพื้นที่ 1 - 2 และสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ

3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ทำการศึกษา คือ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมส่งเสริมสหกรณ์ ณ ปี 2564 จำนวน 11,591 ตัวอย่าง จำแนกได้ดังนี้

1) ผู้รับบริการ ได้แก่ สหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร ทุกแห่ง เฉพาะที่มีสถานะดำเนินการ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 สหกรณ์ทุกประเภท จำนวน 6,568 แห่ง และกลุ่มเกษตรกร จำนวน 3,777 แห่ง รวม 10,345 แห่ง

2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่

- หน่วยงานราชการระดับจังหวัด ได้แก่ สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ สำนักงานเกษตรจังหวัด สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด สำนักงานพาณิชย์จังหวัด สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด สำนักงานประมงจังหวัด และหน่วยงานราชการระดับเขต ได้แก่ สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรระดับเขต จำนวน 544 แห่ง

- กลุ่มอาชีพ เฉพาะที่มีสถานะดำเนินการและเคยได้รับเงินอุดหนุนจากกรมฯ จำนวน 702 แห่ง

2. การกำหนดจำนวนตัวอย่าง

สำรวจโดยการสุ่มตัวอย่างจากประชากรทุกประเภท ในข้อ 1) โดยจะทำการสุ่มตัวอย่างประชากร ประมาณร้อยละ 30 จากประเภทประชากรที่มีจำนวนมาก (สหกรณ์การเกษตร สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์บริการ และสหกรณ์เครดิตยูเนียน กลุ่มเกษตรกร และกลุ่มอาชีพ) ส่วนประเภทประชากรที่มีจำนวนน้อย (สหกรณ์ประมง สหกรณ์นิคม สหกรณ์ร้านค้า หน่วยงานราชการ ระดับจังหวัดและระดับเขต) จะใช้การสำรวจครบทั้งจำนวน เพื่อให้ผลการสำรวจยอมรับได้ตามสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 กำหนดการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฯ จำนวนรวม 4,056 ตัวอย่าง

3. การสุ่มตัวอย่าง

ได้สุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้ง 2 กลุ่ม กระจายทุกจังหวัด รวมทั้ง สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานครพื้นที่ 1 และพื้นที่ 2 เป็นด้วยวิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) จำนวน 4,056 ตัวอย่าง ได้รับการตอบกลับ จำนวน 926 ตัวอย่าง แยกเป็นกลุ่มผู้รับบริการจำนวน 659 ตัวอย่าง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 267 ตัวอย่าง

3.2 การสร้างแบบสอบถาม

กลุ่มพัฒนาระบบบริหารร่วมกับศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้จัดทำกรอบการดำเนินการสำรวจความคิดเห็นฯ โดยสร้างแบบสอบถามที่ประกอบด้วยข้อคำถามลักษณะการประเมินเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ ข้อคำถามสถิติเชิงพรรณนาสำหรับวิเคราะห์เพื่อบรรยายข้อมูลทั่วไปหรือเพื่อตอบวัตถุประสงค์ในบางประเด็นคำถาม และข้อคำถามลักษณะปลายเปิดสำหรับการแสดงความคิดเห็น โดยเป็นไปตามแนวทางการพัฒนาองค์การคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ซึ่งได้ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อีกทั้งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีวันที่ 1 พฤษภาคม 2561 ที่เห็นชอบข้อเสนอการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพิ่มเติม เพื่อขับเคลื่อนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 ประเด็นการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งกำหนดแบบสอบถามไว้ 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของกรมส่งเสริมสหกรณ์

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของกรมส่งเสริมสหกรณ์

ส่วนที่ 4 ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ของกรมส่งเสริมสหกรณ์

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการบริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์

3.3 วิธีการสำรวจและรวบรวมข้อมูล

1) นำส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามไปยังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มเป้าหมายทางไปรษณีย์ โดยระบุรหัสเอกสาร (1 รหัส ต่อ 1 ตัวอย่าง) พร้อมอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามผ่านระบบ “สำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564” อย่างละเอียด เพื่อประหยัดเวลาและงบประมาณ

2) กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามผ่านระบบ “สำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564” กลุ่มพัฒนาระบบบริหารรวบรวมข้อมูลสำหรับการประมวลผล ร่วมกับศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

3.4 การประมวลผล

หลังจากปิดการตอบรับแบบสอบถามผ่านระบบ “สำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564” เรียบร้อยแล้ว ได้มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ซึ่งหากแบบสอบถามของตัวอย่างใดที่ได้รับไม่สอดคล้องกับข้อมูลจะตัดทิ้งไม่นำมาประมวล แต่จะเก็บในส่วนข้อคำถามที่เป็นการแสดงความเห็นและข้อเสนอแนะไว้พิจารณาเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ต่อไป

การประมวลผล วิเคราะห์ผล ด้วยระบบ “สำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564” และใช้วิธีการทางสถิติในการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลในรูปการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และค่าคะแนนเฉลี่ย

3.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนน วิเคราะห์ และแปลผล

1) การวิเคราะห์และแปลผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ 3) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก

2) การคิดคะแนนของแต่ละระดับความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่างๆ กำหนดเกณฑ์การวัดตามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5	พึงพอใจมากที่สุด
4	พึงพอใจมาก
3	พึงพอใจปานกลาง
2	พึงพอใจน้อย
1	พึงพอใจน้อยที่สุด

3) การแปลผลความพึงพอใจพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งแบ่งเป็น 5 ช่วง โดยใช้หลักการทางสถิติ ได้แก่ พิสัย/จำนวนชั้น = (คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด) / 5 การแปลผลคะแนนมีดังนี้

ช่วงคะแนน	ระดับความพึงพอใจ
4.20 - 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.40 - 4.19	พึงพอใจมาก
2.60 - 3.39	พึงพอใจปานกลาง
1.80 - 2.59	พึงพอใจน้อย
1.00 - 1.79	พึงพอใจน้อยที่สุด

หมายเหตุ : กรณีไม่มีความเห็น /ไม่ทราบ จะไม่นำมาคิดค่าคะแนน

4) การวิเคราะห์และแปลผล ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลการแจกแจงความถี่ เป็นจำนวน ร้อยละ เพื่อดูความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรหรือเปรียบเทียบค่าสัดส่วน

3.6 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ

การสำรวจในครั้งนี้ได้รับความอนุเคราะห์จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการตอบกลับจำแนกได้ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ส่ง	จำนวนแบบสอบถามตอบกลับ	ร้อยละ
ผู้รับบริการ - สหกรณ์ทุกประเภท	2,168	544	
- กลุ่มเกษตรกร	1,133	115	
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - กลุ่มอาชีพ	211	19	
- หน่วยงานราชการระดับจังหวัด	544	248	
รวมทั้งสิ้น	4,056	926	22.83

บทที่ 4

สรุปผลการสำรวจ

4.1 ข้อมูลทั่วไปภาพรวม

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 926 ราย

ตารางที่ 4-1 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภท เพศ อายุ การรับบริการ		n=926	
ลำดับ	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1	ประเภท		
	ผู้รับบริการ		
	- สหกรณ์การเกษตร	232	25.05
	- สหกรณ์นิคม	36	3.89
	- สหกรณ์ประมง	14	1.51
	- สหกรณ์ออมทรัพย์	133	14.36
	- สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน	54	5.83
	- สหกรณ์บริการ	52	5.62
	- สหกรณ์ร้านค้า	23	2.49
	- กลุ่มเกษตรกร	115	12.42
	รวม	659	71.17
	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
	- สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์	46	4.97
	- สำนักงานเกษตรจังหวัด	34	3.67
	- สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด	48	5.18
	- สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด	21	2.27
	- สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด	34	3.67
	- สำนักงานประมงจังหวัด	30	3.24
	- สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร	5	0.54
	- สำนักงานพาณิชย์จังหวัด	30	3.24
	- กลุ่มอาชีพ	19	2.05
	รวม	267	28.83
	รวมทั้งสิ้น	926	100
2	เพศ		
	ชาย	400	43.20
	หญิง	526	56.80
	รวมทั้งสิ้น	926	100

n=926			
ลำดับ	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
3	อายุ		
	20-30 ปี	72	7.78
	31-40 ปี	169	18.25
	41-50 ปี	271	29.27
	51-60 ปี	302	32.61
	60 ปี ขึ้นไป	112	12.09
รวมทั้งสิ้น		926	100
4	การรับบริการ		
	ได้รับบริการ		
	- ผู้รับบริการ	651	70.3
	- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ส่วนราชการ)	224	24.19
	- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (กลุ่มอาชีพ)	17	1.84
รวม		892	96.33
	ไม่ได้รับบริการเลย (ไม่ประเมินผลความพึงพอใจ)		
	- ผู้รับบริการ	8	0.86
	- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ส่วนราชการ)	24	2.59
	- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (กลุ่มอาชีพ)	2	0.22
รวม		34	3.67
รวมทั้งสิ้น		926	100

4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร)

จำนวนสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 659 ราย

ตารางที่ 4-2 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภท เพศ อายุ ตำแหน่ง/บทบาทหน้าที่ และ
ทุนดำเนินงาน ณ วันสิ้นปีทางบัญชีที่ผ่านมา

n=659			
ลำดับ	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1	ประเภท		
	สหกรณ์		82.55
	- สหกรณ์การเกษตร	232	
	- สหกรณ์นิคม	36	
	- สหกรณ์ประมง	14	
	- สหกรณ์ออมทรัพย์	133	
	- สหกรณ์เครดิตยูเนียน	54	
	- สหกรณ์บริการ	52	
	- สหกรณ์ร้านค้า	23	
	กลุ่มเกษตรกร	115	17.45
รวมทั้งสิ้น		659	100

ลำดับ	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
2	เพศ		
	ชาย	309	46.89
	หญิง	350	53.11
รวมทั้งสิ้น		659	100
3	อายุ		
	20-30 ปี	46	6.98
	31-40 ปี	102	15.48
	41-50 ปี	192	29.14
	51-60 ปี	215	32.62
	60 ปี ขึ้นไป	104	15.78
รวมทั้งสิ้น		659	100
4	ตำแหน่ง/บทบาทหน้าที่		
	ประธานกรรมการสหกรณ์หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่	179	27.16
	ประธานกลุ่มเกษตรกรหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่	107	16.24
	ผู้จัดการสหกรณ์หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่	23	3.49
	ผู้จัดการกลุ่มเกษตรกรหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่	350	53.11
รวมทั้งสิ้น		659	100
5	ทุนดำเนินงาน ณ วันสิ้นปีทางบัญชีที่ผ่านมา		
	น้อยกว่า 50 ล้านบาท	426	64.65
	ตั้งแต่ 50 ล้านบาท - 100 ล้านบาท	53	8.04
	มากกว่า 100 ล้านบาท - 500 ล้านบาท	93	14.11
	มากกว่า 500 ล้านบาท - 1,000 ล้านบาท	34	5.16
	มากกว่า 1,000 ล้านบาทขึ้นไป	53	8.04
รวมทั้งสิ้น		659	100

4.3 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร

ตารางที่ 4-3 ร้อยละของความถี่ในการรับบริการ		n=659	
ลำดับ	ความถี่	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1	ได้รับการบริการ	651	98.79
	- รับบริการเป็นประจำ	606	91.96
	- รับบริการนาน ๆ ครั้ง	45	6.83
2	ไม่ได้รับการบริการเลย	8	1.21
รวมทั้งสิ้น		659	100

ตารางที่ 4-4 ลักษณะของการรับบริการ			n=1,159
ลำดับ	ความถี่	จำนวน ¹	ร้อยละ
1	เดินทางไปรับบริการ ณ สำนักงานสหกรณ์จังหวัด/ สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2	228	19.67
2	เจ้าหน้าที่กรมส่งเสริมสหกรณ์เดินทางมาให้บริการ ณ หน่วยงานของผู้รับบริการหรือมาร่วมประชุม	596	51.43
3	รับบริการผ่านช่องทางอื่น	335	28.90
รวมทั้งสิ้น		1,159	100

ตารางที่ 4-5 ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ			n=2,277
ลำดับ	ความถี่	จำนวน ¹	ร้อยละ
1	ผ่านเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์	627	27.54
2	ผ่านผู้รับเรื่องร้องเรียนที่กรมส่งเสริมสหกรณ์หรือหน่วยงานใน ส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์	8	0.35
3	เว็บไซต์หรือ E-mail กรมส่งเสริมสหกรณ์ หรือหน่วยงานในส่วน ภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์	130	5.71
4	ผ่านหนังสือราชการ	437	19.19
5	ผ่านโทรศัพท์/ โทรสาร	473	20.77
6	ผ่านการประชุมระหว่างเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ กับสหกรณ์/ กลุ่มเกษตรกร	325	14.27
7	Social Media (เช่น Facebook / Line / Video conference / Google+)	277	12.17
รวมทั้งสิ้น		2,277	100

ตารางที่ 4-6 ลักษณะของงานที่รับบริการ			n=1,884
ลำดับ	ความถี่	จำนวน ¹	ร้อยละ
1	ให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับการจัดตั้งสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร	175	9.29
2	ให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การแก้ไขปัญหา ของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร ให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร	613	32.54
3	ให้คำแนะนำในการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร	462	24.52
4	ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน ด้านเงินทุนและอุปกรณ์ในการ ดำเนินธุรกิจของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร	238	12.63
5	ให้การศึกษอบรม/ให้ความรู้แก่กรรมการ ฝ่ายจัดการ และ สมาชิกของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร	396	21.02
รวมทั้งสิ้น		1,884	100

¹ ผู้ตอบสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.4 ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (สหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร ส่วนราชการและกลุ่มอาชีพ)

4.4.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3498 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4671 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.34 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3249 คิดเป็นร้อยละ 86.50 และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2525 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.05 ตามลำดับ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดในทุกๆ ด้าน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4 - 7

ตารางที่ 4-7 ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
(สหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร ส่วนราชการและกลุ่มอาชีพ)

ประเด็นการสำรวจ	ผู้รับบริการ – ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (N=892)			
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.2422	84.84	พึงพอใจมากที่สุด	12
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.3879	87.76	พึงพอใจมากที่สุด	7
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและ ได้รับความสะดวก	4.2803	85.61	พึงพอใจมากที่สุด	10
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.3890	87.78	พึงพอใจมากที่สุด	6
รวม	4.3249	86.50	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและ น้ำเสียงที่สุภาพ	4.5314	90.63	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือ ชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.4238	88.48	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมใน การให้บริการ	4.4305	88.61	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5516	91.03	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อม ปรับปรุงแก้ไข	4.3980	87.96	พึงพอใจมากที่สุด	5
รวม	4.4671	89.34	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือใน การให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.3083	86.17	พึงพอใจมากที่สุด	8
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสาร แบบฟอร์ม ฯลฯ	4.2870	85.74	พึงพอใจมากที่สุด	9
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศ ให้ทราบเป็นประจำ	4.2388	84.78	พึงพอใจมากที่สุด	13
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะ ต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.1850	83.70	พึงพอใจมาก	14
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.2433	84.87	พึงพอใจมากที่สุด	11
รวม	4.2525	85.05	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.3498	87.00	พึงพอใจมากที่สุด	

4.4.2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการ (สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า ความพึงพอใจของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3747 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.49 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4986 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.97 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3445 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.89 และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2750 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.50 ตามลำดับ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดในทุกๆ ด้าน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4 - 8

ตารางที่ 4-8 ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการ (สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร)

ประเด็นการสำรวจ	ผู้รับบริการ - สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร(N=651)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.2611	85.22	พึงพอใจมากที่สุด	13
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.4347	88.69	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.2842	85.68	พึงพอใจมากที่สุด	11
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.3978	87.96	พึงพอใจมากที่สุด	7
รวม	4.3445	86.89	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5699	91.4	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.4516	89.03	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.4547	89.09	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.6037	92.07	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.4132	88.26	พึงพอใจมากที่สุด	6
รวม	4.4986	89.97	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.3272	86.54	พึงพอใจมากที่สุด	8
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสาร แบบฟอร์ม ฯลฯ	4.2980	85.96	พึงพอใจมากที่สุด	9
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.2673	85.35	พึงพอใจมากที่สุด	12
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.1935	83.87	พึงพอใจมาก	14
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.2888	85.78	พึงพอใจมากที่สุด	10
รวม	4.2750	85.50	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.3747	87.49	พึงพอใจมากที่สุด	

4.4.3 สรุปผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างสหกรณ์แต่ละประเภทและกลุ่มเกษตรกร

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างสหกรณ์แต่ละประเภทและกลุ่มเกษตรกร พบว่า ในภาพรวมสหกรณ์บริการมีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5854 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.71 สหกรณ์ร้านค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4907 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.81 สหกรณ์ออมทรัพย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4021 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.04 กลุ่มเกษตรกร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3847 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.69 สหกรณ์การเกษตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3431 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.86 สหกรณ์ประมง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3077 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.15 สหกรณ์นิคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2679 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.36 และ สหกรณ์เครดิตยูเนียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2574 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.15 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4 - 9

ตารางที่ 4-9 เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างสหกรณ์แต่ละประเภทและกลุ่มเกษตรกร

ประเภทสหกรณ์และ กลุ่มเกษตรกร	ความพึงพอใจในภาพรวมในแต่ละด้าน								ลำดับ
	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ		ด้านการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ ส่งเสริมสหกรณ์		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ความพึงพอใจใน ภาพรวม		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	
สหกรณ์บริการ	4.5589	91.18	4.7176	94.35	4.4745	89.49	4.5854	91.71	1
สหกรณ์ร้านค้า	4.5217	90.43	4.5652	91.3	4.3913	87.83	4.4907	89.81	2
สหกรณ์ออมทรัพย์	4.3864	87.73	4.5364	90.73	4.2803	85.61	4.4021	88.04	3
กลุ่มเกษตรกร	4.3728	87.46	4.5211	90.42	4.2579	85.16	4.3847	87.69	4
สหกรณ์การเกษตร	4.2969	85.94	4.4612	89.22	4.262	85.24	4.3431	86.86	5
สหกรณ์ประมง	4.2692	85.39	4.4308	88.61	4.2154	84.31	4.3077	86.15	6
สหกรณ์นิคม	4.1806	83.61	4.3889	87.78	4.2167	84.33	4.2679	85.36	7
สหกรณ์เครดิตยูเนียน	4.2312	84.63	4.3698	87.4	4.166	83.32	4.2574	85.15	8
รวม	4.3445	86.89	4.4986	89.97	4.275	85.5	4.3747	87.49	

4.4.4 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสหกรณ์การเกษตร

ผลการสำรวจความพึงพอใจของสหกรณ์การเกษตรต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด และสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า ความพึงพอใจของสหกรณ์การเกษตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3431 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.86 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในลำดับที่ 5 เมื่อเทียบกับกลุ่มผู้รับบริการทั้งหมด และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4612 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.22 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2969 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.94 ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2620 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.24 ตามลำดับ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดในทุกๆ ด้าน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4 - 10

ตารางที่ 4-10 ผลสำรวจความพึงพอใจจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ - สหกรณ์การเกษตร

ประเด็นการสำรวจ	ผู้รับบริการ - สหกรณ์การเกษตร(N=229)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.2402	84.80	พึงพอใจมากที่สุด	11
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.4017	88.03	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.2227	84.45	พึงพอใจมากที่สุด	12
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.3231	86.46	พึงพอใจมากที่สุด	7
รวม	4.2969	85.94	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.559	91.18	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.4367	88.73	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.3581	87.16	พึงพอใจมากที่สุด	6
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5808	91.62	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.3712	87.42	พึงพอใจมากที่สุด	5
รวม	4.4612	89.22	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.3013	86.03	พึงพอใจมากที่สุด	8
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.3013	86.03	พึงพอใจมากที่สุด	8
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.262	85.24	พึงพอใจมากที่สุด	10
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.1747	83.49	พึงพอใจมาก	13
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.2707	85.41	พึงพอใจมากที่สุด	9
รวม	4.2620	85.24	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน (ความพึงพอใจลำดับที่ 5)	4.3431	86.86	พึงพอใจมากที่สุด	

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ของสหกรณ์การเกษตร ประกอบด้วย¹

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- 1) สะดวกรวดเร็วลดขั้นตอนการทำงาน
- 2) แก้ไขกฎหมายของสหกรณ์ ให้ทันสมัยเข้ากับยุคปัจจุบัน เช่น การบริหารงานในรูปแบบคณะกรรมการตามวาระ ซึ่งไม่ต่อเนื่องกับการเจริญเติบโตของสหกรณ์ น่าจะแก้ไขวาระคณะกรรมการตามขนาด ของสหกรณ์ฯ เพื่อให้สหกรณ์ฯ เล็ก ๆ ได้ขับเคลื่อนพัฒนาขึ้นเป็นที่พึงของสมาชิกต่อไป
- 3) การสร้างเงื่อนไขที่ไม่เอื้อต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ เช่น การที่สหกรณ์ค้ำชำระหนี้กองทุนพัฒนาสหกรณ์และถูกดำเนินคดีโดยกรมส่งเสริมสหกรณ์ ซึ่งจะมีผลทำให้สหกรณ์ไม่สามารถเปิดวงเงินกู้เพิ่มจาก สถาบันการเงิน (ธกส.) และมีผลกระทบในด้านเงินทุนหมุนเวียน ทำให้สหกรณ์ไม่สามารถพัฒนาต่อไปได้ หรือได้แต่ช้า และแทนที่สหกรณ์จะได้รับวงเงินเพิ่มจาก ธกส. เพื่อนำมาชำระหนี้กองทุนพัฒนาสหกรณ์ กลับกลายเป็นเดินต่อไม่ได้ ดังนั้นกรมส่งเสริมสหกรณ์ต้องปลดล็อกเงื่อนไขดังกล่าว เพราะมันไม่ได้ส่งเสริมให้สหกรณ์พัฒนาต่อไปได้เลย (ขอสะท้อนไปถึงบอร์ดบริหารของ ธกส. ด้วยเพราะแน่ใจว่า หนึ่งในบอร์ดบริหาร ธกส. คือท่านอธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์)
- 4) กรณีมีงบประมาณสนับสนุนหรือโครงการต่างๆช่วยเหลือสมาชิกสหกรณ์ล่าช้าไม่ตรงกับช่วงลงทุนทำการเกษตร บางโครงการได้มาไม่ตรงกับฤดูกาลของเกษตรกร
- 5) กรมควรมีงบประมาณสนับสนุนโครงการต่าง ๆ ให้กับสหกรณ์มากกว่านี้
- 6) สนับสนุนงบประมาณ หรือเงินทุน รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ ปัจจัยการผลิต มาช่วยเหลือสหกรณ์
- 7) เงินทุนส่งปีต่อปีสมาชิกเอาไปประกอบอาชีพยังไม่มีรายได้มาพอจะส่งคืนได้ถ้าเป็นไปได้อาจขอเงินทุนระยะยาว
- 8) กรมส่งเสริมควรมีส่วนร่วมและดูแลสหกรณ์ให้มากขึ้นกว่าเดิม
- 9) กรมส่งเสริมสหกรณ์ควรประสานงานกับกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ในการกำหนดค่าเพื่อหนี้สงสัยจะสูญให้เหมาะสมกับภาคการเกษตร
- 10) การหาตลาดรองรับผลผลิตของสหกรณ์ที่ยั่งยืน
- 11) ขอให้กรมฯ ควรส่งเสริมสหกรณ์จริงๆ จังๆ อย่างที่ปฏิบัติอยู่อย่างสม่ำเสมอ
- 12) โครงการต่างๆ ควรมีระยะเวลาให้ทางสหกรณ์ได้พิจารณาตัดสินใจและดำเนินการอย่างเหมาะสม หากเร่งรีบเกินไปอาจทำให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดี
- 13) ดูแลสหกรณ์อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ
- 14) ช่วยจัดโครงการอบรมให้กับคณะกรรมการของสหกรณ์ให้มีความรู้ความเข้าใจเพื่อบริหารจัดการสหกรณ์
- 15) ระยะเวลาจัดเก็บข้อมูลธุรกิจต่างๆ ให้ดำเนินการเร่งด่วน ทำให้สหกรณ์ ขาดการตรวจสอบข้อมูล ความชัดเจนแบบสอบถามคลุมเครือ
- 16) รับฟังความคิดเห็นสหกรณ์การเกษตร (สกก.) ที่มีปัญหาและแก้ไขแล้ว ขาดเงิน หาทางช่วยเหลือ ดูแลอย่างลึกลับสหกรณ์การเกษตร (สกก.) ไปให้ธกส. (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์) อย่างเดียว กพส. มีเงินทุนเยอะทำไมไม่ช่วยที่มีเงินทุนน้อย ซึ่งกพส. เน้นให้กู้ลงทุนในทรัพย์สินสร้างอาคารอื่นๆ สหกรณ์การเกษตรใหญ่ก็ได้เยอะ แต่สหกรณ์การเกษตรเล็กต้องการเงินทุนดอกเบี้ยต่ำ ผลักไปธกส. กรมจัดสรรเงินทุนส่วนนี้มาพัฒนาสกก. เล็กๆ ตั้งใจทำงานมาสักก่อนคัดสรรแต่ละจังหวัดมาทำแผนฟื้นฟู สหกรณ์การเกษตรขอสมัครด้วย ได้เงินทุนดอกเบี้ยต่ำมาดูแลสมาชิก จะได้ช่วยเหลือสกก. ที่ด้อยโอกาสมาช่วยเหลือสมาชิกต่อไป

เน้นเงินทุนต่ำ ขอฝากความคิดนี้ถึงกรมด้วย ขอให้ข้าราชการที่มีอุดมการณ์สหกรณ์มีมาเยอะ กรมจะได้เป็นที่พึ่งของสหกรณ์ต่อไป

17) ส่งเสริมเกษตรกรให้รวดเร็วกว่านี้เช่นเมล็ดพันธุ์พืชต้องมาก่อนเดือน พ.ค. – มิ.ย. เป็นช่วงทำนาปี แล้วตัวอย่างปีนี้เมล็ดพันธุ์มาสนับสนุนเดือน ก.ค. ไม่ทันคะ

18) สนับสนุนอุปกรณ์ทางการตลาด ปัจจัยทางการผลิต

19) สหกรณ์ในพื้นที่โครงการหลวง ซึ่งเป็นสหกรณ์ขนาดเล็กควรได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากภาครัฐในการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ ทั้งให้ความรู้ ตลอดจนช่วยเหลือตลาดรองรับผลผลิตของสมาชิกสหกรณ์ ซึ่งสมาชิกสหกรณ์ส่วนมากจะผลิตเก่งอยู่แล้ว แต่สหกรณ์ไม่มีตลาดรองรับผลผลิตของสมาชิก นอกจากส่งให้มูลนิธิโครงการหลวงแล้วพอมีผลผลิตเพิ่มไม่มีตลาดรองรับที่แน่นอนเลยทำให้สมาชิกท้อไม่รู้จะไปพึ่งใคร

20) สิ่งที่สหกรณ์ขาดไปคือความรู้ อยากให้หน่วยงานช่วยเหลือส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับสหกรณ์ ความรู้ต้องนำหน้า ปัจจัยสี่ หากวันนี้ไม่มีใครส่งเสริมความรู้ให้สหกรณ์จะไม่เกิดการพัฒนาที่เข้มแข็ง โลกกำลังเข้าสู่ยุคคริปโตเคอเรนซี เราต้องก้าวให้ทันบางอย่างเปลี่ยนแปลงก็ต้องเปลี่ยน

21) ส่งเสริมสร้างองค์ความรู้ให้กับบุคลากรของสหกรณ์

22) ให้ภาครัฐมีนโยบายที่ชัดเจน

23) อยากให้กรมส่งเสริมช่วยเหลือสมาชิก เช่น ด้านหนี้สินของสมาชิก

24) อยากให้ส่งเสริมและแนะนำการแก้ไขปัญหาของสหกรณ์อย่างแท้จริงให้เป็นรูปธรรม เนื่องจากหลายปีที่ผ่านมา สหกรณ์ไม่ได้รับความดูแลเท่าที่ควรอย่างเช่นสหกรณ์อื่นๆในเขตพื้นที่

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

1) เจ้าหน้าที่ส่งเสริมไม่ค่อยตามงาน เช่น ฐานตอนใกล้ถึงกำหนดส่ง

2) เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามข้อสงสัยต่าง ๆ ได้ชัดเจน

3) ประสงค์ให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายส่งเสริมสหกรณ์เข้ามาแนะนำเกี่ยวกับงานสหกรณ์สัปดาห์ละ 1-2 วัน

4) เพิ่มเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์

5) ลงพื้นที่อย่างจริงจังและจริงใจแล้วคุณจะมีมองเห็นปัญหาที่แท้จริง

6) พัฒนาคนให้มีประสิทธิภาพ เข้าใจวิธีการขบวนการสหกรณ์ กฎหมายสหกรณ์ควรกระตุ้นสหกรณ์ในประเทศได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนช่องทางสำเร็จ

ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก

1) ช่วงสถานการณ์ไวรัส โควิด 19 จะได้รับหนังสือขานิดหน่อยคะ

2) บางครั้งเอกสารมีการตกหล่นแล้วสหกรณ์ต้องเร่งรีบในการดำเนินการซึ่งอาจทำให้สมาชิกไม่ได้รับสิทธิอย่างทั่วถึง

1ผู้เขียนรายงานนำเสนอจากสิ่งที่ผู้ตอบเขียนมาโดยมิได้ปรับภาษาทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามที่ผู้เขียนต้องการสื่อถึงกรมส่งเสริมสหกรณ์

4.4.5 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสหกรณ์นิคม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของสหกรณ์นิคมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด และสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า ความพึงพอใจของสหกรณ์นิคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2679 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.36 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในลำดับที่ 7 เมื่อเทียบกับกลุ่มผู้รับบริการทั้งหมด และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3889 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.78 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2167 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.33 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1806 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.61 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4 - 11

ตารางที่ 4-11 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้รับบริการ - สหกรณ์นิคม

ประเด็นการสำรวจ	ผู้รับบริการ - สหกรณ์นิคม(N=36)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.1389	82.78	พึงพอใจมาก	10
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	7
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและ ได้รับความสะดวก	4.0833	81.67	พึงพอใจมาก	12
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	7
รวม	4.1806	83.61	พึงพอใจมาก	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียง ที่สุภาพ	4.4722	89.44	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจง ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการ ให้บริการ	4.3611	87.22	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุง แก้ไข	4.2778	85.56	พึงพอใจมากที่สุด	6
รวม	4.3889	87.78	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือใน การให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.3056	86.11	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสาร แบบฟอร์ม ฯลฯ	4.1944	83.89	พึงพอใจมาก	9
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศ ให้ทราบเป็นประจำ	4.2222	84.44	พึงพอใจมากที่สุด	8
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะ ต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.1111	82.22	พึงพอใจมาก	11
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	7
รวม	4.2167	84.33	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน (ความพึงพอใจลำดับที่ 7)	4.2679	85.36	พึงพอใจมากที่สุด	

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ของสหกรณ์นิคม ประกอบด้วย¹

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- 1) สมาชิกต้องการเอกสารสิทธิในที่ดิน เป็นของตนเอง
- 2) ทุนในการประกอบอาชีพ
- 3) แหล่งรองรับวัตถุดิบของสมาชิก การประกันราคา
- 4) การอบรมแนะนำส่งเสริม งบประมาณ : สร้างงาน/รายได้ ฯลฯ
- 5) ของบสนับสนุนที่ให้ฟรีแก่สหกรณ์

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- 1) พัฒนาข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ให้เกิดความเชื่อมั่น และความศรัทธาจากกระบวนการสหกรณ์ เป็นที่พึงพา ส่งเสริมสหกรณ์ให้เจริญก้าวหน้า (ตัวชี้วัด สหกรณ์มีความพึงพอใจมากขึ้นจากเดิม)
- 2) อยากขอความอนุเคราะห์จากผู้บริหารกรมส่งเสริมสหกรณ์ ช่วยปรับทัศนคติข้าราชการในสังกัดกรมส่งเสริมสหกรณ์ ขอให้มองผู้บริหารสหกรณ์ (คณะกรรมการดำเนินการ) และฝ่ายจัดการ ในด้านบวกบ้าง ไม่ใช่มองเหมือนเป็นผู้ต้องหา สหกรณ์ที่ดี ๆ ก็ยังมีอีกมาก

1ผู้เขียนรายงานนำเสนอจากสิ่งที่ผู้ตอบเขียนมาโดยมิได้ปรับภาษาทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามที่ผู้เขียนต้องการสื่อถึงกรมส่งเสริมสหกรณ์

4.4.6 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสหกรณ์ประมง

ผลการสำรวจความความพึงพอใจของสหกรณ์ประมงต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด และสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า ความพึงพอใจของสหกรณ์ประมง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3077 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.15 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในลำดับที่ 6 เมื่อเทียบกับกลุ่มผู้รับบริการทั้งหมด และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4308 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.61 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2692 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.39 และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2154 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.31 ตามลำดับ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดในทุกๆ ด้าน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4 - 12

ตารางที่ 4-12 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้รับบริการ - สหกรณ์ประมง

ประเด็นการสำรวจ	ผู้รับบริการ - สหกรณ์ประมง(N=13)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.3077	86.15	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.3846	87.69	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.1538	83.08	พึงพอใจมาก	5
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.2308	84.62	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.2692	85.39	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5385	90.77	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.3846	87.69	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.3846	87.69	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5385	90.77	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.3077	86.15	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.4308	88.61	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.1538	83.08	พึงพอใจมาก	5
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสาร แบบฟอร์ม ฯลฯ	4.2308	84.62	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.3077	86.15	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.0769	81.54	พึงพอใจมาก	6
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.3077	86.15	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.2154	84.31	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน (ความพึงพอใจลำดับที่ 6)	4.3077	86.15	พึงพอใจมากที่สุด	

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ของสหกรณ์ประมง ประกอบด้วย¹

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

จากที่ผ่านมามีกรมส่งเสริมสนับสนุนสหกรณ์ในด้านต่าง ๆ อย่างเต็มที่ โครงการที่นำเสนอให้สมาชิกบางครั้งเป็นเพียงแผนสำรวจอย่างเดียวไม่เคยได้รับการสนับสนุน หรือจะสนับสนุนแต่ก็ยกเลิกภายหลังสหกรณ์ประเภทประมง แต่สมาชิกขาดแคลนน้ำเลี้ยงปลา

1ผู้เขียนรายงานนำเสนอจากสิ่งที่ผู้ตอบเขียนมาโดยมิได้ปรับภาษาทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามที่ผู้เขียนต้องการสื่อกับกรมส่งเสริมสหกรณ์

4.4.7 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสหกรณ์ออมทรัพย์

ผลการสำรวจความพึงพอใจของสหกรณ์ออมทรัพย์ต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด และสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า ความพึงพอใจของสหกรณ์ออมทรัพย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4021 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.04 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในลำดับที่ 3 เมื่อเทียบกับกลุ่มผู้รับบริการทั้งหมด และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5364 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.73 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3864 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.73 และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2803 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.61 ตามลำดับ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดในทุกๆ ด้าน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4 - 13

ตารางที่ 4-13 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้รับบริการ - สหกรณ์ออมทรัพย์

ประเด็นการสำรวจ	ผู้รับบริการ - สหกรณ์ออมทรัพย์(N=132)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.2576	85.15	พึงพอใจมากที่สุด	11
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.4545	89.09	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.3636	87.27	พึงพอใจมากที่สุด	7
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.4697	89.39	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.3864	87.73	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5985	91.97	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.4697	89.39	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.5152	90.3	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.4318	88.64	พึงพอใจมากที่สุด	6
รวม	4.5364	90.73	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.3258	86.52	พึงพอใจมากที่สุด	8
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสาร แบบฟอร์ม ฯลฯ	4.3258	86.52	พึงพอใจมากที่สุด	8
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.2652	85.3	พึงพอใจมากที่สุด	10
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.2045	84.09	พึงพอใจมากที่สุด	12
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.2803	85.61	พึงพอใจมากที่สุด	9
รวม	4.2803	85.61	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน (ความพึงพอใจลำดับที่ 3)	4.4021	88.04	พึงพอใจมากที่สุด	

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ ประกอบด้วย¹

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- 1) การให้ความรู้ในด้านกฎกระทรวง
- 2) การให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.)
- 3) การให้ความรู้ในด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับระบบบัญชี
- 4) การจัดอบรมสัมมนาให้คณะกรรมการดำเนินการ และฝ่ายจัดการตามพรบ. สหกรณ์ โดยเฉพาะสหกรณ์ขนาดเล็ก
- 5) ควรจัดอบรมทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ให้มีความรู้ที่หลากหลายทันเหตุการณ์ เช่น กฎหมาย สินเชื่อ ฝ่ายทะเบียน
- 6) การบริหารทางการเงินอย่างมีระบบ
- 7) กรมส่งเสริมเป็นที่ปรึกษา ที่ได้อยู่แล้ว ปรับความคล่องตัวตามบริบทที่เหมาะสม
- 8) กรมส่งเสริมสหกรณ์ที่ผ่านมาทำงานเชิงตั้งรับเมื่อมีสหกรณ์เกิดขึ้นใหม่จะเข้าไปดูแลและให้คำปรึกษา อยากเห็นกรมส่งเสริมทำงานในเชิงรุกบ้าง เพราะมีสถานประกอบการ หรือชุมชนบางกลุ่ม หรือประชาชนส่วนมากยังไม่เข้าใจถึงการจัดตั้งสหกรณ์ และการดำเนินการสหกรณ์ ขั้นตอนการดำเนินการจัดตั้งการบริหารสหกรณ์ เป็นต้น
- 9) การทำงานในเชิงรุกมากขึ้นจะทำให้งานของสหกรณ์ดำเนินได้รวดเร็วฉับไวยิ่งขึ้น
- 10) เข้าใจสถานการณ์โควิด หากเข้าสู่ภาวะปกติ ควรจัดอบรมให้ความรู้ คณะกรรมการสหกรณ์ขนาดเล็กเยอะๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- 11) ควรเปิดรับฟังความเห็นจากฝ่ายอื่นบ้างที่ไม่ใช่เฉพาะ กรรมการดำเนินการ เช่น ฝ่ายจัดการสมาชิก การกำกับถ้าเอื้อต่อกรรมการมากไปก็ไม่เกิดประโยชน์ อย่างคุณสมบัติของกรรมการผู้มีคุณวุฒิควรเป็นผู้มีคุณวุฒิจริงๆ ไม่ใช่ผ่านการอบรมตามหลักสูตร แล้วจะออกกฎหมายกำกับทำไม
- 12) ควรมีการอธิบายผลการวิเคราะห์อัตราส่วนต่างๆ เช่น อัตราส่วนหนี้สินต่อทุน, อัตราส่วนเงินลงทุน, อัตราส่วนด้านสภาพคล่อง, อัตราส่วนเงินให้กู้ยืม เพื่อเสนอแนะแนวทางป้องกัน แก้ไขและปรับปรุงการบริหารการเงินสหกรณ์
- 13) ระเบียบของสหกรณ์ อ่านแล้วอาจเข้าใจยาก เนื่องจากใช้คำที่เป็นทางการแบบราชการ หากมีการสรุปให้เป็นข้อปฏิบัติแบบง่าย ๆ ได้เลยจะช่วยให้การทำงานถูกต้องและรวดเร็วขึ้น (ไม่ต้องตีความเอง หรือต้องโทรถาม จนท. สหกรณ์)
- 14) ต้องการให้กรมปรับปรุง กฎ ระเบียบเกี่ยวกับการช่วยเหลือสมาชิก ให้สอดคล้องภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน
- 15) ให้เข้าใจวิถีชีวิตที่เป็นจริงของสมาชิกที่ทำให้เขาอยู่รอดอยู่ได้จากการเป็นสมาชิกสหกรณ์อย่าบริหารส่งเสริมโดยการออกกฎระเบียบจนละเลยการบริหารคุณภาพชีวิตของสมาชิกให้มีความสุข

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- 1) จริใจใกล้ชิดมีจิตบริการ ในการ ส่งเสริมสหกรณ์ มีนักส่งเสริมสหกรณ์มีอาชีพที่มีจิตวิญญาณทางสหกรณ์
- 2) ต้องการให้กรมส่งเสริมสหกรณ์มีบุคลากรที่มากด้วยความรู้ความสามารถ เป็นที่พึ่งของขบวนการสหกรณ์

- 3) อบรมเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ให้ทันระบบเทคโนโลยี
- 4) อยากเห็นข้อเสนอแนะหรือแนวทางแก้ไขจากเจ้าหน้าที่ สำนักงานสหกรณ์จังหวัด ที่เข้าร่วมประชุมเมื่อเจอข้อผิดพลาดหรือไม่ถูกต้อง ในการดำเนินงานของสหกรณ์ ด้วยถ้อยคำที่เป็นเช่นคนในครอบครัวเดียวกัน

ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) การแจ้งหนังสือไปยังสหกรณ์เพื่อให้การแนะนำบางครั้งเกิดความซ้ำซ้อน
- 2) พัฒนาการเข้าถึงข้อมูลของสมาชิก แบบ online

¹ผู้เขียนรายงานนำเสนอจากสิ่งที่ผู้ตอบเขียนมาโดยมิได้ปรับภาษาทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามที่ผู้เขียนต้องการสื่อกับกรมส่งเสริมสหกรณ์

4.4.8 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสหกรณ์เครดิตยูเนียน

ผลการสำรวจความพึงพอใจของสหกรณ์ยูเนียนต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า ความพึงพอใจของสหกรณ์ยูเนียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2574 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.15 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในลำดับที่ 8 เมื่อเทียบกับกลุ่มผู้รับบริการทั้งหมด และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3698 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2312 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.63 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1660 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.32 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4 - 14

ตารางที่ 4-14 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้รับบริการ-สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน

ประเด็นการสำรวจ	ผู้รับบริการ - สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน(N=53)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.0566	81.13	พึงพอใจมาก	9
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.3019	86.04	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.2453	84.91	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.3208	86.42	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.2312	84.63	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.4906	89.81	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.3019	86.04	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.2830	85.66	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.4906	89.81	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.2830	85.66	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.3698	87.40	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.283	85.66	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสาร แบบฟอร์ม ฯลฯ	4.1698	83.40	พึงพอใจมาก	7
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.2075	84.15	พึงพอใจมากที่สุด	6
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.0189	80.38	พึงพอใจมาก	10
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.1509	83.02	พึงพอใจมาก	8
รวม	4.1660	83.32	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน (ความพึงพอใจลำดับที่ 8)	4.2574	85.15	พึงพอใจมากที่สุด	

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ของสหกรณ์เครดิตยูเนียน ประกอบด้วย¹

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- 1) กรณารับฟังความคิดเห็นสหกรณ์ขนาดเล็กให้มากขึ้นเพื่อพัฒนาองค์กรและสมาชิกจะได้รับประโยชน์สูงสุด
- 2) การจัดทำแผนงานของกรมส่งเสริมสหกรณ์ควรให้ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของสหกรณ์
- 3) การร่วมมือกันระหว่างสหกรณ์ในระดับพื้นที่ ตามหลักการสหกรณ์ ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ต่างสหกรณ์ต่างอยู่ ยิ่งช่วงนี้มีวิกฤตเศรษฐกิจโลกและโควิด 2019 กรมส่งเสริมสหกรณ์ควรส่งเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างสหกรณ์ในระดับพื้นที่ แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร องค์ความรู้กันและกันเพื่อประโยชน์ของขบวนการสหกรณ์ในระดับพื้นที่ครับ
- 4) ขอให้กรมส่งเสริมสหกรณ์กำหนดระเบียบเฉพาะสหกรณ์ขนาดใหญ่ ส่วนสหกรณ์ขนาดเล็กขอให้อย่าเคร่งครัดมาก
- 5) อยากให้กรมส่งเสริมสหกรณ์จัดอบรมบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการสหกรณ์ เพราะกรรมการเปลี่ยนไปตามวาระ
- 6) การจัดอบรมต่างๆ ให้องค์กรเพื่อนำไปใช้บริการสมาชิกได้อย่างถูกต้องเหมาะสม
- 7) อยากให้กรมส่งเสริมสหกรณ์จัดอบรมในรูปแบบ video conference แทนให้เดินทางข้ามจังหวัด เพื่อประหยัดรายจ่าย

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- 1) ให้เจ้าหน้าที่ออกพื้นที่เข้าร่วมกิจกรรมกับสหกรณ์และให้ข้อมูล ข่าวสารแก่สมาชิกของสหกรณ์ให้มากขึ้น
- 2) ให้เจ้าหน้าที่ไปนั่งทำงานเพื่อให้สมาชิกได้รู้จักว่ามีส่วนราชการมาทำงาน แนะนำส่งเสริมจริงๆ เหมือนสหกรณ์อำเภอในอดีต อำเภอละ 1 คน
- 3) ส่งเจ้าหน้าที่นำเสนอ สอนขั้นตอนการใช้เทคโนโลยี ให้ตอบสนองการทำงานให้ทันสมัยลดขั้นตอนการทำงานที่ล้าสมัย สามารถตรวจสอบได้ ด้วยตัวสมาชิกเอง

ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) หนังสือต่างๆ ที่ส่งให้สหกรณ์ฯ ควรส่งรวดเร็วกว่านี้ และให้เวลาสหกรณ์ฯ ในการนำหนังสือดังกล่าวเข้าที่ประชุมประจำเดือนก่อนจะดำเนินการต่าง ๆ ตามความเหมาะสมได้
- 2) ใช้บัตรประชาชนของสมาชิกเชื่อมต่อฐานข้อมูลของมหาดไทยเหมือนไปติดต่อธนาคารหรือหน่วยงานอื่นโดยไม่ใช้สำเนาบัตรประชาชน

¹ผู้เขียนรายงานนำเสนอจากสิ่งที่ผู้ตอบเขียนมาโดยมิได้ปรับภาษาทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามที่ผู้เขียนต้องการสื่อกับกรมส่งเสริมสหกรณ์

4.4.9 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสหกรณ์บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของสหกรณ์บริการต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า ความพึงพอใจของสหกรณ์บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5854 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.71 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในลำดับที่ 1 เมื่อเทียบกับกลุ่มผู้รับบริการทั้งหมด และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.7176 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.35 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5589 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.18 และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4745 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.49 ตามลำดับ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดในทุก ๆ ด้าน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4 -15

ตารางที่ 4-15 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้รับบริการ - สหกรณ์บริการ

ประเด็นการสำรวจ	ผู้รับบริการ - สหกรณ์บริการ(N=51)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.4118	88.24	พึงพอใจมากที่สุด	11
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.7451	94.9	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.3922	87.84	พึงพอใจมากที่สุด	12
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.6863	93.73	พึงพอใจมากที่สุด	5
รวม	4.5589	91.18	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.7647	95.29	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.7255	94.51	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.7451	94.9	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.7843	95.69	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.5686	91.37	พึงพอใจมากที่สุด	6
รวม	4.7176	94.35	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.549	90.98	พึงพอใจมากที่สุด	7
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสาร แบบฟอร์ม ฯลฯ	4.4706	89.41	พึงพอใจมากที่สุด	9
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.4314	88.63	พึงพอใจมากที่สุด	10
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.4118	88.24	พึงพอใจมากที่สุด	11
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.5098	90.2	พึงพอใจมากที่สุด	8
รวม	4.4745	89.49	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน (ความพึงพอใจลำดับที่ 1)	4.5854	91.71	พึงพอใจมากที่สุด	

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ของสหกรณ์บริการ ประกอบด้วย¹

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- 1) อยากให้สหกรณ์อิสลามออกมาจากระบบสหกรณ์ทั่วไป
 - 2) อยากให้ทางกรมส่งเสริมสหกรณ์ฯ พัฒนาระบบบัญชีและจัดหาผู้ทำบัญชีให้กับสหกรณ์ที่ขาดแคลนเจ้าหน้าที่ และขาดความรู้
 - 3) ให้กรมส่งเสริมสหกรณ์คำนึงถึงประโยชน์ของสมาชิกสหกรณ์
 - 4) ปรับปรุงกฎระเบียบข้อบังคับให้เป็นในปัจจุบัน หลักเกณฑ์ให้สอดคล้องกับภาวะธุรกิจในปัจจุบัน
 - 5) เรื่องเงินกู้
 - (1) เงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ กู้ได้มากกว่า 5 ล้านบาท
 - (2) ระยะเวลาผ่อนชำระยาวขึ้นมากกว่า 5 ปี
 - (3) ดอกเบี้ยเงินกู้ไม่เกินร้อยละ 2 บาท/ปี
 - (4) การอนุมัติเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ ต้องมีความรวดเร็วขึ้นเพื่อช่วยเหลือกลุ่มสหกรณ์ เช่น สถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19
- หมายเหตุ เพื่อสนับสนุนระบบสหกรณ์อย่างยั่งยืน ในสถานการณ์ปกติ และเพื่อช่วยเหลือกลุ่มสหกรณ์ได้ทันทีในสถานการณ์สถานการณ์วิกฤติ เช่น สถานการณ์โควิด - 19

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- 1) ไม่ได้รับการแนะนำที่ดี
- 2) เพิ่มจำนวนบุคลากรที่มาช่วยแนะนำการบริหารงานของสหกรณ์ ให้เหมาะสมเพียงพอ

¹ผู้เขียนรายงานนำเสนอจากสิ่งที่ผู้ตอบเขียนมาโดยมิได้ปรับภาษาทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามที่ผู้เขียนต้องการสื่อถึงกรมส่งเสริมสหกรณ์

4.4.10 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสหกรณ์ร้านค้า

ผลการสำรวจความพึงพอใจของสหกรณ์ร้านค้าต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า ความพึงพอใจของสหกรณ์ร้านค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4907 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.81 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในลำดับที่ 2 เมื่อเทียบกับกลุ่มผู้รับบริการทั้งหมด และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5652 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.30 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5217 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.43 และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3913 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.83 ตามลำดับ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดในทุก ๆ ด้าน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4 -16

ตารางที่ 4-16 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้รับบริการ - สหกรณ์ร้านค้า

ประเด็นการสำรวจ	ผู้รับบริการ - สหกรณ์ร้านค้า(N=23)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.5217	90.43	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.4783	89.57	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.5652	91.30	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.5217	90.43	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.5217	90.43	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5217	90.43	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.5652	91.3	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.6087	92.17	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5217	90.43	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.6087	92.17	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	4.5652	91.30	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.4783	89.57	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสาร แบบฟอร์ม ฯลฯ	4.3478	86.96	พึงพอใจมากที่สุด	6
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.2609	85.22	พึงพอใจมากที่สุด	7
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.4783	89.57	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.3913	87.83	พึงพอใจมากที่สุด	5
รวม	4.3913	87.83	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน (ความพึงพอใจลำดับที่ 2)	4.4907	89.81	พึงพอใจมากที่สุด	

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ของสหกรณ์ร้านค้า ประกอบด้วย¹

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- 1) จัดอบรมคณะกรรมการ เกี่ยวกับข้อบังคับ ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสหกรณ์
- 2) ให้ส่งเสริมหรือกำกับดูแลเป็นไปตามสภาพความเป็นจริงของแต่ละสหกรณ์มากที่สุด

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- ให้เจ้าหน้าที่ของกรมส่งเสริมสหกรณ์เข้ามาดูแลช่วยเหลือสหกรณ์อย่างเต็มที่

¹ผู้เขียนรายงานนำเสนอจากสิ่งที่ผู้ตอบเขียนมาได้ปรับภาษาทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามที่ผู้เขียนต้องการสื่อกับกรมส่งเสริมสหกรณ์

4.4.11 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเกษตรกร

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเกษตรกรต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มเกษตรกร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3847 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.69 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในลำดับที่ 4 เมื่อเทียบกับกลุ่มผู้รับบริการทั้งหมด และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5211 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.42 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3728 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.46 และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2579 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.16 ตามลำดับ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดในทุกๆ ด้าน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4 - 17

ตารางที่ 4-17 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้รับบริการ-กลุ่มเกษตรกร

ประเด็นการสำรวจ	ผู้รับบริการ - กลุ่มเกษตรกร(N=114)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.3158	86.32	พึงพอใจมากที่สุด	8
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.4561	89.12	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.3070	86.14	พึงพอใจมากที่สุด	9
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.4123	88.25	พึงพอใจมากที่สุด	7
รวม	4.3728	87.46	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5526	91.05	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.4298	88.60	พึงพอใจมากที่สุด	6
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.5351	90.70	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.6053	92.11	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.4825	89.65	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.5211	90.42	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.2982	85.96	พึงพอใจมากที่สุด	10
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสาร แบบฟอร์ม ฯลฯ	4.2719	85.44	พึงพอใจมากที่สุด	12
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.2456	84.91	พึงพอใจมากที่สุด	13
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.1842	83.68	พึงพอใจมาก	14
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.2895	85.79	พึงพอใจมากที่สุด	11
รวม	4.2579	85.16	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน (ความพึงพอใจลำดับที่ 4)	4.3847	87.69	พึงพอใจมากที่สุด	

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ของกลุ่มเกษตรกร ประกอบด้วย¹

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- 1) สมาชิกและกลุ่มส่วนใหญ่ไม่มีคนรุ่นใหม่
- 2) ส่งเสริมสนับสนุนให้คณะกรรมการมีบัตรประจำตัว เพื่อการรับรองในการแสดงตัว เช่น การติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง , การทำธุรกรรม ด้านการเงิน การเข้าร่วมประชุมในที่ต่าง ๆ , การแสดงตัวตนเป็นผู้รับมอบอำนาจ เป็นต้น
- 3) กระจายข่าวสารให้ทั่วถึง แนะนำการดำเนินงานของกลุ่ม สนับสนุนเงินทุน
- 4) การจัดทำบัญชีควรเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อความสะดวกรวดเร็ว แต่กรมตรวจบัญชียังบังคับให้กลุ่มเขียนด้วยมือไม่ยอมให้ใช้เทคโนโลยีจึงทำให้ขาดความแม่นยำเที่ยงตรงและรวดเร็ว
- 5) ขยายระยะเวลาการชำระหนี้ เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันไม่ค่อยดี
- 6) ความรวดเร็ว ในการทำงานให้ทันกับความต้องการของเกษตรกร
- 7) ดูแลกลุ่มทุกกลุ่มให้มีความเป็นธรรม
- 8) ทางกลุ่มสมาชิกมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และมีความคิดเห็นว่าควรให้มีการส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาธุรกิจให้กลุ่มเกษตรกรให้มีอาชีพมีรายได้ในช่วงสถานการณ์โควิด-19
- 9) ส่งเสริมด้านการเงิน จัดสรรงบประมาณที่เพียงพอต่อความต้องการของกลุ่มบริการ
- 10) ให้ความรู้ด้านบริหารจัดการกลุ่ม ให้มากขึ้น
- 11) ให้รวดเร็วกว่าเดิม และ ชัดเจนมากขึ้น
- 12) อยากให้มีการอบรมการทำบัญชีของกลุ่มเกษตรกร

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- 1) การสื่อสารกับสมาชิกให้มากขึ้นกว่านี้
- 2) อยากให้กรมส่งเสริมสหกรณ์ พัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีประสิทธิภาพเพื่อจะได้นำมาพัฒนากลุ่มเกษตรกร ให้เจริญก้าวหน้าต่อไปในอนาคต
- 3) ควรพัฒนากลุ่มเกษตรกรควบคู่กับนักส่งเสริมสหกรณ์

¹ผู้เขียนรายงานนำเสนอจากสิ่งที่ผู้ตอบเขียนมาโดยมิได้ปรับภาษาทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามที่ผู้เขียนต้องการสื่อถึงกรมส่งเสริมสหกรณ์

4.4.12 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ส่วนราชการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของส่วนราชการต่อการให้บริการของสำนักงานสภรจังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า ความพึงพอใจของส่วนราชการในพื้นที่ภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2720 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.44 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3705 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.41 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2578 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.16 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1848 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.70 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4 -18

ตารางที่ 4-18 ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ส่วนราชการ)

ประเด็นการสำรวจ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย-ส่วนราชการ(N=224)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.1830	83.66	พึงพอใจมาก	11
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.2455	84.91	พึงพอใจมากที่สุด	10
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.2545	85.09	พึงพอใจมากที่สุด	8
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.3482	86.96	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.2578	85.16	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.4196	88.39	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.3393	86.79	พึงพอใจมากที่สุด	5
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.3616	87.23	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.3973	87.95	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.3348	86.70	พึงพอใจมากที่สุด	6
รวม	4.3705	87.41	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	9
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสาร แบบฟอร์ม ฯลฯ	4.2589	85.18	พึงพอใจมากที่สุด	7
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.1473	82.95	พึงพอใจมาก	13
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.1518	83.04	พึงพอใจมาก	12
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.1161	82.32	พึงพอใจมาก	14
รวม	4.1848	83.70	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.2720	85.44	พึงพอใจมากที่สุด	

4.4.13 สรุปผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของหน่วยงานราชการต่อการให้บริการ ของกรมส่งเสริมสหกรณ์

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของหน่วยงานราชการต่อการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ พบว่าในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.2720 คิดเป็นร้อยละ 85.44 และเมื่อพิจารณารายหน่วยงานพบว่า สำนักงาน เกษตรและสหกรณ์จังหวัดมีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4240 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.48 สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3929 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.86 สำนักงานประมงจังหวัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3466 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.93 สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2714 คิดเป็นร้อยละ 85.43 สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรเขต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2571 คะแนน คิดเป็น ร้อยละ 85.14 สำนักงานเกษตรจังหวัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2500 คิดเป็นร้อยละ 85.00 สำนักงานการปฏิรูปที่ดิน จังหวัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1046 คิดเป็นร้อยละ 82.09 และสำนักงานพาณิชย์จังหวัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0268 คิดเป็นร้อยละ 80.54 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4 - 19

ตารางที่ 4-19 เปรียบเทียบความพึงพอใจของหน่วยงานราชการต่อการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์

หน่วยงานราชการ	ความพึงพอใจในภาพรวมในแต่ละด้าน								ลำดับ
	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ		ด้านการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ ส่งเสริมสหกรณ์		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ความพึงพอใจ ในภาพรวม		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	
สำนักงานเกษตรและ สหกรณ์จังหวัด	4.3990	87.98	4.5149	90.30	4.3532	87.06	4.4240	88.48	1
สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด	4.3195	86.39	4.5445	90.89	4.3000	86.00	4.3929	87.86	2
สำนักงานประมงจังหวัด	4.3333	86.67	4.4889	89.78	4.2148	84.30	4.3466	86.93	3
สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์	4.2722	85.44	4.2667	85.33	4.2756	85.51	4.2714	85.43	4
สำนักงานเศรษฐกิจ การเกษตรเขต	4.2000	84.00	4.2800	85.60	4.2800	85.60	4.2571	85.14	5
สำนักงานเกษตรจังหวัด	4.2083	84.17	4.4600	89.20	4.0733	81.47	4.2500	85.00	6
สำนักงานการปฏิรูปที่ดิน จังหวัด	4.1518	83.04	4.2286	84.57	3.9428	78.86	4.1046	82.09	7
สำนักงานพาณิชย์จังหวัด	4.0209	80.42	4.0917	81.83	3.9667	79.33	4.0268	80.54	8
รวม	4.2578	85.16	4.3705	87.41	4.1848	83.70	4.2720	85.44	

4.4.14 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์

ผลการสำรวจความความพึงพอใจของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า ความพึงพอใจของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2714 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.43 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในลำดับที่ 4 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2756 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.51 มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2722 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.44 และ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2667 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.33 ตามลำดับ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดในทุกๆ ด้าน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4 - 20

ตารางที่ 4-20 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์

ประเด็นการสำรวจ	สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์(N=45)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.2222	84.44	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.2222	84.44	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและ ได้รับความสะดวก	4.2444	84.89	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	4.2722	85.44	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียง ที่สุภาพ	4.3556	87.11	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจง ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.2222	84.44	พึงพอใจมากที่สุด	5
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการ ให้บริการ	4.2222	84.44	พึงพอใจมากที่สุด	5
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุง แก้ไข	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	6
รวม	4.2667	85.33	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือใน การให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.3556	87.11	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสาร แบบฟอร์ม ฯลฯ	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศ ให้ทราบเป็นประจำ	4.2444	84.89	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะ ต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	6
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.1778	83.56	พึงพอใจมาก	7
รวม	4.2756	85.51	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน (ความพึงพอใจลำดับที่ 4)	4.2714	85.43	พึงพอใจมากที่สุด	

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ ประกอบด้วย¹

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

1) ควรมีการพิจารณาศักยภาพของสหกรณ์หากไม่พร้อม ไม่มีศักยภาพ ควรมีการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มศักยภาพ หรือยุบเลิกเพื่อแก้ไขปัญหาที่อาจกระทบต่อระบบสหกรณ์ - ควรมีการวิเคราะห์ถึงแนวทางป้องกันและผลกระทบหากสหกรณ์ขนาดใหญ่เกิดความไม่แน่นอนในการดำเนินธุรกิจต่อไป ซึ่งอาจทำให้ระบบสหกรณ์ล่มสลายได้

2) กรณีสหกรณ์ตั้งใหม่ ควรมีเจ้าหน้าที่บัญชีที่ปฏิบัติงานได้

3) การแก้ไขปัญหาของสหกรณ์เชิงรุก

4) การจัดตั้งสหกรณ์และกลุ่ม ควรมีความพร้อมทุกเรื่องโดยเฉพาะพนักงานบัญชีที่มีความรู้สามารถทำบัญชีได้ คณะกรรมการสหกรณ์ควรให้ความสำคัญในเรื่องบัญชีด้วยไม่ใช่เดินหน้าเรื่องธุรกิจอย่างเดียว

5) ควรส่งเสริมสถาบันเกษตรกรอย่างจริงจัง ไม่รับผลตอบแทนจากการให้บริการ

6) ความรวดเร็วและทันเวลา

7) พัฒนาการดูแลสหกรณ์ อย่างเสมอภาค มีความโปร่งใส รักษาผลประโยชน์ และทรัพย์สินแก่สหกรณ์ให้มากที่สุด

8) สหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร ที่อยู่ระหว่างเสนอเลิก ควรเร่งดำเนินการพิจารณาให้เป็นไปตามกฎหมาย ไม่ใช่ยื้อไปตามความต้องการของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร เช่น ไม่ดำเนินงาน ไม่ส่งงบการเงินต่อเนื่องหลายปี แต่ไม่ยอมเลิก

9) สหกรณ์ควรมีพนักงานบัญชีครบทุกแห่งโดยที่ไม่มีกรมอบหมายกรมการช่วยจัดทำ

10) อยากให้มีมาตรการที่ได้เด็ดขาด หากสหกรณ์ปฏิบัติผิดกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ มีแนวทางเหมือนกันทุกหน่วยส่งเสริม เพื่อให้ปฏิบัติเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- การแต่งตั้งบุคลากรควรดูความรู้ความสามารถเป็นอันดับแรก เพราะบางครั้งแต่งตั้งมาบางครั้งไม่มีศักยภาพ

¹ผู้เขียนรายงานนำเสนอจากสิ่งที่ผู้ตอบเขียนมาโดยมิได้ปรับภาษาทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามที่ผู้เขียนต้องการสื่อกับกรมส่งเสริมสหกรณ์

4.4.15 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานเกษตรจังหวัด

ผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานเกษตรจังหวัดต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า ความพึงพอใจของสำนักงานเกษตรจังหวัดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2500 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในลำดับที่ 6 เมื่อเทียบกับส่วนราชการทั้งหมด เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4600 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.20 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2083 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.17 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0733 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.47 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4 - 21

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ของสำนักงานเกษตรจังหวัด ประกอบด้วย¹

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

1) การประชาสัมพันธ์ในการให้บริการของหน่วยงานให้มีมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อเกษตรกรหรือหน่วยงานต่าง ๆ จะได้รับทราบการให้บริการของหน่วยงานของท่านมากขึ้น

2) งานที่ส่งเสริมเกษตรกรตามโครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพเพื่อแก้ไขปัญหาที่ดินทำกินของเกษตรกร ข้อเสนอแนะคือเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ร่วมกันในการไปแนะนำส่งเสริมเวทีพร้อม ๆ กันการประสานงานส่วนมากขาดเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานสหกรณ์จังหวัด

¹ผู้เขียนรายงานนำเสนอจากสิ่งที่ผู้ตอบเขียนมาโดยมิได้ปรับภาษาทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามที่ผู้เขียนต้องการสื่อกับกรมส่งเสริมสหกรณ์

ตารางที่ 4-21 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย-สำนักงานเกษตรจังหวัด

ประเด็นการสำรวจ	สำนักงานเกษตรจังหวัด(N=30)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.0333	80.67	พึงพอใจมาก	8
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.2333	84.67	พึงพอใจมากที่สุด	7
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและ ได้รับความสะดวก	4.2333	84.67	พึงพอใจมากที่สุด	7
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	6
รวม	4.2083	84.17	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและ น้ำเสียงที่สุภาพ	4.5333	90.67	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือ ชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมใน การให้บริการ	4.4333	88.67	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.4667	89.33	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อม ปรับปรุงแก้ไข	4.3667	87.33	พึงพอใจมากที่สุด	5
รวม	4.4600	89.20	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.2333	84.67	พึงพอใจมากที่สุด	7
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของ ข้อมูล ข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.2333	84.67	พึงพอใจมากที่สุด	7
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและ สารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	3.9333	78.67	พึงพอใจมาก	11
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.000	80.00	พึงพอใจมาก	9
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็น ระยะๆ	3.9667	79.33	พึงพอใจมาก	10
รวม	4.0733	81.47	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน (ความพึงพอใจลำดับที่ 6)	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	

4.4.16 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด

ผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า ความพึงพอใจของสำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4240 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.48 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในลำดับที่ 1 เมื่อเทียบกับส่วนราชการทั้งหมด เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5149 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.30 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3990 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.98 และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3532 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.06 ตามลำดับ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดในทุก ๆ ด้าน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4 - 22

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ของ สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด ประกอบด้วย¹

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- 1) ส่งเสริมธุรกิจรวบรวมและจำหน่ายผลผลิตการเกษตรให้มากขึ้น
- 2) ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และสถาบันเกษตรกร
- 3) เพิ่มการบูรณาการเพื่อขับเคลื่อนนโยบายของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
- 4) แก้ไขปัญหาข้อบกพร่องของกลุ่มสหกรณ์
- 5) การป้องกันการทุจริตในการดำเนินงานของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร อย่างรวดเร็วร่วมกับกรมตรวจบัญชีสหกรณ์
- 6) อยากเห็นการแลกเปลี่ยน และเชื่อมโยงเครือข่ายสหกรณ์ที่เข้มแข็งมากยิ่งขึ้น เยาวชน และประชาชนทั่วไปเข้าใจในการรวมกลุ่ม สหกรณ์ รวมถึงการบริหารจัดการที่ดี มีประสิทธิภาพ

¹ผู้เขียนรายงานนำเสนอจากสิ่งที่ผู้ตอบเขียนมาได้ปรับภาษาทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามที่ผู้เขียนต้องการสื่อกับกรมส่งเสริมสหกรณ์

ตารางที่ 4-22 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด

ประเด็นการสำรวจ	สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด(N=47)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.2979	85.96	พึงพอใจมากที่สุด	11
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.4043	88.09	พึงพอใจมากที่สุด	6
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและ ได้รับความสะดวก	4.4043	88.09	พึงพอใจมากที่สุด	6
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.4894	89.79	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.3990	87.98	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียง ที่สุภาพ	4.5745	91.49	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจง ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.4468	88.94	พึงพอใจมากที่สุด	5
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการ ให้บริการ	4.5106	90.21	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสั่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5532	91.06	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุง แก้ไข	4.4894	89.79	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.5149	90.30	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือใน การให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.3830	87.66	พึงพอใจมากที่สุด	7
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสาร แบบฟอร์ม ฯลฯ	4.3617	87.23	พึงพอใจมากที่สุด	8
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ ทราบเป็นประจำ	4.3617	87.23	พึงพอใจมากที่สุด	8
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะ ต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.3404	86.81	พึงพอใจมากที่สุด	9
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็น ระยะๆ	4.3191	86.38	พึงพอใจมากที่สุด	10
รวม	4.3532	87.06	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน (ความพึงพอใจลำดับที่ 1)	4.4240	88.48	พึงพอใจมากที่สุด	

4.4.17 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานปศุสัตว์จังหวัด

ผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์ จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า ความพึงพอใจของสำนักงานปศุสัตว์จังหวัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3929 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.86 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในลำดับที่ 2 เมื่อเทียบกับส่วนราชการทั้งหมด เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5445 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.89 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3195 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.39 และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3000 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.00 ตามลำดับ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดในทุก ๆ ด้าน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4 - 23

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ของสำนักงานปศุสัตว์จังหวัด ประกอบด้วย¹

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- 1) การใช้กฎหมายอย่างจริงจังกับทุกสหกรณ์
- 2) การนำเทคโนโลยีมาใช้

¹ผู้เขียนรายงานนำเสนอจากสิ่งที่ผู้ตอบเขียนมาโดยมิได้ปรับภาษาทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามที่ผู้เขียนต้องการสื่อกับกรมส่งเสริมสหกรณ์

ตารางที่ 4-23 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด

ประเด็นการสำรวจ	สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด (N=18)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.2778	85.56	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.2778	85.56	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และได้รับความสะดวก	4.2778	85.56	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.3195	86.39	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือ ชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.5556	91.11	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.6111	92.22	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5556	91.11	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.5556	91.11	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.5445	90.89	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.2222	84.44	พึงพอใจมากที่สุด	6
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.2778	85.56	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.3000	86.00	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน (ความพึงพอใจลำดับที่ 2)	4.3929	87.86	พึงพอใจมากที่สุด	

4.4.18 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด

ผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า ความพึงพอใจของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1046 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.09 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในลำดับที่ 7 เมื่อเทียบกับส่วนราชการทั้งหมด เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2286 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.57 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1518 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.04 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.9428 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 78.86 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4-24

ตารางที่ 4-24 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด

ประเด็นการสำรวจ	สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด(N=28)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	5
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	5
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	5
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.1786	83.57	พึงพอใจมาก	4
รวม	4.1518	83.04	พึงพอใจมาก	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.2143	84.29	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสั่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.2143	84.29	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.1786	83.57	พึงพอใจมาก	4
รวม	4.2286	84.57	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.0357	80.71	พึงพอใจมาก	7
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสาร แบบฟอร์ม ฯลฯ	4.0714	81.43	พึงพอใจมาก	6
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	3.8571	77.14	พึงพอใจมาก	9
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	3.8929	77.86	พึงพอใจมาก	8
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	3.8571	77.14	พึงพอใจมาก	9
รวม	3.9428	78.86	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน (ความพึงพอใจลำดับที่ 7)	4.1046	82.09	พึงพอใจมาก	

4.4.19 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานประมงจังหวัด

ผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานประมงจังหวัดต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า ความพึงพอใจของสำนักงานประมงจังหวัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3466 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.93 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในลำดับที่ 3 เมื่อเทียบกับส่วนราชการทั้งหมด เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4889 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.78 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3333 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.67 และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2148 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.30 ตามลำดับ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดในทุกๆ ด้าน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4 - 25

ตารางที่ 4-25 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย-สำนักงานประมงจังหวัด

ประเด็นการสำรวจ	สำนักงานประมงจังหวัด (N=27)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.2963	85.93	พึงพอใจมากที่สุด	6
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.2963	85.93	พึงพอใจมากที่สุด	6
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.4074	88.15	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5556	91.11	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.4815	89.63	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.4815	89.63	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.4815	89.63	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.4889	89.78	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.2593	85.19	พึงพอใจมากที่สุด	7
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสาร แบบฟอร์ม ฯลฯ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.2222	84.44	พึงพอใจมากที่สุด	8
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.1481	82.96	พึงพอใจมาก	9
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.1111	82.22	พึงพอใจมาก	10
รวม	4.2148	84.30	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน (ความพึงพอใจลำดับที่ 3)	4.3466	86.93	พึงพอใจมากที่สุด	

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ของสำนักงานประมงจังหวัด ประกอบด้วย¹

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- 1) การทำการเกษตรในทุกสาขา อยากให้มีการรวมกลุ่มกัน การส่งเสริมอาชีพ ผ่านกลุ่มเกษตรกรหรือสหกรณ์ จะทำให้การพัฒนาได้สะดวก และมีประสิทธิภาพ
- 2) การบริการอย่างต่อเนื่อง และการรวมกลุ่มเกษตรกรอย่างเป็นรูปธรรมจากกลุ่มธรรมชาติเป็นกลุ่มที่เข้มแข็งยั่งยืนเพิ่มมากขึ้น
- 3) ต้องการให้ส่งเสริมพัฒนาธุรกิจของสหกรณ์ด้านประมงให้ได้มาตรฐานหรือผ่านเกณฑ์ของสหกรณ์ หลาย ๆ กลุ่มที่มีศักยภาพ
- 4) เป็นองค์กรที่ดีอยู่แล้ว แต่สามารถดีขึ้นได้อีก
- 5) ลดขั้นตอนเนื้อหาให้รวดเร็วขึ้น จดทะเบียนการจัดตั้งกลุ่มสหกรณ์ เอกสารต่างๆ การจัดหาและช่วยเหลือแหล่งเงินทุนที่ง่ายสะดวก ดอกเบี้ยต่ำ
- 6) อยากให้กรมส่งเสริมสหกรณ์มีบทบาทกับเกษตรกรให้มากกว่านี้
- 7) ก้าวไปสู่เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- การรวมกลุ่มมีความสำคัญในการขับเคลื่อนงานด้านการเกษตร ดังนั้นบุคลากรของกรมส่งเสริมสหกรณ์ต้องมีความพร้อมในการให้บริการเชิงรุกกับผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย

ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก

- ให้มีบริการผ่านช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น

¹ผู้เขียนรายงานนำเสนอจากสิ่งที่ผู้ตอบเขียนมาโดยมิได้ปรับภาษาทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามที่ผู้เขียนต้องการสื่อกับกรมส่งเสริมสหกรณ์

4.4.20 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรเขต

ผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรเขตต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า ความพึงพอใจของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรเขต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2571 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.14 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในลำดับที่ 5 เมื่อเทียบกับส่วนราชการทั้งหมด เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2800 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.60 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2000 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.00 ตามลำดับ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดในทุก ๆ ด้าน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4 - 26

ตารางที่ 4-26 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย-สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรเขต

ประเด็นการสำรวจ	สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรเขต (N=5)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.2800	85.60	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสาร แบบฟอร์ม ฯลฯ	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.2800	85.60	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน (ความพึงพอใจลำดับที่ 5)	4.2571	85.14	พึงพอใจมากที่สุด	

4.4.21 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดต่อการให้บริการของสำนักงาน สหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า ความพึงพอใจของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0268 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.54 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในลำดับที่ 8 ซึ่งเป็นลำดับสุดท้าย เมื่อเทียบกับส่วนราชการทั้งหมด เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0917 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.83 รองลงมา คือด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0209 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.42 และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.9667 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.33 ตามลำดับ อยู่ในระดับพึงพอใจมากในทุกๆ ด้าน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4-27

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ประกอบด้วย¹

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

1) การสร้างความเข้มแข็ง และการรวมกลุ่มของสหกรณ์ เป็นสิ่งที่ดีมาก และเป็นอีกแนวทางที่จะสร้างความเข้มแข็ง และสิ่งที่สำคัญมาก ๆ คือ ความยั่งยืนให้กับกลุ่มเกษตรกร อีกทั้งเป็นการขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานรากได้ดีเป็นอย่างยิ่ง

2) การบูรณาการร่วมกันอย่างเป็นรูปธรรมเชิงพื้นที่

3) จัดตั้งกรมนี้มานาน แต่ทำไมกลุ่มจึงไม่เข้มแข็ง

4) จัดตั้งแล้วควรดำเนินการอย่างจริงจัง และเป็นพี่เลี้ยง ถ้าปล่อยให้ดำเนินการเองเขาจะเดินไม่ถูก

¹ผู้เขียนรายงานนำเสนอจากสิ่งที่ผู้ตอบเขียนมาโดยมิได้ปรับภาษาทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามที่ผู้เขียนต้องการสื่อกับกรมส่งเสริมสหกรณ์

ตารางที่ 4-27 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย-สำนักงานพาณิชย์จังหวัด

ประเด็นการสำรวจ	สำนักงานพาณิชย์จังหวัด(N=24)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	3.9167	78.33	พึงพอใจมาก	7
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.0417	80.83	พึงพอใจมาก	4
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.0417	80.83	พึงพอใจมาก	4
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.0833	81.67	พึงพอใจมาก	3
รวม	4.0209	80.42	พึงพอใจมาก	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.0833	81.67	พึงพอใจมาก	3
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.0833	81.67	พึงพอใจมาก	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.1667	83.33	พึงพอใจมาก	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.1250	82.50	พึงพอใจมาก	2
รวม	4.0917	81.83	พึงพอใจมาก	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	3.9583	79.17	พึงพอใจมาก	6
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสาร แบบฟอร์ม ฯลฯ	3.9583	79.17	พึงพอใจมาก	6
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	3.9167	78.33	พึงพอใจมาก	7
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.0833	81.67	พึงพอใจมาก	3
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	3.9167	78.33	พึงพอใจมาก	7
รวม	3.9667	79.33	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน (ความพึงพอใจลำดับที่ 8)	4.0268	80.54	พึงพอใจมาก	

4.4.22 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของกลุ่มอาชีพ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มอาชีพต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มอาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4202 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.40 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5294 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.59 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4559 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.12 และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2823 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.65 ตามลำดับ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดในทุกๆ ด้าน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4 - 28

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ของกลุ่มอาชีพ ประกอบด้วย¹

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- 1) ต้องการอบรมการทำบัญชีเพิ่ม
- 2) แนะนำทางออนไลน์
- 3) เปิดให้พบกับลูกค้าที่สนใจจริง ๆ
- 4) มุ่งเน้นอบรมให้ความรู้
- 5) ให้เข้ามาดูแลสนับสนุนกลุ่ม
- 6) อยากให้หาพื้นที่จัดจำหน่ายในตลาดที่เข้าถึงกลุ่มลูกค้าให้กับกลุ่ม

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- ให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องเข้ามาสวดส่องดูแลในกลุ่มให้มากขึ้น

¹ผู้เขียนรายงานนำเสนอจากสิ่งที่ผู้ตอบเขียนมาโดยมิได้ปรับภาษาทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามที่ผู้เขียนต้องการสื่อกับกรมส่งเสริมสหกรณ์

ตารางที่ 4-28 ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของกลุ่มอาชีพ

ประเด็นการสำรวจ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย-กลุ่มอาชีพ (N=17)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.2941	85.88	พึงพอใจมากที่สุด	7
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.4706	89.41	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.4706	89.41	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.5882	91.76	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.4559	89.12	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5294	90.59	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.4706	89.41	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.4118	88.24	พึงพอใจมากที่สุด	5
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5882	91.76	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.6471	92.94	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	4.5294	90.59	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.3529	87.06	พึงพอใจมากที่สุด	6
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.2353	84.71	พึงพอใจมากที่สุด	8
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.3529	87.06	พึงพอใจมากที่สุด	6
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.2941	85.88	พึงพอใจมากที่สุด	7
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.1765	83.53	พึงพอใจมาก	9
รวม	4.2823	85.65	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.4202	88.40	พึงพอใจมากที่สุด	

4.4.23 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจรายจังหวัด

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายจังหวัดพบว่า 3 จังหวัดที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือจังหวัดมหาสารคาม คิดเป็นร้อยละ 94.57 รองลงมาคือจังหวัดอุดรดิตถ์ คิดเป็นร้อยละ 93.75 และจังหวัดยโสธร คิดเป็นร้อยละ 93.71 ส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 64 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 82.05 รองลงมาคือความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 14 จังหวัด หน่วยงานคิดเป็นร้อยละ 17.95 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4 - 29

ตารางที่ 4-29 ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย-จำแนกรายจังหวัดเรียงตามลำดับคะแนน

ที่	เขตตรวจราชการ	จังหวัด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (N)	คะแนนเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1	12	มหาสารคาม	5	4.7286	94.57	พึงพอใจมากที่สุด
2	17	อุดรดิตถ์	8	4.6875	93.75	พึงพอใจมากที่สุด
3	14	ยโสธร	5	4.6857	93.71	พึงพอใจมากที่สุด
4	17	เพชรบูรณ์	5	4.6857	93.71	พึงพอใจมากที่สุด
5	15	แม่ฮ่องสอน	11	4.6689	93.38	พึงพอใจมากที่สุด
6	8	ชลบุรี	13	4.6374	92.75	พึงพอใจมากที่สุด
7	3	สุพรรณบุรี	17	4.6050	92.10	พึงพอใจมากที่สุด
8	9	จันทบุรี	11	4.5520	91.04	พึงพอใจมากที่สุด
9	17	พิษณุโลก	18	4.5317	90.63	พึงพอใจมากที่สุด
10	13	ชัยภูมิ	7	4.5306	90.61	พึงพอใจมากที่สุด
11	2	ปทุมธานี	10	4.5143	90.29	พึงพอใจมากที่สุด
12	5	สงขลา	12	4.5119	90.24	พึงพอใจมากที่สุด
13	12	ร้อยเอ็ด	6	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด
14	6	ภูเก็ต	6	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด
15	17	ตาก	8	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด
16	6	ระนอง	14	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด
17	14	ศรีสะเกษ	14	4.4949	89.90	พึงพอใจมากที่สุด
18	15	ลำปาง	8	4.4911	89.82	พึงพอใจมากที่สุด
19	15	ลำพูน	7	4.4898	89.80	พึงพอใจมากที่สุด
20	9	สระแก้ว	9	4.4841	89.68	พึงพอใจมากที่สุด
21	18	อุทัยธานี	17	4.4832	89.66	พึงพอใจมากที่สุด
22	3	กาญจนบุรี	7	4.4796	89.59	พึงพอใจมากที่สุด

ที่	เขตตรวจราชการ	จังหวัด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (N)	คะแนนเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
23	12	ขอนแก่น	14	4.4745	89.49	พึงพอใจมากที่สุด
24	6	สตูล	15	4.4667	89.33	พึงพอใจมากที่สุด
25	18	พิจิตร	8	4.4554	89.11	พึงพอใจมากที่สุด
26	1	ลพบุรี	10	4.4500	89.00	พึงพอใจมากที่สุด
27	9	ปราจีนบุรี	7	4.4490	88.98	พึงพอใจมากที่สุด
28	7	ปัตตานี	5	4.4429	88.86	พึงพอใจมากที่สุด
29	14	อำนาจเจริญ	20	4.4393	88.79	พึงพอใจมากที่สุด
30	10	เลย	13	4.4341	88.68	พึงพอใจมากที่สุด
31	1	สิงห์บุรี	2	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด
32	ส่วนกลาง	สสพ.1	20	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด
33	3	ราชบุรี	7	4.4184	88.37	พึงพอใจมากที่สุด
34	17	สุโขทัย	19	4.4098	88.20	พึงพอใจมากที่สุด
35	2	นนทบุรี	9	4.4048	88.10	พึงพอใจมากที่สุด
36	6	ตรัง	8	4.4018	88.04	พึงพอใจมากที่สุด
37	10	หนองบัวลำภู	26	4.3901	87.80	พึงพอใจมากที่สุด
38	2	นครปฐม	9	4.3889	87.78	พึงพอใจมากที่สุด
39	6	พังงา	12	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด
40	1	อ่างทอง	10	4.3643	87.29	พึงพอใจมากที่สุด
41	4	สมุทรสาคร	19	4.3647	87.29	พึงพอใจมากที่สุด
42	10	บึงกาฬ	5	4.3571	87.14	พึงพอใจมากที่สุด
43	10	หนองคาย	8	4.3482	86.96	พึงพอใจมากที่สุด
44	12	กาฬสินธุ์	5	4.3429	86.86	พึงพอใจมากที่สุด
45	ส่วนกลาง	สสพ.2	24	4.3363	86.73	พึงพอใจมากที่สุด
46	9	นครนายก	18	4.3214	86.43	พึงพอใจมากที่สุด
47	11	มุกดาหาร	26	4.3214	86.43	พึงพอใจมากที่สุด
48	18	นครสวรรค์	11	4.3117	86.23	พึงพอใจมากที่สุด
49	11	สกลนคร	10	4.3071	86.14	พึงพอใจมากที่สุด
50	9	ตราด	8	4.2946	85.89	พึงพอใจมากที่สุด
51	8	ฉะเชิงเทรา	9	4.2778	85.55	พึงพอใจมากที่สุด

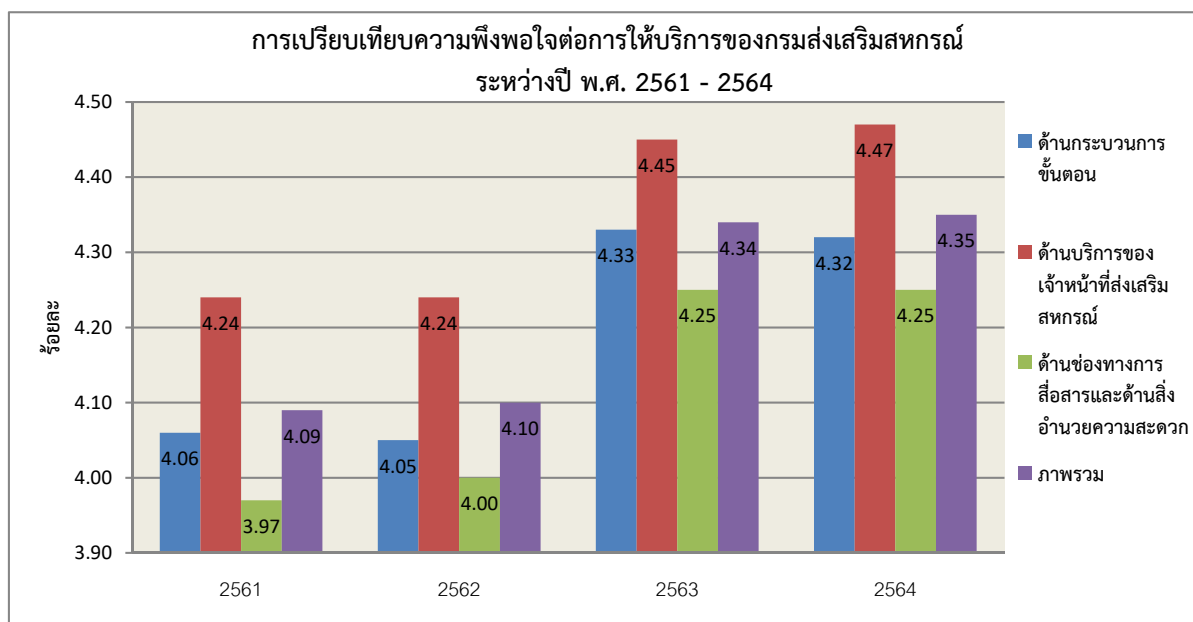
ที่	เขตตรวจราชการ	จังหวัด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (N)	คะแนนเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
52	2	สมุทรปราการ	12	4.2738	85.48	พึงพอใจมากที่สุด
53	1	พระนครศรีอยุธยา	7	4.2653	85.31	พึงพอใจมากที่สุด
54	11	นครพนม	10	4.2643	85.29	พึงพอใจมากที่สุด
55	6	กระบี่	9	4.2619	85.24	พึงพอใจมากที่สุด
56	7	ยะลา	3	4.2619	85.24	พึงพอใจมากที่สุด
57	7	นราธิวาส	7	4.2551	85.10	พึงพอใจมากที่สุด
58	13	สุรินทร์	9	4.2460	84.92	พึงพอใจมากที่สุด
59	5	พัทลุง	7	4.2449	84.90	พึงพอใจมากที่สุด
60	5	สุราษฎร์ธานี	21	4.2415	84.83	พึงพอใจมากที่สุด
61	5	ชุมพร	6	4.2381	84.76	พึงพอใจมากที่สุด
62	4	ประจวบคีรีขันธ์	12	4.2381	84.76	พึงพอใจมากที่สุด
63	14	อุบลราชธานี	8	4.2232	84.46	พึงพอใจมากที่สุด
64	8	ระยอง	20	4.2071	84.14	พึงพอใจมากที่สุด
65	18	กำแพงเพชร	8	4.1964	83.93	พึงพอใจมาก
66	1	สระบุรี	7	4.1939	83.88	พึงพอใจมาก
67	5	นครศรีธรรมราช	9	4.1825	83.65	พึงพอใจมาก
68	4	เพชรบุรี	11	4.1688	83.38	พึงพอใจมาก
69	13	นครราชสีมา	13	4.1648	83.30	พึงพอใจมาก
70	4	สมุทรสงคราม	13	4.1538	83.08	พึงพอใจมาก
71	13	บุรีรัมย์	10	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก
72	16	น่าน	18	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก
73	15	เชียงใหม่	25	4.1314	82.63	พึงพอใจมาก
74	1	ชัยนาท	18	4.1032	82.06	พึงพอใจมาก
75	16	แพร่	11	4.0779	81.56	พึงพอใจมาก
76	16	พะเยา	13	4.0549	81.10	พึงพอใจมาก
77	16	เชียงราย	16	4.0313	80.63	พึงพอใจมาก
78	10	อุดรธานี	9	4.0079	80.16	พึงพอใจมาก

4.4.24 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ระหว่างปี พ.ศ. 2561 - 2564

ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ในปี พ.ศ. 2561 - 2564 พบว่าในปี พ.ศ. 2564 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความพึงพอใจเท่ากับหรือใกล้เคียงกับปี พ.ศ. 2563 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4 - 30

ตารางที่ 4-30 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์
ระหว่างปี พ.ศ. 2561 - 2564

ปี พ.ศ.	ความพึงพอใจ			ภาพรวม
	ด้านกระบวนการ ขั้นตอน	ด้านบริการของ เจ้าหน้าที่ส่งเสริม สหกรณ์	ด้านช่องทางการสื่อสาร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
2561	4.06	4.24	3.97	4.09
2562	4.05	4.24	4.00	4.10
2563	4.33	4.45	4.25	4.34
2564	4.32	4.47	4.25	4.35



4.5 สรุปผลการสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงาน สหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่า มีจำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 74 ราย ที่ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ประกอบด้วย สหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร จำนวน 67 ราย ส่วนราชการ 5 ราย และกลุ่มอาชีพ 2 ราย และเมื่อพิจารณาความถี่ของการไม่พึงพอใจ พบว่า สหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร ไม่พึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สูงสุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ส่วนในด้านที่มีความไม่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนราชการในพื้นที่ ไม่พึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการสูงสุด รองลงมาคือ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มอาชีพ ไม่พึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการสูงสุด รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4-31

ตารางที่ 4-31 ผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละประเด็น

ที่	ประเด็นไม่พึงพอใจ	จำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ (ราย)				
		สหกรณ์/ กลุ่มเกษตรกร	ส่วน ราชการ	กลุ่มอาชีพ	ภาพรวม	ลำดับ
1	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ	26	2	1	29	2
2	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	31	2	1	34	1
3	ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและ สิ่งอำนวยความสะดวก	10	1	0	11	3
รวม		67	5	2	74	

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจจากการให้บริการของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรต่อหน่วยงานของกรมส่งเสริมสหกรณ์ สรุปได้ดังนี้¹

4.5.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น

- 1) การขอข้อมูลของสหกรณ์ในเวลาจำกัด หากสหกรณ์มีข้อมูลอยู่แล้วสามารถส่งข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ได้ในทันที แต่ในบางกรณีที่ต้องเก็บข้อมูลใหม่หรือเป็นข้อมูลที่ต้องเพิ่มเติมการคำนึงถึงความเป็นจริงว่าสหกรณ์ไม่สามารถตอบสนองได้ทันกับความต้องการของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ ดังนั้น จึงขอให้เพิ่มระยะเวลาในการดำเนินการ
- 2) การให้คำปรึกษาแนะนำเรื่องข้อบังคับ ระเบียบ สหกรณ์
- 3) ความเสียสละของเจ้าหน้าที่กรมส่งเสริมสหกรณ์
- 4) คอยช่วยเหลือสหกรณ์ไม่ค่อยหาทางออกให้สหกรณ์จนคนทำงานท้อ ควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่ส่งเสริมบ้างจะได้มีจิตเมตตาบ้าง

5) เจ้าหน้าที่ส่งเสริมประจำสหกรณ์ ไม่สนใจและละเลยในหน้าที่ของตนเอง จนสหกรณ์ฯ ต้องของคำแนะนำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ท่านอื่นแทน ทางสหกรณ์ฯ มีความต้องการอยากเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ส่งเสริมใหม่

6) บางครั้งเราปรึกษาไป แต่คำตอบก็ให้เหมือนเดิมแต่ทางสหกรณ์อยากได้ทางแก้ปัญหาใหม่

7) เป็นข้าราชการมีหน้าที่บริการประชาชนไม่ใช่ทำตัวเป็นนายประชาชน เพราะเงินเดือนที่ข้าราชการได้รับคือเงินภาษีของประชาชน

8) มีการให้คำปรึกษาและตอบข้อหารือได้อย่างชัดเจนด้วยความเต็มใจ

9) ไม่ค่อยจะออกพื้นที่ให้คำแนะนำกลุ่ม

10) ไม่มีการแนะนำในเรื่องที่สหกรณ์หารือและไม่ค่อยมีเวลาเข้าร่วมประชุม และไม่แจ้งให้ทราบ

11) เรื่องการแนะนำในการปฏิบัติงาน เนื่องจากกลุ่มเกษตรกรไม่มีเจ้าหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติงานเป็นประจำ ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ

12) ส่งข้อมูลติดต่อยาก

13) เจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ขาดองค์ความรู้และประสบการณ์

14) เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหโดยใช้ความรู้สึกของตัวเอง ไม่ใช้ความรู้ตามกฎหมาย

15) มีเจ้าหน้าที่บางท่านต้องการแต่รายงาน มีแต่ส่งหนังสือตอบโต้ ให้รายงาน ขอให้มาขอข้อมูลลงมารับฟังปัญหา ไม่ใช่ส่งแต่หนังสือให้รายงานข้อบกพร่องโดยไม่มาดูข้อเท็จจริง การสื่อสารผิดพลาด ไม่สนใจบริการสหกรณ์การเกษตร ไม่มีอุดมการณ์สหกรณ์ ทำตามหน้าที่พอให้ได้รายงานผ่านไป

16) การลงพื้นที่ของเจ้าหน้าที่แต่ละครั้งเร่งรีบเกินไป

4.5.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เช่น

1) เรื่องการกำหนดและการแก้ไขระเบียบสหกรณ์โดยร่างกรมส่งเสริมสหกรณ์ ข้อความบางวรรคกำหนดเป็นข้อเท็จจริงของสหกรณ์ จะมีหนังสือตอบกลับมาภายใน 2 - 3 เดือน ให้เปลี่ยนข้อความนั้น โดยไม่ระบุข้อความดังกล่าวให้สหกรณ์ การดำเนินการจะให้แก้ไขซ้ำๆ หรือแก้ไขใหม่

2) ตอบคำแนะนำหรือข้อหารือเป็นหนังสือล่าช้า

3) สหกรณ์มีหลายประเภทการเอาหลักเกณฑ์สหกรณ์ขนาดใหญ่มาใช้กับสหกรณ์ขนาดเล็ก บางครั้งอาจไม่เหมาะสม

4) การตั้งข้อสังเกตไม่ควรดูจากระเบียบย้อนหลังไปเป็นสิบปีหากระเบียบสหกรณ์ไม่ถูกต้อง ควรมีการตรวจสอบให้เร็วไม่ควรปล่อยให้ถือใช้แล้วมาตรวจสอบทีหลัง

5) ควรมีหลักเกณฑ์ในการตรวจสอบแบ่งแยกให้ชัดเจนว่าสหกรณ์ เกรด a b c ควรมีหลักเกณฑ์แยกกันชัดเจนไม่เหมารวมเป็นก้อนเดียวกัน

6) การยื่นหรือเสนอเรื่องต่าง ๆ เช่น เงินกู้ต้องผ่านหลายขั้นตอน ทำให้เรื่องที่ยื่นล่าช้าไม่ทันเหตุการณ์

7) ขั้นตอนมากทำให้งานล่าช้า แก้ปัญหาไม่ทัน

8) บางหน่วยงานให้ข้อมูลไม่ตรงกัน

9) ไม่ประกาศกระบวนการ ขั้นตอนการติดต่องาน

10) ไม่มีความช่วยเหลืออย่างจริงจังในการแก้ไขปัญหาของสหกรณ์

11) ระบบราชการ ไม่ยืดหยุ่น มีขั้นตอนมาก เจ้าหน้าที่รัฐ มักใช้อำนาจด้วยความเคยชิน

12) ระยะเวลาจัดเก็บข้อมูลธุรกิจต่าง ๆ ให้ดำเนินการเร่งด่วน ทำให้สหกรณ์ ขาดการตรวจสอบข้อมูล ความชัดเจนแบบสอบถามคลุมเครือ

- 13) รายงานหรือข้อมูลต่าง ๆ มีความต้องการที่เร่งด่วนควรจะมีเวลาในการจัดทำ
- 14) กรมฯ ไม่มีเป้าหมายในการทำงาน ทำให้เกิดการทุจริต

4.5.3 ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น

- 1) การจัดส่งเอกสารล่าช้าไม่เป็นปัจจุบัน
- 2) การส่งรายงานเอกสารผ่านช่องทางการติดต่อสื่อสารต่างๆ ในบางครั้งทางสหกรณ์ส่งเอกสารไปแล้วแต่ทางเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์อาจจะไม่ได้รับทำให้ต้องจัดส่งให้ใหม่ในบางกรณี
- 3) เพิ่มช่องทางติดต่อทาง E-mail official ของสหกรณ์ โดยเฉพาะกรณีตอบแบบสอบถามที่มีข้อมูลเป็นตัวเลข หรือย้อนหลัง กรุณาแนบบแบบสอบถามมาพร้อมกับจดหมายนำ เพื่อจะได้หาคำตอบก่อนไปตอบในลิ้งค์ หรือ QR Code
- 4) อยู่ห่างจากตัวจังหวัด ระบบการสื่อสารติดต่อกับทางราชการไม่สะดวก
- 5) เอกสารบางอย่างใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ส่งเอกสารทำให้ไม่สามารถเปิดได้ เพราะส่งไม่ถูกต้อง และไม่สามารถจะสอบถามหรือได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจนได้ และไม่สามารถสอบถามรายละเอียดได้ ไม่มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง ง่ายในการส่ง แต่ยากต่อการปฏิบัติ

หากจำแนกความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ พบว่า แต่ละประเภทมีความไม่พึงพอใจ ดังนี้¹

1. สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร

ผู้รับบริการ/ด้าน	ความไม่พึงพอใจ
1.1 สหกรณ์การเกษตร	
● ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	- สหกรณ์มีหลายประเภทการเอาหลักเกณฑ์สหกรณ์ขนาดใหญ่มาใช้กับสหกรณ์ขนาดเล็กบางครั้งอาจไม่เหมาะสม - การตั้งข้อสังเกต ไม่ควรดูจากระเบียบย้อนหลังไปเป็นสิบปีหากระเบียบสหกรณ์ไม่ถูกต้อง ควรมีการตรวจสอบให้เร็วไม่ควรปล่อยให้อาศัยแล้วมาตรวจสอบทีหลัง - ควรมีหลักเกณฑ์ในการตรวจสอบแบ่งแยกให้ชัดเจนว่าสหกรณ์ เกรด a b c ควรมีหลักเกณฑ์แยกกันชัดเจนไม่เหมารวมเป็นก้อนเดียวกัน - การขอข้อมูลของสหกรณ์ในเวลาจำกัด หากสหกรณ์มีข้อมูลอยู่แล้วสามารถส่งข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ได้ในทันที แต่ในบางกรณีที่ต้องเก็บข้อมูลใหม่หรือเป็นข้อมูลที่ต้องเพิ่มเติม การคำนึงถึงความเป็นจริงว่าสหกรณ์ไม่สามารถตอบสนองได้ทันกับความต้องการของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ ดังนั้นจึงขอให้เพิ่มระยะเวลาในการดำเนินการ - การยื่นหรือเสนอเรื่องต่าง ๆ เช่นเงินกู้ต้องผ่านหลายขั้นตอน ทำให้เรื่องที่ยื่นล่าช้าไม่ทันเหตุการณ์ - ขั้นตอนมาก ทำให้งานล่าช้า แก้ปัญหาไม่ทัน - เรื่องการกำหนดและการแก้ไขระเบียบสหกรณ์โดยร่างกรมส่งเสริมสหกรณ์ ข้อความบางวรรคกำหนดเป็นข้อเท็จจริงของสหกรณ์ จะมีหนังสือตอบกลับมาภายใน 2 - 3 เดือน ให้เปลี่ยนข้อความนั้น โดยไม่ระบุข้อความดังกล่าวให้สหกรณ์ การดำเนินการจะให้แก้ไขช้า ๆ หรือแก้ไขใหม่

ผู้รับบริการ/ด้าน	ความไม่พึงพอใจ
	- ระยะเวลาจัดเก็บข้อมูลธุรกิจต่างๆให้ดำเนินการเร่งด่วน ทำให้สหกรณ์ ขาดการตรวจสอบข้อมูล ความชัดเจนแบบสอบถามคลุมเครือ - รายงานหรือข้อมูลต่าง ๆ มีความต้องการที่เร่งด่วนควรมีเวลาในการจัดทำ - ไม่มีความช่วยเหลืออย่างจริงจังในการแก้ไขปัญหาของสหกรณ์
● ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	- มีเจ้าหน้าที่บางท่านต้องการแต่รายงาน มีแต่ส่งหนังสือตอบโต้ให้รายงาน ขอให้มาขอข้อมูลลงมารับฟังปัญหา ไม่ใช่ส่งแต่หนังสือให้รายงานข้อบกพร่องโดยไม่มาดูข้อเท็จจริง การสื่อสารผิดพลาด ไม่สนใจบริการสหกรณ์การเกษตรไม่มีอุดมการณ์สหกรณ์ทำตามหน้าที่เพื่อให้ได้รายผ่านไป - เจ้าหน้าที่ที่ส่งเสริมประจำสหกรณ์ ไม่สนใจและละเลยให้หน้าที่ของตนเอง จนสหกรณ์ฯ ต้องของคำแนะนำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ท่านอื่นแทน ทางสหกรณ์ฯ มีความต้องการอยากเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ส่งเสริมใหม่
● ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก	- การส่งรายงานเอกสารผ่านช่องทางการติดต่อสื่อสารต่างๆ ในบางครั้งทางสหกรณ์ ส่งเอกสารไปแล้วแต่ทางเจ้าหน้าที่ส่งเสริมอาจจะไม่ได้รับทำให้ต้องจัดส่งให้ใหม่ในบางกรณี - ส่งข้อมูลติดต่อยาก - ระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ดี
1.2 สหกรณ์นิคม	
● ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	- ไม่ประกาศกระบวนการ ขั้นตอนการติดต่องาน
● ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	- เป็นข้าราชการมีหน้าที่บริการประชาชนไม่ใช่ทำตัวเป็นนายประชาชน เพราะเงินเดือนที่ข้าราชการได้ได้รับคือเงินภาษีของประชาชน
1.3 สหกรณ์ประมง	-ไม่มี -
1.4 สหกรณ์ออมทรัพย์	
● ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	- ตอบคำแนะนำหรือข้อหาหรือเป็นหนังสือล่าช้า - มีความล่าช้าในบางเรื่อง/ขั้นตอนล่าช้า - บางหน่วยงานให้ข้อมูลไม่ตรงกัน
● ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	- ระบบราชการ ไม่ยืดหยุ่น มีขั้นตอนมากเจ้าหน้าที่รัฐ มักใช้อำนาจด้วยความเคยชิน - ไม่มีการแนะนำในเรื่องที่สหกรณ์หาหรือและไม่ค่อยมีเวลาเข้าร่วมประชุมและไม่แจ้งให้ทราบ
● ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก	- การจัดส่งเอกสารล่าช้าไม่เป็นปัจจุบัน - เพิ่มช่องทางติดต่อทาง E-mail official ของสหกรณ์ โดยเฉพาะกรณีตอบแบบสอบถามที่มีข้อมูลเป็นตัวเลข หรือย้อนหลัง กรุณาแบบสอบถามมาพร้อมกับจดหมายนำ เพื่อจะได้หาคำตอบก่อนไปตอบในลิงค์ หรือ QR Code
1.5 สหกรณ์เครดิตยูเนียน	
● ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	- กรมฯ ไม่มีเป้าหมายในการทำงาน ทำให้เกิดการทุจริต - การให้คำปรึกษาแนะนำเรื่องข้อบังคับ ระเบียบ สหกรณ์

ผู้รับบริการ/ด้าน	ความไม่พึงพอใจ
● ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	- บางครั้งเราปรึกษาไปแต่คำตอบก็ให้เหมือนเดิมแต่ทางสหกรณ์อยากได้แนวทางแก้ปัญหา - เจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ขาดองค์ความรู้และประสบการณ์ - เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาโดยใช้ความรู้สึกของตัวเอง ไม่ใช่ความรู้ตาม กฎหมาย
1.6 สหกรณ์บริการ	
● ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	- ความเสียสละของเจ้าหน้าที่กรมส่งเสริมสหกรณ์ - คอยซ้ำเติมสหกรณ์ไม่คอยหาทางออกให้สหกรณ์จนคนทำงานท้อควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่ส่งเสริมบ้างจะได้มีจิตเมตตาบ้าง
1.7 สหกรณ์ร้านค้า	
● ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก	- เอกสารบางอย่างใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ส่งเอกสารทำให้ไม่สามารถเปิดได้ เพราะส่งไม่ถูกต้อง และไม่สามารถจะสอบถามหรือข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจนได้ และไม่สามารถสอบถามรายละเอียดได้ ไม่มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง ง่ายในการส่ง แต่ยากต่อการปฏิบัติ
1.8 กลุ่มเกษตรกร	
● ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	- ก็มีบางครั้งที่ไม่เข้าใจตรงกันแต่ก็แก้ปัญหาทางออกให้ได้จุดประสงค์เดียวกันได้ - เรื่องการแนะนำในการปฏิบัติงาน เนื่องจากกลุ่มเกษตรกรไม่มีเจ้าหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติงานเป็นประจำ ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ - อยู่ห่างจากตัวจังหวัด ระบบการสื่อสารติดต่อกับทางราชการไม่สะดวก
● ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	- ไม่ค่อยจะออกให้คำแนะนำกลุ่ม - การลงพื้นที่ของเจ้าหน้าที่แต่ละครั้งเร่งรีบเกินไป

2. ส่วนราชการ

ส่วนราชการ/ด้าน	ความไม่พึงพอใจ
2.1 สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์	-ไม่มี-
2.2 สำนักงานเกษตรจังหวัด	
● ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	- การประสานบริการเรื่องส่งข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ไม่ทันเวลา ทวงถามหลายครั้ง
2.3 สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด	-ไม่มี-
2.4 สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด	- ไม่มี -
2.5 สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด	
● ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	- เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
2.6 สำนักงานประมงจังหวัด	- ไม่มี -
2.7 สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรเขต	- ไม่มี -
2.8 สำนักงานพาณิชย์จังหวัด	
● ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	- ขอข้อมูลต้องมีหนังสือ ทำให้ล่าช้า - ด้วยแต่ละหน่วยงานอาจจะต้องบูรณาการในการแก้ไขปัญหาในกลุ่มเกษตรกร

ส่วนราชการ/ด้าน	ความไม่พึงพอใจ
	สหกรณ์ เป็นภาพรวม ต้นทาง กลางทาง และปลายทาง ร่วมกัน อาจจะมีปัญหา การสื่อสารที่ไม่ชัดเจนของเจ้าหน้าที่ แต่ละบุคคล แต่ละหน่วยงานที่อาจจะทำให้ การทำงานสะดุดบ้าง เช่น ไม่เข้าใจกัน
● ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	- คำตอบไม่ชัดเจน
● ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก	- การติดต่อควรมีหลากหลายและเข้าถึงง่าย

3. กลุ่มอาชีพ

ด้าน	ความไม่พึงพอใจ
● ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	- การให้ความช่วยเหลือจากสหกรณ์
● ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	- เจ้าหน้าที่นัดบางที่ไม่ตรงต่อเวลานัด

¹ผู้เขียนรายงานนำเสนอจากสิ่งที่ผู้ตอบเขียนมาโดยมิได้ปรับภาษาทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามที่ผู้เขียนต้องการสื่อกับ กรมส่งเสริมสหกรณ์

4.6 สรุปผลสำรวจความต้องการและความคาดหวังของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร

ผลการสำรวจความคิดเห็นของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรที่มีความต้องการและความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ พบว่า สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรต้องการสนับสนุนองค์ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ บทบาท อำนาจ สิทธิและหน้าที่ สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16.57 รองลงมาคือ สนับสนุนองค์ความรู้เกี่ยวกับความมั่นคงทางการเงิน การบริหารเงินทุน การวิเคราะห์ความเสี่ยงทางการเงิน และระบบบัญชี คิดเป็นร้อยละ 16.14 ส่วนด้านที่สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรต้องการและคาดหวังน้อยที่สุด คือ สนับสนุนการเรียนรู้และการจัดการระบบขนส่งและโลจิสติกส์ คิดเป็นร้อยละ 1.81 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4-32

ตารางที่ 4-32 ความต้องการและความคาดหวังของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร – จำแนกตามประเด็นความต้องการ

ประเด็นความต้องการ	จำนวนราย (ความถี่)	ร้อยละ	ลำดับที่
สนับสนุนองค์ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ บทบาท อำนาจ สิทธิและหน้าที่	392	16.57	1
สนับสนุนองค์ความรู้เกี่ยวกับความมั่นคงทางการเงิน การบริหารเงินทุน การวิเคราะห์ความเสี่ยงทางการเงิน และระบบบัญชี	382	16.14	2
สนับสนุนองค์ความรู้ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการประกอบอาชีพให้สมาชิก การวางแผนการผลิต การดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	347	14.67	3
สนับสนุนองค์ความรู้การบริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล และการควบคุมภายใน การบริหารองค์กรยุคใหม่	308	13.02	4
สนับสนุนการเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างสหกรณ์กับสหกรณ์และระหว่างสหกรณ์กับองค์กรธุรกิจภาคเอกชนด้านการผลิต การตลาด การเงิน รวมทั้งความรู้ที่เกี่ยวข้อง	301	12.72	5
การสนับสนุนงบประมาณ หรือเงินทุน รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ ปัจจัยการผลิต ในการดำเนินธุรกิจให้เพียงพอ	257	10.86	6
สนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์และสมาชิก	188	7.95	7
สนับสนุนการเรียนรู้ด้านการรวบรวมผลผลิต การแปรรูปผลผลิต และการขยายช่องทางการตลาด	148	6.26	8
สนับสนุนการเรียนรู้และการจัดการระบบขนส่งและโลจิสติกส์	43	1.81	9
รวม	2,366	100	

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ได้แสดงความคิดเห็น ดังนี้

1. การสนับสนุนงบประมาณ หรือเงินทุน รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ ปัจจัยการผลิต ในการดำเนินธุรกิจให้เพียงพอ เช่น

1) การสนับสนุนงบประมาณสร้างโกดังเก็บผลผลิตทางการเกษตร (มันสำปะหลังแห้ง) เพื่อชะลอการขาย ขนาด 5,000 ตัน โดยสหกรณ์สมทบไม่เกินร้อยละ 5 - 10

2) การสนับสนุนเงินทุนหมุนเวียน เพื่อฟื้นฟูและต่อยอดธุรกิจการรวบรวมและแปรรูปผลผลิตมันสำปะหลัง จากมันสำปะหลังสดเป็นมันสำปะหลังแห้ง

3) ช่วยสหกรณ์ที่ต้องการเงินทุนให้ได้รับเงิน พร้อมช่วยสหกรณ์บริหารการเงินให้เกิดความเข้มแข็ง/สนับสนุนเงินทุนปลอดดอกเบี้ย/เงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ กู้ได้มากกว่า 5 ล้าน ระยะเวลาผ่อนชำระยาวขึ้นมากกว่า 5 ปี ดอกเบี้ยเงินกู้ไม่เกินร้อยละ 2 บาท/ปี

4) สนับสนุนงบประมาณเงินอุดหนุน / สนับสนุนอุปกรณ์การผลิตที่ยังมีไม่ครบหรือทดแทนชำรุด / ปัจจัยการผลิต/วัสดุการเกษตรที่มีต้นทุนที่ต่ำ/ สนับสนุนจัดหาแหล่งน้ำให้สมาชิกสหกรณ์/ ทุนในการสร้างโรงเรือน/สนับสนุนอุปกรณ์การตลาด/ การรวบรวมผลผลิต เช่น เครื่องอบลดความชื้นข้าวโพดข้าวเปลือก เป็นต้น

5) สนับสนุนเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ / เงินกู้ปลอดดอกเบี้ย / เงินลงทุนระยะยาวดอกเบี้ยต่ำ/ เงินทุนดอกเบี้ยต่ำ มาฟื้นฟูสหกรณ์การเกษตร ปัจจุบันสหกรณ์ กู้ธกส ดอกเบี้ย ร้อยละ 7 / ดอกเบี้ย ร้อยละ 3 ใช้หลักทรัพย์สินค้ำประกัน

6) เงินทุนช่วยเหลือการส่งเสริมอาชีพให้แก่สมาชิกสหกรณ์

7) เงินทุนดอกเบี้ยต่ำให้กับสหกรณ์ขนาดเล็ก/เป็นทุนในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มเกษตรกร

8) จัดหาทุนให้กับสมาชิกโดยไม่มีดอกเบี้ยและจัดหาตลาดให้สมาชิก

9) ควรอุดหนุนงบประมาณกับกลุ่มสหกรณ์เล็กเพื่อให้มีการจัดการบริหารที่ดีได้

10) ส่งเสริมอาชีพให้กลุ่มเกษตรกร

11) เนื่องจากปัจจุบัน สหกรณ์ประสบปัญหาโรคระบาด โควิด - 19 ทำให้สมาชิกไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนด อีกทั้งผลผลิตไม่เป็นไปตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ เนื่องจากประสบปัญหาภัยธรรมชาติ ไม่ว่าจะเป็นภัยแล้งหรือน้ำท่วม ดังนั้นสหกรณ์จึงจัดให้มีโครงการส่งเสริมการเลี้ยงโคแม่พันธุ์ และโคขุนคุณภาพแบบครบวงจร เพื่อให้สมาชิกเลี้ยงเพื่อจำหน่ายให้กับสหกรณ์ ซึ่งจะสามารถเพิ่มรายได้ให้กับครอบครัวสมาชิกเอง อีกทั้งยังไม่ต้องวิตกกังวลเกี่ยวกับภัยธรรมชาติอีกด้วย สิ่งที่สหกรณ์ต้องการเพิ่มเติม ในอนาคตคือ การให้การสนับสนุนอาชีพให้กับสมาชิกสหกรณ์ด้านการเลี้ยงสัตว์ ไม่ว่าจะเป็นเงินทุน ในอัตราดอกเบี้ยต่ำให้กับสหกรณ์เพื่อเป็นทุนให้สมาชิกกู้ หรือการสนับสนุนเครื่องจักร อุปกรณ์ ที่เกี่ยวข้องกับการเลี้ยงสัตว์ต่อไป

12) อยากให้กรมส่งเสริมสหกรณ์จัดสรรงบประมาณ ในการดำเนินการ ให้กับกลุ่มเกษตรกรโดยตรงเพื่อจะได้บริหารงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของกลุ่มเกษตรกรจริงๆ

13) สนับสนุนอุปกรณ์การตลาดที่จำเป็นสำหรับการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์ขนาดเล็ก เพื่อที่สหกรณ์จะได้มีช่องทางในการดำเนินธุรกิจเพิ่มมากขึ้น

2. สนับสนุนองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ เช่น

- 1) การให้ความรู้ในเรื่องระเบียบปฏิบัติงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
- 2) ให้ความรู้ทบทวนทุกปี เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ/ฝ่ายจัดการ
- 3) ให้ข้อมูลการใช้ปุ๋ยยาการอบรมเกี่ยวกับการใช้ยาต่างๆ อย่างปลอดภัย
- 4) จัดให้มีการอบรมคณะกรรมการเพื่อให้มีคุณสมบัติถูกต้องตรงกับระเบียบ ข้อบังคับ พรบ.

สหกรณ์

- 5) อบรมเกี่ยวกับสหกรณ์ประเภทร้านค้ามากขึ้น
- 6) อบรมกรรมการรุ่นใหม่เรื่องอุดมการณ์สหกรณ์
- 7) การให้ความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 8) อบรมเจ้าหน้าที่สหกรณ์ปีละครั้ง/การอบรมทำเว็บไซต์สหกรณ์
- 9) ความรู้ทางเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาธุรกิจของสหกรณ์
- 10) เข้าร่วมชี้แจงให้ความรู้อบรมสมาชิกเข้าใหม่ ประชุมกลุ่ม ประชุมใหญ่ประจำปี เพื่อให้

ความรู้กับสมาชิกสหกรณ์ให้ทั่วถึง

- 11) ให้ความรู้กับสมาชิกสหกรณ์ในด้านการประกอบอาชีพเพื่อความอยู่รอด
- 12) ให้เพิ่มเติมความรู้ด้านกฎหมายสหกรณ์แบบละเอียดและภาษาชาวบ้านที่เข้าใจง่าย

3. สนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์

และสมาชิก

- 1) สร้างระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้กับสหกรณ์แต่ละประเภท ได้ใช้ระบบแบบเดียวกัน
- 2) สร้างโปรแกรมที่สามารถที่จะวิเคราะห์ความเสี่ยงทางการเงินเพื่อการควบคุมภายใน
- 3) การจัดทำ application ของสหกรณ์ เพื่อให้สมาชิกสามารถเข้าดูข้อมูลของตนเองได้
- 4) ขอเสนอให้กรมส่งเสริมสหกรณ์ วิเคราะห์สถานะข้อมูลทางการเงินจากข้อมูลที่กรอกส่งรายงานทุกเดือนว่าสหกรณ์ฯ ควรนำมาปรับปรุงด้านไหน เพื่อใช้ในการวางแผนข้อมูลในอนาคต
- 5) ความรู้ทางเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาธุรกิจของสหกรณ์
- 6) บริการด้านข้อมูลสารสนเทศ เช่น ใช้ระบบ E-Service
- 7) อยากให้กรมส่งเสริมสหกรณ์ช่วยพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์และสมาชิก สามารถเชื่อมโยงข้อมูลได้ทุกรายงาน เพราะการดำเนินการของสหกรณ์มีความจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีดังกล่าว แต่ไม่มีงบประมาณเพียงพอในการพัฒนาในด้านดังกล่าว
- 8) ต้องการให้ติดต่อและส่งเอกสารผ่าน email โดยเฉพาะกรณีเร่งด่วน

4. สนับสนุนการเรียนรู้ด้านการรวบรวมผลผลิต การแปรรูปผลผลิต และการขยายช่องทาง

การตลาด

- 1) ส่งเสริมพัฒนาสินค้าด้านแปรรูปข้าวเพื่อเพิ่มมูลค่า
- 2) ต้องการการให้ส่งเสริมเรื่องการแปรรูปผลผลิตทางการเกษตรให้แก่สมาชิก
- 3) ส่งเสริมการตลาด ในการรวบรวมผลผลิตทางการเกษตรของสมาชิก ให้ได้ราคาที่สูงขึ้น
- 4) ช่วยจัดหาเกี่ยวกับตลาดสินค้าข้าว ที่เกี่ยวกับการซื้อต่อ

5. ความต้องการและความคาดหวังอื่นๆ

5.1 สนับสนุนในด้านการบริหารจัดการองค์กร ด้านการส่งเสริมสหกรณ์ และอื่นๆ

- 1) การบริการที่รวดเร็ว และตรงกับความต้องการ
- 2) การบริหารจัดการลูกหนี้เงินกู้ที่ค้างชำระ

- 3) การวางแผนการดำเนินงาน
- 4) ความช่วยเหลือและเอาใจใส่สหกรณ์ทุกด้าน
- 5) ความเมตตาต่อการออกกฎหมายในการบังคับใช้ต่อสหกรณ์ขนาดเล็กและมีการบริหารงานอย่างโปร่งใส เช่น การตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ ฯลฯ เป็นต้น
- 6) ความช่วยเหลือด้านการติดตามสินเชื่อ สร้างรายได้สร้างอาชีพที่ยั่งยืนให้สมาชิก มีรายได้มากขึ้นเพิ่มมูลค่าสินค้าที่สหกรณ์รวบรวม
- 7) ข้อเสนอแนะการแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องของสหกรณ์ เช่น หลักคำประกันการขายสินค้า เชื้อกับเอกชนทั่วไป ซึ่งถ้ากำหนดก็ไม่มีคู่ค้ามาทำธุรกิจกับสหกรณ์ ควรแนะนำด้วยว่าควรทำอย่างไร
- 8) ควรมีการแนะนำ กำกับดูแลสหกรณ์โดยเน้นที่สภาพความเป็นจริงของสหกรณ์ และความเป็นไปได้ของการดำเนินธุรกิจ
- 9) สมาชิกมีแต่สูงวัย (ส.ว.) อยากให้มีสื่อไปที่เยาวชน ให้เข้าใจและมีส่วนร่วม
- 10) ตรวจสอบกิจการ
- 11) ช่วยเหลือในการใกล้เคียงหนี้สินค้างนานของสหกรณ์กับองค์การตลาดเพื่อเกษตรกร (อตก.)

5.2 สนับสนุนด้านการส่งเสริมสหกรณ์

- 1) คอยให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหาและแนวทางปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ชัดเจน และรวดเร็ว
- 2) คำแนะนำหรือข้อหาหรือที่สหกรณ์ทำหนังสือเพื่อขอคำปรึกษา กรุณาให้ข้อมูลที่ชัดเจนพร้อมปฏิบัติ
- 3) การให้บริการที่เท่าเทียมกันทุกๆ สหกรณ์
- 4) เป็นพี่เลี้ยงช่วยเหลือสหกรณ์กรณีสหกรณ์มีปัญหา
- 5) ขอให้ข้าราชการมีความจริงใจที่จะช่วยพัฒนางานสหกรณ์ให้มีความเจริญก้าวหน้า เป็นที่พึงของสมาชิกได้โดยแท้จริง ไม่ใช่ทำงานเพื่อเอาใจนาย หรือทำให้ตนเองอยู่รอด
- 6) ควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำมากกว่านี้
- 7) ต้องการให้ข้าราชการที่บรรจุใหม่ ควรศึกษาหาความรู้ให้มากๆ ที่จะแนะนำส่งเสริมสหกรณ์
- 8) ต้องการให้เจ้าหน้าที่คอยส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง
- 9) ต้องการนักส่งเสริมสหกรณ์ที่มีวิญญูณนักสหกรณ์

หากจำแนกความต้องการและความคาดหวังตามประเภทสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์พบว่า สหกรณ์แต่ละประเภทมีความต้องการและความคาดหวัง ดังนี้

1) **สหกรณ์การเกษตร** มีความต้องการและความคาดหวัง สนับสนุนองค์ความรู้ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการประกอบอาชีพให้สมาชิก การวางแผนการผลิต การดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และสนับสนุนองค์ความรู้เกี่ยวกับความมั่นคงทางการเงิน การบริหารเงินทุน การวิเคราะห์ความเสี่ยงทางการเงิน และระบบบัญชี สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.18 รองลงมา คือ การสนับสนุนงบประมาณ หรือเงินทุน รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ ปัจจัยการผลิต ในการดำเนินธุรกิจให้เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 13.97 ส่วนด้านที่สหกรณ์การเกษตรต้องการและคาดหวังน้อยที่สุด คือ สนับสนุนการเรียนรู้และการจัดการระบบขนส่งและโลจิสติกส์ คิดเป็นร้อยละ 2.30 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4-33

2) **สหกรณ์นิคม** มีความต้องการและความคาดหวัง สนับสนุนองค์ความรู้ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพ การประกอบอาชีพให้สมาชิก การวางแผนการผลิต การดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 17.88 รองลงมา คือ การสนับสนุนงบประมาณ หรือเงินทุน รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ ปัจจัยการผลิต ในการดำเนินธุรกิจให้เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 14.57 ส่วนด้านที่สหกรณ์นิคมต้องการและคาดหวังน้อยที่สุด คือ สนับสนุนการเรียนรู้และการจัดการระบบขนส่งและโลจิสติกส์ คิดเป็นร้อยละ 1.98 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4-34

3) **สหกรณ์ประมง** มีความต้องการและความคาดหวังการสนับสนุนงบประมาณ หรือเงินทุน รวมทั้ง วัสดุอุปกรณ์ ปัจจัยการผลิต ในการดำเนินธุรกิจให้เพียงพอ สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19.57 รองลงมา สนับสนุน องค์ความรู้เกี่ยวกับความมั่นคงทางการเงิน การบริหารเงินทุน การวิเคราะห์ความเสี่ยงทางการเงิน และระบบ บัญชี สนับสนุนการเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างสหกรณ์กับสหกรณ์และระหว่างสหกรณ์กับองค์กรธุรกิจ ภาคเอกชนด้านการผลิต การตลาด การเงิน รวมทั้งความรู้ที่เกี่ยวข้อง สนับสนุนการเรียนรู้ด้านการรวบรวม ผลผลิต การแปรรูปผลผลิต และการขยายช่องทางการตลาด และสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์และสมาชิก คิดเป็นร้อยละ 13.04 ส่วนด้านที่สหกรณ์ประมง ต้องการและคาดหวังน้อยที่สุด คือ สนับสนุนการเรียนรู้และการจัดการระบบขนส่งและโลจิสติกส์ คิดเป็น ร้อยละ 2.18 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4-35

4) **สหกรณ์ออมทรัพย์** มีความต้องการและความคาดหวัง สนับสนุนองค์ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ บทบาท อำนาจ สิทธิและหน้าที่ สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.59 รองลงมา คือ สนับสนุนองค์ความรู้ เกี่ยวกับความมั่นคงทางการเงิน การบริหารเงินทุน การวิเคราะห์ความเสี่ยงทางการเงิน และระบบบัญชี และ สนับสนุนองค์ความรู้การบริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาลและการควบคุมภายใน การบริหารองค์กร ยุคใหม่ คิดเป็นร้อยละ 18.50 ส่วนด้านที่สหกรณ์ออมทรัพย์ต้องการและคาดหวังน้อยที่สุด คือ สนับสนุนการ เรียนรู้และการจัดการระบบขนส่งและโลจิสติกส์ คิดเป็นร้อยละ 0.22 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4-36

5) **สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน** มีความต้องการและความคาดหวัง การสนับสนุนองค์ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ บทบาท อำนาจ สิทธิและหน้าที่ สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.03 รองลงมา คือ สนับสนุนองค์ ความรู้เกี่ยวกับความมั่นคงทางการเงิน การบริหารเงินทุน การวิเคราะห์ความเสี่ยงทางการเงิน และระบบบัญชี คิดเป็นร้อยละ 18.46 ส่วนด้านที่สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนต้องการและคาดหวังน้อยที่สุด คือ สนับสนุนการเรียนรู้ และการจัดการระบบขนส่งและโลจิสติกส์ คิดเป็นร้อยละ 1.54 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4-37

6) **สหกรณ์บริการ** มีความต้องการและความคาดหวัง การสนับสนุนองค์ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ บทบาท อำนาจ สิทธิและหน้าที่ สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20.25 รองลงมา คือ สนับสนุนองค์ความรู้ เกี่ยวกับความมั่นคงทางการเงิน การบริหารเงินทุน การวิเคราะห์ความเสี่ยงทางการเงิน และระบบบัญชี คิดเป็นร้อยละ 17.72 ส่วนด้านที่สหกรณ์บริการต้องการและคาดหวังน้อยที่สุด คือ สนับสนุนการเรียนรู้ด้านการ รวบรวมผลผลิต การแปรรูปผลผลิต และการขยายช่องทางการตลาด และสนับสนุนการเรียนรู้และการจัดการ ระบบขนส่งและโลจิสติกส์ คิดเป็นร้อยละ 2.53 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4-38

7) **สหกรณ์ร้านค้า** มีความต้องการและความคาดหวัง การสนับสนุนองค์ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ บทบาท อำนาจ สิทธิและหน้าที่ สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 17.86 รองลงมาคือ สนับสนุนองค์ความรู้ เกี่ยวกับความมั่นคงทางการเงิน การบริหารเงินทุน การวิเคราะห์ความเสี่ยงทางการเงิน และระบบบัญชี และ สนับสนุนองค์ความรู้การบริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาลและการควบคุมภายใน การบริหารองค์กร ยุคใหม่ คิดเป็นร้อยละ 15.48 ส่วนด้านที่สหกรณ์ร้านค้าต้องการและคาดหวังน้อยที่สุด คือ สนับสนุนการเรียนรู้ และการจัดการระบบขนส่งและโลจิสติกส์ คิดเป็นร้อยละ 3.57 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4-39

8) **กลุ่มเกษตรกร** มีความต้องการและความคาดหวังการสนับสนุนองค์ความรู้เกี่ยวกับความมั่นคงทางการเงิน การบริหารเงินทุน การวิเคราะห์ความเสี่ยงทางการเงิน และระบบบัญชี สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 17.52 รองลงมา คือ สนับสนุนองค์ความรู้ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการประกอบอาชีพให้สมาชิก การวางแผนการผลิต การดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง คิดเป็นร้อยละ 16.55 ส่วนด้านที่กลุ่มเกษตรกรต้องการและคาดหวังน้อยที่สุด คือ สนับสนุนการเรียนรู้และการจัดการระบบขนส่งและโลจิสติกส์ คิดเป็นร้อยละ 1.95 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4-40

ตารางที่ 4-33 ความต้องการและความคาดหวังของสหกรณ์การเกษตร-จำแนกตามความต้องการมากที่สุด

ประเด็นความต้องการ	จำนวนรายความถี่	ร้อยละ	ลำดับที่
สนับสนุนองค์ความรู้ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการประกอบอาชีพให้สมาชิก การวางแผนการผลิต การดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	123	14.18	1
สนับสนุนองค์ความรู้เกี่ยวกับความมั่นคงทางการเงิน การบริหารเงินทุน การวิเคราะห์ความเสี่ยงทางการเงิน และระบบบัญชี	123	14.18	1
การสนับสนุนงบประมาณ หรือเงินทุน รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ ปัจจัยการผลิต ในการดำเนินธุรกิจให้เพียงพอ	121	13.97	2
สนับสนุนองค์ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ บทบาท อำนาจ สิทธิและหน้าที่	120	13.84	3
สนับสนุนการเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างสหกรณ์กับสหกรณ์และระหว่างสหกรณ์กับองค์กรธุรกิจภาคเอกชนด้านการผลิต การตลาด การเงิน รวมทั้งความรู้ที่เกี่ยวข้อง	118	13.61	4
สนับสนุนองค์ความรู้การบริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล และการควบคุมภายใน การบริหารองค์กรยุคใหม่	91	10.50	5
สนับสนุนการเรียนรู้ด้านการรวบรวมผลผลิต การแปรรูปผลผลิต และการขยายช่องทางการตลาด	86	9.92	6
สนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์และสมาชิก	65	7.50	7
สนับสนุนการเรียนรู้และการจัดการระบบขนส่งและโลจิสติกส์	20	2.30	8
รวม	867	100	

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยสหกรณ์การเกษตร ได้แสดงความคิดเห็นดังนี้

1. การสนับสนุนงบประมาณ หรือเงินทุน รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ ปัจจัยการผลิต ในการดำเนินธุรกิจให้เพียงพอ เช่น

- 1) การส่งเสริม สนับสนุน งบประมาณ ให้เพียงพอต่อความต้องการของสหกรณ์ภาคการเกษตร
- 2) ช่วยเหลือด้านเงินทุน / เป็นแหล่งเงินทุนให้กับสหกรณ์ขนาดเล็ก/ เงินทุนระยะยาวให้สมาชิก

- 3) งบประมาณในการส่งเสริมอุปกรณ์การเกษตรและปุ๋ย
- 4) งบประมาณอุดหนุนเพิ่มเติม
- 5) เงินลงทุนดอกเบี้ยต่ำระยะยาว / เงินทุนปลอดดอกเบี้ย
- 6) สนับสนุนปัจจัยการผลิต ด้านต่าง ๆ ในรูปแบบราคาถูก ตามภาวะเศรษฐกิจ
- 7) ให้การสนับสนุน อุปกรณ์พื้นฐานในการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์อย่างเพียงพอ/ได้รับ

อุปกรณ์ทางการตลาด

2. สนับสนุนองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ

1) ให้การอบรมองค์ความรู้ในการประกอบอาชีพ เพิ่มรายได้ให้กับสมาชิกตามทฤษฎีเกษตรแนวใหม่ ซึ่งเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย

2) ให้เพิ่มเติมความรู้ด้านกฎหมายสหกรณ์แบบละเอียดและภาษาชาวบ้านที่เข้าใจง่าย

3. สนับสนุนการเรียนรู้ด้านการรวบรวมผลผลิต การแปรรูปผลผลิต และการขยายช่องทางการตลาด

1) จัดหาตลาดรองรับสินค้าทางการเกษตรของสมาชิก / ส่งเสริมด้านการตลาดสินค้าเกษตร

2) สนับสนุนสหกรณ์ด้านการรวบรวมผลผลิต ผลิตภัณฑ์แปรรูป

4. ความต้องการและความคาดหวังด้านอื่นๆ

4.1 สนับสนุนในด้านการบริหารจัดการองค์กร

1) ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและกระชับ/ลดขั้นตอนการทำงานเพื่อประสิทธิภาพการทำงานที่สูงสุด

2) การบริการที่รวดเร็ว ทันสมัย

3) ไม่คาดหวังไปกว่านี้เพราะจะเกือบ 100 ปี ที่มีกรมส่งเสริมสหกรณ์มาแล้วยังเหมือนเดิม

4) การตอบข้อหารือได้รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์

5) จัดกลุ่มสหกรณ์ที่มีขนาดใกล้เคียงมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินการคล้ายกันอยู่ในกลุ่มเดียวกันเพื่อที่จะได้กำหนดหลักเกณฑ์ให้สอดคล้องกัน / ให้บริการตามประเภทสหกรณ์

6) การผ่อนผันการชำระหนี้ (กรมส่งเสริมสหกรณ์ฟ้องร้องสหกรณ์)

7) ช่วยเหลือสหกรณ์การเกษตร (สกก.) ที่ขาดทุนและขาดเงินทุน ให้เวลาแก้ไขและดูแลสมาชิกได้ต่อไป เลิกซ้ำเติมสิ่งที่ผ่านมา สหกรณ์การเกษตร (สกก.) แก้ไขข้อบกพร่องแล้ว และมีภาระต้องดูแลสมาชิกต่อไป อย่าคิดว่าขาดทุนจากโดนทุจริตแล้ว เป็นสกก. ที่ไม่ดี สกก. ยังคงเป็นที่พึ่งของสมาชิกได้ โปรดให้อโอกาส คนทุจริตติดคุกแล้วคนที่อยู่ต้องรับชะตากรรมที่คนอื่นทำ ขอให้กรมโปรดมองให้ถึงการดูแลสมาชิก สหกรณ์ต้องการ คณะกรรมการ ผู้จัดการ เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ยังคงตั้งใจทำงานด้วยความซื่อสัตย์ เสียสละเพื่อองค์กรอยู่ตลอด กรมต้องดูแล สกก. ที่อ่อนแอด้วย

4.2 ด้านการส่งเสริมสหกรณ์

1) ให้ความสำคัญในการส่งเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ใกล้ชิดกับสหกรณ์มากขึ้น เพื่อร่วมกันแก้ไข ปัญหาของสหกรณ์ และสมาชิกเกษตรกร

2) อยากให้รักษาคุณภาพของการให้บริการที่เข้าถึงสหกรณ์ขนาดเล็ก แม้จะอยู่ห่างไกล และพัฒนายิ่งขึ้นต่อไป (อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เข้าประชุมกับคณะกรรมการสหกรณ์)

3) บุคลากรต้องรู้จักชัดเจนสามารถแนะนำสหกรณ์ได้ถูกต้องตามกฎหมาย

4) เป็นที่ปรึกษาในทุกๆด้าน / ประจำและต่อเนื่อง

ตารางที่ 4-34 ความต้องการและความคาดหวังของสหกรณ์นิคม-จำแนกตามความต้องการมากที่สุด

ประเด็นความต้องการ	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับที่
สนับสนุนองค์ความรู้ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการประกอบอาชีพให้สมาชิก การวางแผนการผลิต การดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	27	17.88	1
การสนับสนุนงบประมาณ หรือเงินทุน รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ ปัจจัยการผลิต ในการดำเนินธุรกิจให้เพียงพอ	22	14.57	2
สนับสนุนองค์ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ บทบาท อำนาจ สิทธิ และหน้าที่	20	13.25	3
สนับสนุนองค์ความรู้เกี่ยวกับความมั่นคงทางการเงิน การบริหารเงินทุน การวิเคราะห์ความเสี่ยงทางการเงิน และระบบบัญชี	20	13.25	3
สนับสนุนการเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างสหกรณ์กับสหกรณ์และระหว่างสหกรณ์กับองค์กรธุรกิจภาคเอกชนด้านการผลิต การตลาด การเงิน รวมทั้งความรู้ที่เกี่ยวข้อง	20	13.25	3
สนับสนุนองค์ความรู้การจัดการองค์การตามหลักธรรมาภิบาล และการควบคุมภายใน การบริหารองค์การยุคใหม่	19	12.58	4
สนับสนุนการเรียนรู้ด้านการรวบรวมผลผลิต การแปรรูปผลผลิต และการขยายช่องทางการตลาด	11	7.28	5
สนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์และสมาชิก	9	5.96	6
สนับสนุนการเรียนรู้และการจัดการระบบขนส่งและโลจิสติกส์	3	1.98	7
รวม	151	100	

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวัง เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยสหกรณ์นิคม ได้แสดงความเห็น ดังนี้

- 1) ความช่วยเหลือและเอาใจใส่สหกรณ์ทุกด้าน
- 2) การเชื่อมโยงเครือข่ายงานตลาด
- 3) ข้อเสนอแนะการแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องของสหกรณ์ เช่น หลักค้าประกันการขายสินค้าให้กับเอกชนทั่วไป ซึ่งถ้ากำหนดก็ไม่มีคู่ค้ามาทำธุรกิจกับสหกรณ์ ควรแนะนำด้วยว่าควรทำอย่างไร
- 4) ความช่วยเหลือด้านการติดตามสินค้า สร้างรายได้สร้างอาชีพที่ยั่งยืนให้สมาชิก มีรายได้มากขึ้นเพิ่มมูลค่าสินค้าที่สหกรณ์รวบรวม
- 5) ต้องการงบประมาณการปรับปรุงเครื่องจักรและกระบวนการผลิตโรงงานพระราชดำริ / งบประมาณเงินอุดหนุน / งบประมาณแหล่งเงินทุนและปัจจัยการผลิตตลอดจนวัสดุการเกษตรที่มีต้นทุนที่ต่ำ
- 6) ต้องการอบรมทำเว็บไซต์สหกรณ์
- 7) ต้องการเงินทุนปลอดดอกเบี้ย หรือดอกเบี้ยต่ำ / เงินทุนด้านการดำเนินธุรกิจต่างๆ/ เงินทุนและอุปกรณ์ด้านการเกษตร / งบประมาณอุดหนุนการค้า
- 8) ต้องการให้งดคิดดอกเบี้ยและค่าปรับเงินกู้
- 9) เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 สมาชิกไม่สามารถชำระเงินกู้ได้ส่งเสริมอาชีพที่ได้ผลและรวดเร็วให้กับสมาชิกสามารถชำระเงินกู้ได้

10) พัฒนาสหกรณ์ให้เข้มแข็ง

11) ขอให้ข้าราชการมีความจริงใจที่จะช่วยพัฒนางานสหกรณ์ให้มีความเจริญก้าวหน้าเป็นที่พึงของสมาชิกได้โดยแท้จริง ไม่ใช่ทำงานเพื่อเอาใจนาย หรือทำเพื่อให้ตนเองอยู่รอด

12) เป็นที่ปรึกษางานใหม่ๆ มีความจริงใจกับสหกรณ์ ไม่ใช่ทำเพื่อตำแหน่งของตน สหกรณ์จะเจริญเติบโตได้หรือไม่ ไม่สนใจ เอาตัวรอดเพียงอย่างเดียว

ตารางที่ 4-35 ความต้องการและความคาดหวังของสหกรณ์ประมง-จำแนกตามความต้องการมากที่สุด

ประเด็นความต้องการ	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับที่
การสนับสนุนงบประมาณ หรือเงินทุน รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ ปัจจัยการผลิต ในการดำเนินธุรกิจให้เพียงพอ	9	19.57	1
สนับสนุนองค์ความรู้เกี่ยวกับความมั่นคงทางการเงิน การบริหารเงิน การวิเคราะห์ความเสี่ยงทางการเงิน และระบบบัญชี	6	13.04	2
สนับสนุนการเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างสหกรณ์กับสหกรณ์และระหว่าง สหกรณ์กับองค์กรธุรกิจภาคเอกชนด้านการผลิต การตลาด การเงิน รวมทั้ง ความรู้ที่เกี่ยวข้อง	6	13.04	2
สนับสนุนการเรียนรู้ด้านการรวบรวมผลผลิต การแปรรูปผลผลิต และการ ขยายช่องทางการตลาด	6	13.04	2
สนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การสร้างนวัตกรรมที่เป็น ประโยชน์ต่อสหกรณ์และสมาชิก	6	13.04	2
สนับสนุนองค์ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ บทบาท อำนาจ สิทธิและหน้าที่	5	10.87	3
สนับสนุนองค์ความรู้ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการประกอบอาชีพให้ สมาชิก การวางแผนการผลิต การดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจ พอเพียง	5	10.87	3
สนับสนุนองค์ความรู้การบริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล และ การควบคุมภายใน การบริหารองค์กรยุคใหม่	2	4.35	4
สนับสนุนการเรียนรู้และการจัดการระบบขนส่งและโลจิสติกส์	1	2.18	5
รวม	46	100	

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวัง เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยสหกรณ์ประมงได้แสดงความคิดเห็น ดังนี้

- 1) ต้องการงบประมาณ
- 2) ต้องการส่งเสริมการตลาด
- 3) ต้องการให้เจ้าหน้าที่คอยส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง
- 4) ขอให้จัดส่งเจ้าหน้าที่มาคอยตรวจสอบดูแลความถูกต้องในการทำงานของสหกรณ์

ตารางที่ 4-36 ความต้องการและความคาดหวังของสหกรณ์ออมทรัพย์-จำแนกตามความต้องการมากที่สุด

ประเด็นความต้องการ	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับที่
สนับสนุนองค์ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ บทบาท อำนาจ สิทธิ และหน้าที่	98	21.59	1
สนับสนุนองค์ความรู้เกี่ยวกับความมั่นคงทางการเงิน การบริหารเงินทุน การวิเคราะห์ความเสี่ยงทางการเงิน และระบบบัญชี	84	18.5	2
สนับสนุนองค์ความรู้การบริหารจัดการองค์การตามหลักธรรมาภิบาล และการควบคุมภายใน การบริหารองค์การยุคใหม่	84	18.5	2
สนับสนุนการเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างสหกรณ์กับสหกรณ์และระหว่างสหกรณ์กับองค์กรธุรกิจภาคเอกชนด้านการผลิต การตลาด การเงิน รวมทั้งความรู้ที่เกี่ยวข้อง	63	13.88	3
สนับสนุนองค์ความรู้ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการประกอบอาชีพให้สมาชิก การวางแผนการผลิต การดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	58	12.78	4
สนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์และสมาชิก	49	10.79	5
การสนับสนุนงบประมาณ หรือเงินทุน รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ ปัจจัยการผลิต ในการดำเนินธุรกิจให้เพียงพอ	15	3.3	6
สนับสนุนการเรียนรู้ด้านการรวบรวมผลผลิต การแปรรูปผลผลิต และการขยายช่องทางการตลาด	2	0.44	7
สนับสนุนการเรียนรู้และการจัดการระบบขนส่งและโลจิสติกส์	1	0.22	8
รวม	454	100	

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยสหกรณ์ออมทรัพย์ ได้แสดงความคิดเห็นดังนี้

1. สนับสนุนองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ

- 1) การให้ความรู้ทบทวนทุกปี เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ/ฝ่ายจัดการ/เจ้าหน้าที่สหกรณ์
- 2) การให้ความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 3) การอบรมสัมมนาเกี่ยวกับกฎหมายสหกรณ์
- 4) จัดการฝึกอบรมให้กับกรรมการ, เจ้าหน้าที่ และสมาชิก ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์อย่างเป็นประจำและต่อเนื่องทุกปี
- 5) จัดหลักสูตรการอบรม ปัญหาที่เกิดขึ้นกับสหกรณ์ ออมทรัพย์ เช่น การแก้ไขปัญหาหนี้ให้กับสมาชิก
- 6) จัดให้มีการอบรมคณะกรรมการเพื่อให้มีคุณสมบัติถูกต้องตรงกับระเบียบ ข้อบังคับ พรบ. สหกรณ์
- 7) จัดอบรมในด้านการบริหารลงทุน บริหารความเสี่ยง

8) ต้องการความรู้ความเข้าใจเพิ่มเติมเกี่ยวกับ พรบ. สหกรณ์ กฎกระทรวง ระเบียบ และ ข้อบังคับ ที่ใช้ในปัจจุบัน

9) ต้องการด้านการส่งเสริมความรู้ให้กับสหกรณ์และสมาชิก อย่างทั่วถึงและทันต่อการ ที่จะต้องมาปฏิบัติ

10) อบรม ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินการของสหกรณ์เป็นระยะ เพื่อสร้างความเข้าใจในการ ปฏิบัติงาน ที่ไม่ขัดกับระเบียบของสหกรณ์ หรือ สรุปเป็นการดำเนินการแบบสั้น ๆ เข้าใจง่าย สำหรับสหกรณ์ที่ เปิดทำการใหม่

2. สนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์ และสมาชิก

1) การจัดทำ application ของสหกรณ์ เพื่อให้สมาชิกสามารถเข้าดูข้อมูลของตนเองได้
2) บริการด้านข้อมูลสารสนเทศ
3) โปรแกรมการใช้งานด้านบัญชี
4) ช่วยพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อ สหกรณ์และสมาชิก เพราะการดำเนินการของสหกรณ์มีความจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีดังกล่าว แต่ไม่มี งบประมาณเพียงพอในการพัฒนาในด้านดังกล่าว

5) ระบบ e - service ต่างๆ การพัฒนาอบรมกรรมการ/ผู้ตรวจสอบกิจการ/สมาชิก

6) อยากให้มีเทคโนโลยี สารสนเทศ เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ

3. ความต้องการและความคาดหวังอื่นๆ

3.1 สนับสนุนในด้านการบริหารจัดการองค์กร ด้านการส่งเสริมสหกรณ์ และอื่น ๆ

1) การแก้ไขกฎหมายควรมีการประกาศและกำหนดเงื่อนไขระยะเวลาที่จะสามารถ ปรับเปลี่ยนตามกฎหมายนั้นได้

2) ขอเสนอให้กรมส่งเสริมสหกรณ์ วิเคราะห์สถานะข้อมูลทางการเงินจากข้อมูลที่กรอก ส่งรายงานทุกเดือนว่าสหกรณ์ฯ ควรนำมาปรับปรุงด้านไหน เพื่อใช้ในการวางแผนข้อมูลในอนาคต

3) ควรมีการประชุมระดมความเห็นก่อนออกระเบียบบังคับ

4) คาดหวังการให้บริการจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ในการดูแลสหกรณ์ที่มีขนาดเล็กให้ เติบโตไปในอนาคต ให้เป็นที่พึ่งของสมาชิก และเพื่อความมั่นคงในด้านความเป็นอยู่ของสมาชิก เช่นนี้ตลอดไป

5) คำแนะนำหรือข้อหาหรือที่สหกรณ์ทำหนังสือเพื่อขอคำปรึกษา กรุณาให้ข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง แม่นยำ พร้อมปฏิบัติได้

6) ดูแลช่วยเหลือสหกรณ์ที่ประสบปัญหา พร้อมช่วยแก้ไขปัญหาวิกฤตนั้น ให้ผ่านไปได้

7) ได้รับความช่วยเหลือ สนับสนุนเป็นอย่างดี

8) ตรวจสอบกิจการ

9) ทนายปรึกษาเรื่องบังคับคดี

10) ทันต่อสถานการณ์

11) แนะนำข้อมูลการลงทุนของสหกรณ์ และการแก้ไขกฎระเบียบข้อบังคับ

12) มีมาตรฐานเดียวกัน

13) รวดเร็ว ถูกต้อง และพัฒนาสหกรณ์อย่างเข้าใจ/ รวดเร็ว เป็นกันเอง เข้าใจถึงบริบท

ในแต่ละสหกรณ์

14) ส่งเสริมขบวนการสหกรณ์อย่างแท้จริง

15) สร้างความตระหนักในหลักการสหกรณ์ และหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เนื่องจากปัจจุบันขบวนการสหกรณ์และสมาชิกมุ่งเน้นที่กำไรสุทธิ มากกว่าประโยชน์จากสวัสดิการ หรือดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำๆ หรือดอกเบี้ยเงินฝากสูงๆ

16) เห็นควรมีการวิเคราะห์ข้อมูลสถานะทางการเงินสหกรณ์ เพื่อนำมาประเมินความเสี่ยง

17) ให้วางแผนการกำหนดยุทธศาสตร์ให้ความรู้กับสหกรณ์อย่างทั่วถึง

18) นำผลการศึกษาแนวโน้มเศรษฐกิจ ในอนาคตระยะยาว เช่น การเปลี่ยนผ่านสู่สกุลเงินดิจิทัล เพื่อให้ขบวนการสหกรณ์ปรับตัวได้ทันเวลาทันเตรียมธนาคารพาณิชย์

3.2 ด้านการส่งเสริมสหกรณ์

1) ควรมีเจ้าหน้าที่ ชี้แนะ เกี่ยวกับเรื่องธรรมาภิบาล

2) ควรมีเจ้าหน้าที่ ให้คำแนะนำจำนวนมากกว่านี้

3) สร้างความเข้าใจและให้การสนับสนุนระบบสหกรณ์ ไม่บั่นทอนสหกรณ์

4) คอยให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหาและแนวทางปฏิบัติงานที่ถูกต้อง

5) เจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ยังคงให้คำแนะนำ ส่งเสริม สหกรณ์ เต็มรูปแบบในทุกๆ ด้าน

6) ต้องการให้ข้าราชการที่บรรจุใหม่ ควรศึกษาหาความรู้ให้มากๆ ที่จะแนะนำส่งเสริม

สหกรณ์

7) นักส่งเสริมสหกรณ์ที่มีวิญญานนักสหกรณ์

8) เป็นที่ปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมายที่ออกใหม่ ควรให้คำแนะนำหรือแก้ไขระเบียบ/

ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

9) เป็นที่ปรึกษาได้ ให้ข้อมูลชัดเจน รวดเร็ว

10) ต้องการให้ส่งเอกสารผ่าน email กรณีเร่งด่วน

ตารางที่ 4-37 ความต้องการและความคาดหวังสหกรณ์เครดิตยูเนียน-จำแนกตามความต้องการมากที่สุด

ประเด็นความต้องการ	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับที่
สนับสนุนองค์ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ บทบาท อำนาจ สิทธิ และหน้าที่	41	21.03	1
สนับสนุนองค์ความรู้เกี่ยวกับความมั่นคงทางการเงิน การบริหารเงินทุน การวิเคราะห์ความเสี่ยงทางการเงิน และระบบบัญชี	36	18.46	2
สนับสนุนองค์ความรู้ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการประกอบอาชีพให้สมาชิก การวางแผนการผลิต การดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	32	16.41	3
สนับสนุนองค์ความรู้การบริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล และการควบคุมภายใน การบริหารองค์กรยุคใหม่	29	14.87	4
สนับสนุนการเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างสหกรณ์กับสหกรณ์และระหว่างสหกรณ์กับองค์กรธุรกิจภาคเอกชนด้านการผลิต การตลาด การเงิน รวมทั้งความรู้ที่เกี่ยวข้อง	18	9.23	5
สนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์และสมาชิก	18	9.23	5
การสนับสนุนงบประมาณ หรือเงินทุน รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ ปัจจัยการผลิต ในการดำเนินธุรกิจให้เพียงพอ	13	6.67	6
สนับสนุนการเรียนรู้ด้านการรวบรวมผลผลิต การแปรรูปผลผลิต และการขยายช่องทางการตลาด	5	2.56	7
สนับสนุนการเรียนรู้และการจัดการระบบขนส่งและโลจิสติกส์	3	1.54	8
รวม	195	100	

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวัง เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ โดย สหกรณ์เครดิตยูเนียน ได้แสดงความคิดเห็น ดังนี้

1. การสนับสนุนงบประมาณ หรือเงินทุน รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ ปัจจัยการผลิต ในการดำเนินธุรกิจให้เพียงพอ เช่น

- 1) เงินทุนช่วยเหลือการส่งเสริมอาชีพให้แก่สมาชิก
- 2) ต้องการเงินทุน สนับสนุนสหกรณ์

2. สนับสนุนองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ

- 1) การให้ความรู้ในเรื่องระเบียบปฏิบัติงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
- 2) ขอให้จัดการอบรมหลักสูตรต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ แก่สหกรณ์ฯ และกรรมการดำเนินการ

สหกรณ์

- 3) ส่งเสริมการให้ความรู้แก่กรรมการและเจ้าหน้าที่สหกรณ์
- 4) สอนการให้ความรู้และการใช้งานเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัย
- 5) ออกพื้นที่จัดอบรมให้ความรู้แก่สมาชิกและเจ้าหน้าที่

3. สนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์ และสมาชิก

- สร้างระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้กับสหกรณ์แต่ละประเภท ได้ใช้ระบบแบบเดียวกัน

4. ความต้องการและความคาดหวังด้านอื่น ๆ

4.1 สนับสนุนในด้านการบริหารจัดการองค์กร

- 1) การจัดทำแผนงานของกรมส่งเสริมสหกรณ์ควรให้ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของสหกรณ์
- 2) การบริการที่รวดเร็ว และตรงกับความต้องการ
- 3) การส่งเสริมสร้างความร่วมมือกันของสหกรณ์ในระดับพื้นที่ให้มีความร่วมมือกันมากกว่านี้
- 4) แก้ไขปัญหาให้ทันต่อเหตุการณ์
- 5) ความเมตตาต่อการออกกฎหมายในการบังคับใช้ต่อสหกรณ์ขนาดเล็กและมีการบริหารงานอย่างโปร่งใส เช่นการตั้งค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ ฯลฯ เป็นต้น
- 6) ความรู้ด้านการบริหารการเงิน การลงทุน การแข่งขัน ขององค์กรด้านการเงินที่มีประสิทธิภาพ
- 7) คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่สหกรณ์ฯ
- 8) จะต้องตระหนักถึงสหกรณ์ขนาดเล็กให้มากกว่าสหกรณ์ใหญ่ในการบังคับใช้หรือออกกฎหมาย
- 9) ช่วยพัฒนาองค์กรให้เติบโตขึ้น
- 10) ช่วยเหลือสหกรณ์กรณีสหกรณ์มีปัญหา
- 11) ไม่นำระบบธนาคารใช้กับระบบสหกรณ์
- 12) รวดเร็ว ชัดเจน ถูกต้อง
- 13) ส่งเสริมสนับสนุนสหกรณ์ ในทุก ๆ ด้าน และให้การช่วยเหลืออย่างจริงจังกับสหกรณ์ที่มีปัญหา
- 14) สร้างคณะกรรมการสหกรณ์ให้มีความเข้มแข็ง
- 15) ห่วงใยความห่วงใยกำกับดูแลในด้านปฏิบัติงาน การดำเนินงานของแต่ละสหกรณ์เป็นไปตามหลักการ ถูกวิธี
- 16) อบรมวางแผนการใช้จ่ายและการต่อยอดรายได้ให้แก่สมาชิกสหกรณ์ฯ เพื่อการเป็นอยู่ที่ดีขึ้นแบบมั่นคง

4.2 ด้านการส่งเสริมสหกรณ์

- 1) มีเจ้าหน้าที่ไปนั่งทำงานที่สำนักงานเดือนละครั้ง จำนวน 1 วัน
- 2) สร้าง জনท.ให้มียอดความรู้ในเรื่องกฎหมาย ระเบียบ
- 3) ติดต่อได้สะดวกขั้นตอนไม่เยอะ

ตารางที่ 4-38 ความต้องการและความคาดหวังของสหกรณ์บริการ-จำแนกตามความต้องการมากที่สุด

ประเด็นความต้องการ	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับที่
สนับสนุนองค์ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ บทบาท อำนาจ สิทธิ และหน้าที่	32	20.25	1
สนับสนุนองค์ความรู้เกี่ยวกับความมั่นคงทางการเงิน การบริหารเงินทุน การวิเคราะห์ความเสี่ยงทางการเงิน และระบบบัญชี	28	17.72	2
สนับสนุนองค์ความรู้ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการประกอบอาชีพให้สมาชิก การวางแผนการผลิต การดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	23	14.56	3
สนับสนุนองค์ความรู้การบริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล และการควบคุมภายใน การบริหารองค์กรยุคใหม่	23	14.56	3
สนับสนุนการเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างสหกรณ์กับสหกรณ์และระหว่างสหกรณ์กับองค์กรธุรกิจภาคเอกชนด้านการผลิต การตลาด การเงิน รวมทั้งความรู้ที่เกี่ยวข้อง	20	12.66	4
สนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์และสมาชิก	13	8.23	5
การสนับสนุนงบประมาณ หรือเงินทุน รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ ปัจจัยการผลิต ในการดำเนินธุรกิจให้เพียงพอ	11	6.96	6
สนับสนุนการเรียนรู้และการจัดการระบบขนส่งและโลจิสติกส์	4	2.53	7
สนับสนุนการเรียนรู้ด้านการรวบรวมผลผลิต การแปรรูปผลผลิต และการขยายช่องทางการตลาด	4	2.53	7
รวม	158	100	

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวัง เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยสหกรณ์บริการ ได้แสดงความคิดเห็นดังนี้

1. การสนับสนุนงบประมาณ หรือเงินทุน รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ ปัจจัยการผลิต ในการดำเนินธุรกิจให้เพียงพอ เช่น

- 1) เงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ กู้ได้มากกว่า 5 ล้านบาท
- 2) ระยะเวลาผ่อนชำระยาวขึ้นมากกว่า 5 ปี
- 3) ดอกเบี้ยเงินกู้ไม่เกินร้อยละ 2 บาท/ปี
- 4) งบสนับสนุน

2. สนับสนุนองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ

- 1) การอบรมกรรมกรรุ่นใหม่เรื่องอุดมการณ์สหกรณ์
- 2) ต้องการให้สนับสนุนเกี่ยวกับการอบรมให้กับและกรรมการและสมาชิกเรื่องกฎระเบียบต่างๆ
- 3) ให้ความรู้กับสมาชิกสหกรณ์ในด้านการประกอบอาชีพเพื่อความอยู่รอด

3. สนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์
และสมาชิก

- ระบบบัญชีของสหกรณ์แยกออกจากระบบบัญชีทั่วไป

4. สนับสนุนในด้านการบริหารจัดการองค์กร ด้านการส่งเสริมสหกรณ์ และอื่น ๆ

- 1) การบริหารจัดการลูกหนี้เงินกู้ที่ค้างชำระ
- 2) การพัฒนาด้านต่าง ๆ ในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น
- 3) ความเมตตาแนะนำแก้ไข
- 4) คำแนะนำในการแก้ปัญหาระบบสหกรณ์
- 5) ช่วยเหลือในการ โกล่เกลี่ยหนี้สินค้างนานของ สหกรณ์กับ องค์กร
- 6) ช่วยเหลือให้คำแนะนำกับสหกรณ์โดยไม่มีผลประโยชน์แอบแฝง
- 7) ได้รับการสนับสนุนและได้รับการดูแลส่งเสริมให้สหกรณ์มีความเจริญก้าวหน้า
- 8) ต้องการให้ความช่วยด้านการจัดทำบัญชีอยู่เสมอ
- 9) ติดต่อกันง่าย ไม่เป็นเจ้านาย ฝ่ายบริหารส่งเสริมสหกรณ์มาร่วมพบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนกับ

กลุ่มสหกรณ์บ้าง ทำงานผ่านAI ได้สะดวกบริการรวดเร็ว

- 10) ปรับปรุงแก้ไขระเบียบข้อบังคับให้สอดคล้องกับปัจจุบัน
- 11) ย่อยากให้อยู่ช่วยให้คำแนะนำในการดูแล เรื่องต่างๆ อยู่เสมอ

ตารางที่ 4-39 ความต้องการและความคาดหวังของสหกรณ์ร้านค้า-จำแนกตามความต้องการมากที่สุด

ประเด็นความต้องการ	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับที่
สนับสนุนองค์ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ บทบาท อำนาจ สิทธิ และหน้าที่	15	17.86	1
สนับสนุนองค์ความรู้เกี่ยวกับความมั่นคงทางการเงิน การบริหารเงินทุน การวิเคราะห์ความเสี่ยงทางการเงิน และระบบบัญชี	13	15.48	2
สนับสนุนองค์ความรู้การบริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล และการควบคุมภายใน การบริหารองค์กรยุคใหม่	13	15.48	2
สนับสนุนองค์ความรู้ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการประกอบอาชีพให้สมาชิก การวางแผนการผลิต การดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	11	13.1	3
สนับสนุนการเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างสหกรณ์กับสหกรณ์และระหว่างสหกรณ์กับองค์กรธุรกิจภาคเอกชนด้านการผลิต การตลาด การเงิน รวมทั้งความรู้ที่เกี่ยวข้อง	10	11.9	4
สนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์และสมาชิก	10	11.9	4
การสนับสนุนงบประมาณ หรือเงินทุน รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ ปัจจัยการผลิต ในการดำเนินธุรกิจให้เพียงพอ	5	5.95	5
สนับสนุนการเรียนรู้ด้านการรวบรวมผลผลิต การแปรรูปผลผลิต และการขยายช่องทางการตลาด	4	4.76	6
สนับสนุนการเรียนรู้และการจัดการระบบขนส่งและโลจิสติกส์	3	3.57	7
รวม	84	100	

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวัง เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยสหกรณ์ร้านค้า ได้แสดงความคิดเห็น ดังนี้

- 1) กรมส่งเสริมสหกรณ์เข้ามาดูแลช่วยเหลือสหกรณ์อย่างเต็มที่
- 2) การกระจายสินค้าเกษตร และโลจิสติกส์
- 3) ควรมีการแนะนำ กำกับดูแลสหกรณ์โดยเน้นที่สภาพความเป็นจริงของสหกรณ์ และความเป็นไปได้ของการดำเนินธุรกิจ
- 4) เป็นที่ปรึกษาของสหกรณ์ร้านค้าต่อไป
- 5) เป็นที่ปรึกษาเรื่องบัญชี
- 6) มีความชัดเจนในการทำงาน ตามสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้น แก้ปัญหาถูกจุด ไม่ใช่แก้ปัญหาแบบเหวี่ยงแห
- 7) สนับสนุนซูเปอร์มาร์เก็ตสหกรณ์และการสร้างเครือข่ายสินค้าเกษตรจากผู้ผลิตสู่ผู้บริโภค

ตารางที่ 4-40 ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มเกษตรกร-จำแนกตามความต้องการมากที่สุด

ประเด็นความต้องการ	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับ ที่
สนับสนุนองค์ความรู้เกี่ยวกับความมั่นคงทางการเงิน การบริหารเงินทุน การวิเคราะห์ความเสี่ยงทางการเงิน และระบบบัญชี	72	17.52	1
สนับสนุนองค์ความรู้ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการประกอบอาชีพให้สมาชิก การวางแผนการผลิต การดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	68	16.55	2
สนับสนุนองค์ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ บทบาท อำนาจ สิทธิและหน้าที่	61	14.84	3
การสนับสนุนงบประมาณ หรือเงินทุน รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ ปัจจัยการผลิต ในการดำเนินธุรกิจให้เพียงพอ	61	14.84	3
สนับสนุนองค์ความรู้การบริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล และการควบคุมภายใน การบริหารองค์กรยุคใหม่	47	11.44	4
สนับสนุนการเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างสหกรณ์กับสหกรณ์และระหว่างสหกรณ์กับองค์กรธุรกิจภาคเอกชนด้านการผลิต การตลาด การเงิน รวมทั้งความรู้ที่เกี่ยวข้อง	46	11.19	5
สนับสนุนการเรียนรู้ด้านการรวบรวมผลผลิต การแปรรูปผลผลิต และการขยายช่องทางการตลาด	30	7.3	6
สนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์และสมาชิก	18	4.38	7
สนับสนุนการเรียนรู้และการจัดการระบบขนส่งและโลจิสติกส์	8	1.95	8
รวม	411	100	

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวัง เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ โดยกลุ่มเกษตรกร แสดงความคิดเห็น ดังนี้

1. การสนับสนุนงบประมาณ หรือเงินทุน รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ ปัจจัยการผลิต ในการดำเนินธุรกิจให้เพียงพอ เช่น

- 1) คาดหวังว่าจะได้รับการสนับสนุน เงินทุนจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ ทุกๆ ปีตลอดไป
- 2) ต้องการเงินทุนปลอดดอกเบี้ยเพื่อเป็นทุนในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มเกษตรกร
- 3) ต้องการเงินทุนหมุนเวียน เพื่อเพิ่มผลผลิต
- 4) ต้องการงบประมาณเงินอุดหนุนจ่ายขาด
- 5) ต้องการสนับสนุนงบประมาณที่เพียงพอต่อความต้องการในการพัฒนาในด้านต่าง ๆ
- 6) มีโครงการสนับสนุนเครื่องมือในการประกอบอาชีพ โดยให้กลุ่มสมทบ 10% ของต้นทุน

กลุ่มเกษตรกรขนาดเล็กจะได้มีความเข้มแข็งขึ้น

- 7) ส่งเสริมทุนให้กับกลุ่มเกษตรกรขนาดเล็กไปบ้างเพื่อขยายขยายกิจการ
- 8) สนับสนุนปัจจัยด้านการผลิต
- 9) แหล่งเงินทุนให้เพิ่มขึ้น

- 10) อยากได้เงินกู้ไม่มีดอกเบี้ย
- 11) อยากได้เงินทุนดอกเบี้ยต่ำหรือไม่มีดอกเบี้ย ช่วยเหลือ สมาชิกกลุ่มเกษตรกร
- 12) อยากให้กรมส่งเสริมสหกรณ์จัดสรรงบประมาณ ในการดำเนินการ ให้กับกลุ่มเกษตรกรโดยตรง เพื่อจะได้บริหารงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของกลุ่มเกษตรกรจริงๆ

2. สนับสนุนองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ

- 1) ให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำบัญชี
- 2) ต้องการเจ้าหน้าที่เข้ามาช่วยเหลือระบบบัญชี เนื่องจากเป็นกลุ่มเล็กๆ กลุ่มไม่มีศักยภาพในการจัดจ้างเจ้าหน้าที่

3. สนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์และสมาชิก

- เทคโนโลยีที่ทันสมัย

4. ด้านอื่น ๆ

- 1) ขอให้เจ้าหน้าที่ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ทุกท่านจงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสกับทุกหน่วยงานสืบไป
- 2) บริการที่ ประทับใจ รวดเร็ว มีขั้นตอนที่ชัดเจน ติดต่อประสานงานได้ง่าย
- 3) ให้บุคลากรในพื้นที่ปฏิบัติงานอย่างที่เป็นอยู่ในปัจจุบันตลอดไป
- 4) อยากให้มีเจ้าหน้าที่ส่งเสริมระดับอำเภอแบบใกล้ชิด (สหกรณ์อำเภอแบบเดิม)
- 5) อยากให้เจ้าหน้าที่ลงมาร่วมปฏิบัติงานกับกลุ่มเกษตรกรมากกว่าในปัจจุบัน

4.7 ผลสำรวจการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสมาชิก บริหารงานสหกรณ์ การจัดการองค์กร เพื่อให้เกิดคุณภาพของการควบคุมภายใน และป้องกันไม่ให้เกิดข้อทุจริตภายใน สหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร

ผลจากการสำรวจการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพฯ ของผู้รับบริการ พบว่า

- สหกรณ์ มีการใช้เทคโนโลยี จำนวน 264 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 53.77 ไม่มีการใช้เทคโนโลยีฯ จำนวน 227 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 46.23
- กลุ่มเกษตรกร มีการใช้เทคโนโลยีฯ จำนวน 51 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 30.36 ไม่มีการใช้เทคโนโลยีฯ จำนวน 117 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 69.64 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4-41

ตารางที่ 4-41 ผลสำรวจการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสมาชิก บริหารงานสหกรณ์ การจัดการองค์กร เพื่อให้เกิดคุณภาพของการควบคุมภายใน และป้องกันไม่ให้เกิดข้อทุจริตภายในสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร

ผู้รับบริการ	จำนวน (แห่ง)		ร้อยละ
สหกรณ์	มี	264	53.77
	ไม่มี	227	46.23
กลุ่มเกษตรกร	มี	51	30.36
	ไม่มี	117	69.64
รวม		659	

โดยมีการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสมาชิก บริหารงานสหกรณ์ การจัดการองค์กร เพื่อให้เกิดคุณภาพของการควบคุมภายใน และป้องกันไม่ให้เกิดข้อทุจริตภายในสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร ดังนี้

- สหกรณ์

- 1) โปรแกรมสำเร็จรูปทางการเงินการบัญชี ทะเบียนสมาชิกและหุ้น เงินรับฝากและธุรกิจต่าง ๆ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์
- 2) การใช้โปรแกรมบัญชีของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ผู้สอบบัญชีมาใช้ในการบริหารธุรกิจของสหกรณ์ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วต่อการให้บริการกับสมาชิกและสะดวกต่อการตรวจสอบข้อมูล
- 3) การรวบรวมเพื่อประมวล ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยการกำหนดราคาขั้นต่ำให้กับสมาชิก
- 4) ระบบการอนุมัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับจ่ายเงิน เช่น ระบบการบันทึกบัญชี ระบบการอนุมัติสินเชื่อ
- 5) Line@ /กลุ่ม line เช่น เมื่อสมาชิกโอนชำระหนี้สหกรณ์แล้วสามารถส่งรายการโอนผ่านแอปธนาคารต่าง ๆ แล้วสหกรณ์จะออกใบเสร็จ พร้อมถ่ายภาพส่ง
- 6) Website สหกรณ์
- 7) Facebook สหกรณ์ เช่น ใช้เผยแพร่ข่าวสาร
- 8) Sms/ Email / โทรศัพท์/จดหมาย
- 9) การเข้ารหัสผ่านการทำธุรกรรมการเงิน ด้วยอุปกรณ์โทเคน

10) การชำระหนี้หรือฝากเงินออมทรัพย์ มีการทำผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีQR CODE เพื่อยืนยันตัวตนผู้ทำรายการ

11) การรับชำระหนี้ผ่าน internet Banking การเบิกถอนเงินฝาก ผ่านตู้เอทีเอ็ม

12) การรับซื้อผลผลิต/การขายสินค้า ด้วยระบบสแกนบาร์โค้ด

13) กำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลสมาชิก/การเข้าโปรแกรมปฏิบัติการต่าง ๆ

14) นโยบายการรักษาความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

15) ระบบการควบคุมภายใน

16) มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดภายในสำนักงาน

17) มีการประสานงาน/ประชุม/ส่งซื้อสินค้า/ติดต่อสอบถาม ผ่านระบบ Line , Line OA ,Facebook , ZOOM , google Meet การเก็บข้อมูลไว้ในระบบ Cloud

18) มีการใช้โปรแกรมในการจำกัดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลตามตำแหน่งที่ปฏิบัติ และมีการรายงานการใช้งานประจำวันของแต่ละโปรแกรม

- สมาชิก

1) การใช้โปรแกรมปฏิบัติการให้สมาชิกสามารถดูข้อมูลของตนเองได้เช่นการกู้เงิน การฝาก ยอดเงินคงเหลือ หักคงเหลือ ระบบตรวจสอบข้อมูลสมาชิก (web member) และ แอปพลิเคชัน

2) Application ต่าง ๆ เช่น application coop app Smart 4 M ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ (Smart member Smart Manage) การใช้แอปพลิเคชันในการตรวจเช็ค ยอดเงินกู้ เงินฝาก และรายชื่อคนค้าประกัน

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

กรมส่งเสริมสหกรณ์ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ด้วยตนเอง แผนการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกดำเนินการ เพื่อให้กรมส่งเสริมสหกรณ์ได้รับทราบข้อมูลเชิงลึกและสามารถนำไปวางแผนปรับปรุง รวมทั้งออกแบบรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมและตอบสนองได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีกลุ่มเป้าหมายประกอบด้วย 1) สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรทุกแห่ง เฉพาะที่มีสถานะดำเนินการ (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563) จำนวน 6,568 แห่ง และ 3,777 แห่ง ตามลำดับ 2) กลุ่มอาชีพ เฉพาะที่มีสถานะดำเนินการและเคยได้รับเงินอุดหนุนจากกรมฯ จำนวน 702 แห่ง และ 3) หน่วยงานราชการในภูมิภาค ได้แก่ สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ สำนักงานเกษตรจังหวัด สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด สำนักงานพาณิชย์จังหวัด สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด สำนักงานประมงจังหวัด สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรระดับเขต จำนวน 544 แห่ง รวม 11,591 แห่ง โดยสุ่มตัวอย่างกระจายทุกจังหวัดรวมทั้งสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 และ 2 จำนวน 4,056 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 35 ตอบกลับมา จำนวน 926 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 22.83 แบ่งเป็นผู้รับบริการ 659 แห่ง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 267 แห่ง

ผลการสำรวจความคิดเห็น ทั้งในด้านความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อคิดเห็นเพิ่มเติม สรุปได้ดังนี้

1. ประเด็นความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการ

สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร จำนวน 651 แห่ง มีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นลำดับที่ 1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ลำดับที่ 2 และลำดับที่ 3 ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก ยกเว้น สหกรณ์นิคม มีความพึงพอใจแตกต่างกับสหกรณ์ประเภทอื่น โดยในลำดับที่ 2 มีความพึงพอใจด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก และลำดับที่ 3 พึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งค่าคะแนนที่ได้ของปีงบประมาณ 2563 และ 2564 มีค่าเท่ากัน โดยส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในลำดับต้นๆ คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง การแต่งกายเหมาะสม การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ และมีความรู้ ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือหรือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้ ตามลำดับ

2. ประเด็นความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการ

มีสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร จำนวน 67 ราย ไม่พึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สูงที่สุด เป็นลำดับแรก ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ลำดับที่ 2 และลำดับที่ 3 ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าสวนทางกับความพึงพอใจ

3. ประเด็น การสำรวจความต้องการและความคาดหวังต่อการให้บริการ

สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรต้องการสนับสนุนองค์ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ บทบาท อำนาจ สิทธิและหน้าที่สูงสุด เป็นอันดับแรก และให้การสนับสนุนองค์ความรู้เกี่ยวกับความมั่นคงทางการเงิน การบริหารเงินทุน การวิเคราะห์ความเสี่ยงทางการเงิน และระบบบัญชี เป็นลำดับที่ 2 และสนับสนุนองค์ความรู้ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการประกอบอาชีพให้กับสมาชิก การวางแผนการผลิต การดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเป็นลำดับที่ 3 ส่วนด้านที่สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรต้องการและคาดหวังน้อยที่สุด คือ สนับสนุนการเรียนรู้และการจัดการระบบขนส่งและโลจิสติกส์ การสนับสนุนการเรียนรู้ด้านการรวบรวมผลผลิต การแปรรูปผลผลิตและการขยายช่องทางการตลาด และการสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์และสมาชิก ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. ด้านเจ้าหน้าที่

- ควรมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญ เป็นมืออาชีพทุก ๆ ด้าน เพื่อการวางแผนและตัดสินใจของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรและสามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้อง แก้ไขปัญหาของสหกรณ์ได้ทันที่
- ควรมีจิตสำนึกในการให้บริการ ให้คำปรึกษาและตอบข้อหารือได้อย่างชัดเจนด้วยความเต็มใจ ไม่ละเลยให้หน้าที่ของตนเอง มีความเสียสละ
- ควรลงพื้นที่เพื่อส่งเสริมสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร และติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง และไม่เร่งรีบเกินไป
- ควรมีช่องทางในการติดต่อเจ้าหน้าที่หลายๆ ช่องทาง

2. ด้านการกำกับ

- ควรมีเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์คอยตรวจสอบดูแลความถูกต้องในการทำงานของสหกรณ์อย่างใกล้ชิด/สม่ำเสมอ/ทำงานเชิงรุก เพื่อให้สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบอย่างเคร่งครัด
- ควรเปิดรับฟังความเห็นจากทุกฝ่ายในการออกระเบียบ ข้อบังคับต่อสหกรณ์
- ควรกำหนดหลักเกณฑ์ในการตรวจสอบแบ่งแยกสหกรณ์ให้ชัดเจน และควรแยกหลักเกณฑ์กันให้ชัดเจน
- ควรกำกับดูแลการดำเนินงานของแต่ละสหกรณ์ให้เป็นไปตาม ระเบียบข้อบังคับกฎหมาย สหกรณ์รวมถึงเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- แบบฟอร์มระเบียบ ข้อบังคับที่ปรับปรุงใหม่ ควรมีการแจ้งเตือนให้แก่สหกรณ์ทราบผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ เพื่อให้สหกรณ์ทราบและปรับปรุงระเบียบ ข้อบังคับให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

3. ด้านการส่งเสริมการผลิต การดำเนินธุรกิจ การตลาด การเชื่อมโยงเครือข่าย

- ส่งเสริมในการทำธุรกิจของสหกรณ์ สนับสนุนงบประมาณอุดหนุน แหล่งเงินทุน เงินทุนหมุนเวียน เงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ /เงินกู้ปลอดดอกเบี้ย /เงินลงทุนระยะยาวดอกเบี้ยต่ำ/เงินทุนดอกเบี้ยต่ำ/ระยะเวลายาวขึ้น
- สนับสนุนอุปกรณ์การตลาด การสร้างโรงเรือน

- สนับสนุนอุปกรณ์การผลิตที่ยังมีไม่ครบหรือทดแทนชำรุด / ปัจจัยการผลิต/วัสดุการเกษตรที่มีต้นทุนที่ต่ำ/ สนับสนุนจัดหาแหล่งน้ำให้สมาชิกสหกรณ์/ งบสนับสนุนจากภาครัฐด้านรวบรวมผลิตผล
- สนับสนุนเงินทุนช่วยเหลือด้านต่างๆ เช่น การส่งเสริมอาชีพให้แก่สมาชิกสหกรณ์ ส่งเสริมอาชีพให้กลุ่มเกษตรกร
- ส่งเสริมพัฒนาสินค้า การแปรรูปผลผลิต จัดหาช่องทางการตลาด การกระจายสินค้า และโลจิสติกส์

4. ด้านกระบวนการ

- ปรับปรุงระยะเวลา/ลดขั้นตอน ในการพิจารณาเรื่องการเงินขอ อนุมัติ อนุญาต ให้เร็วขึ้น
- ปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติการต่างๆ โดยใช้เทคโนโลยีเพื่อให้สามารถตรวจสอบได้ และรวดเร็ว
- โครงการต่างๆ ควรมีระยะเวลาให้ทางสหกรณ์ได้พิจารณาตัดสินใจและดำเนินการอย่างเหมาะสม
- กรมฯ ควรวิเคราะห์สถานะข้อมูลทางการเงินจากรายงานของสหกรณ์ที่จัดส่งทุกเดือน ว่าสหกรณ์ควรปรับปรุงด้านไหนและใช้ในการวางแผนในอนาคต
- หนังสือ/ข้อสั่งการต่างๆ ที่แจ้งให้สหกรณ์ดำเนินการ ควรส่งรวดเร็ว และให้เวลาในการนำเรื่องดังกล่าวเข้าที่ประชุมประจำเดือนของสหกรณ์ก่อนจะดำเนินการตามความเหมาะสม
- การขอข้อมูล/รายงาน/ข้อมูลต่างๆ จากสหกรณ์เร่งด่วนเกินไป ทำให้สหกรณ์ขาดการตรวจสอบ

5. ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ ข้อมูลข่าวสาร ระบบ e-service และการติดต่อสื่อสาร

➤ ด้านเทคโนโลยี

- ควรมีการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีประสิทธิภาพ ถูกต้องและแม่นยำ และสามารถลิงค์กันได้ทุกระบบงาน
- ควรมีโปรแกรมที่สามารถที่จะวิเคราะห์ความเสี่ยงทางการเงินและสามารถควบคุมภายในในการบริการได้โดยไม่มีค่าใช้จ่ายที่สูงเกินไป
- ควรการจัดทำ application ของสหกรณ์ เพื่อให้สมาชิกสามารถเข้าสู่ข้อมูลของตนเองได้

➤ ด้านสารสนเทศและข้อมูลข่าวสาร

- ปรับปรุงข้อมูลที่สำคัญให้เป็นปัจจุบัน
- ควรสร้างระบบฐานข้อมูลสมาชิกสหกรณ์ เพื่อสืบค้น ในการตรวจสอบป้องกันการเป็นสมาชิกซ้ำซ้อน
- ข้อมูลการลงทุนของสหกรณ์ และการแก้ไขกฎระเบียบข้อบังคับ
- ข้อมูลสนับสนุนการเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างสหกรณ์กับสหกรณ์และระหว่างสหกรณ์กับ

องค์กรธุรกิจภาคเอกชนด้านการผลิต การตลาด การเงิน รวมทั้งความรู้ที่เกี่ยวข้อง

- ข้อมูลความรู้ด้านวิชาการต่างๆ

➤ การติดต่อสื่อสาร

- เพิ่มช่องทางการรับส่งข้อมูลข่าวสารผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์
- เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์การสื่อสารข้อมูลข่าวสาร
- สามารถติดต่อได้ง่าย สะดวก รวดเร็วผ่านระบบออนไลน์

➤ การบริการผ่านระบบ e-service (ระบบบริการผ่านระบบ online)

- การจัดส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การส่งเอกสาร คำแนะนำ หนังสือราชการ
- ตัวอย่างการถามตอบที่แก้ปัญหาต่างๆของสหกรณ์ ในคลังออนไลน์ไว้ให้สหกรณ์ได้ศึกษาข้อมูลเอง
- กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ แบบฟอร์มสัญญาที่เกี่ยวข้อง
- การฝึกอบรมให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องผ่านระบบออนไลน์
- การบูรณาการข้อมูลกับหน่วยงานต่างๆ
- การลงทะเบียนทำสัญญาเงินกู้ ระบบออนไลน์
- คลังข้อมูลด้านวิชาการต่างๆ ออนไลน์ เพื่อพัฒนาธุรกิจของสหกรณ์

6. ด้านการให้องค์ความรู้ การฝึกอบรม

➤ ด้านการให้องค์ความรู้

- การให้ความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้อง เช่น การจัดทำระบบบัญชี ความรู้ด้านการตลาด การผลิต การตลาดออนไลน์ กฎหมาย กฎกระทรวง ระเบียบต่างๆ การพัฒนาอาชีพ การควบคุมภายใน การบริหารจัดการสหกรณ์ ความรู้เกี่ยวกับสหกรณ์ประเภทต่าง ๆ การจัดทำเว็บไซต์ของสหกรณ์ เป็นต้น

➤ ด้านการฝึกอบรม

- ควรพัฒนาและฝึกอบรมให้ความรู้ฝ่ายบริหารคณะกรรมการของสหกรณ์ บุคลากรของสหกรณ์และบรรดาสมาชิก
- อบรมความรู้ใหม่ ๆ เกี่ยวกับ กฎหมายที่เปลี่ยนแปลง กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- ควรจัดให้มีการอบรม ให้ความรู้ กับคณะกรรมการของสหกรณ์ใหม่ ในเรื่องที่สำคัญ เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการบริหารลงทุน บริหารความเสี่ยง การส่งเสริมการประกอบอาชีพ เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2561). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมส่งเสริมสหกรณ์ประจำปีงบประมาณ 2561.
- กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2563). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมส่งเสริมสหกรณ์ประจำปีงบประมาณ 2563.
- ชูชัย สมितिไกร. (2553). การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิชิต ฤทธิ์จรรยา. (2543). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- พิทักษ์ ตรุษทิม. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตยานนาวา. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- Aday LA, Andersen R. (1974). A framework for the study of access to medical care. **Health Serv Res.** 1974 Fall;9(3):208–220.
- Antonides, Gerrit & van Raaij, Fred W. (1998). **Consumer Behaviour. A European Perspective.** West Sussex: John Wiley & Sons.
- Christopher,W.F.;& Scheuing,E.E (1993). **The Service Quality Handbook : (with contributions from 57 international expert)**. New York: Amacom.
- Gronroos,C. (1988). **Service Quality: The Six Criteria of Good Service Quality. Review of Business.** New York: St. John’s University Press.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. (1997). **Principles of Marketing.** Prentice-Hall, Inc.
- Lam, Y.A., Lawson, T.G., Velayutham, M., Zweier, J.L., & Pickart C.M. (2002). A proteasomal ATPase subunit recognizes the polyubiquitin degradation signal. **Nature** 416, 763–767.
- Lehtinen U. & Lehtinen J. R. (1991).“Two Approaches to Service Quality Dimensions”. **Service Industries Journal**, 11(3).
- Maslow, A. (1954). **Motivation and personality.** New York: Harper.
- Millet, John D. (1954). **Management in the Public-Service.** New York: McGraw-hill Book Co.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of marketing.** 49, Fall: 41-50.
- Reichheld, F.F., & Sasser, W.E., Jr. (1990). Zero defections: Quality comes to services. **Havard Business Review.**, 53 (2).
- Rust, R.T. & Oliver, R. L. (1994). **Service Quality: Insights and Managerial Implications from the Frontier.** In **Service Quality: New Directions in Theory and Practice**, R. T. Rust & R. L. Oliver [Eds.]. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 1-19.
- Schiffman, Leon G.; & Kanuk, Leslie Lazer. (2007). **Consumer Behavior.** (7th ed). New Jersey : Prentice-Hall.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ต่อการให้บริการของหน่วยงานส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

**แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร
ต่อการให้บริการของหน่วยงานส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวัง พร้อมทั้งข้อเสนอแนะของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร ต่อการให้บริการของหน่วยงานในส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์ (สำนักงานสหกรณ์จังหวัด/สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1- 2 เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรมากขึ้น
2. แบบสอบถามนี้ มี 5 ส่วน ประกอบด้วย
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานในส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์ (สำนักงานสหกรณ์จังหวัด/สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 – 2)
 - ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานในส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์
 - ส่วนที่ 4 ความต้องการและความคาดหวังจากการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์
 - ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
3. เลือกคำตอบ และเติมข้อความในช่องว่างให้สมบูรณ์ (ตอบข้อมูลให้ครบทุกส่วนเท่าที่สามารถตอบได้)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

1.2 อายุ

- ☐ 20-30 ปี
☐ 31-40 ปี
☐ 41-50 ปี
☐ 51-60 ปี
☐ 60 ปีขึ้นไป

1.3 ตอบแบบสอบถามนี้ในนาม

- ☐ ประธานกรรมการสหกรณ์หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่
☐ ประธานกลุ่มเกษตรกรหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่
☐ ผู้จัดการสหกรณ์หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่
☐ ผู้จัดการกลุ่มเกษตรกรหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่

1.4 ประเภทสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร

- ☐ สหกรณ์การเกษตร
☐ สหกรณ์นิคม
☐ สหกรณ์ประมง
☐ สหกรณ์ออมทรัพย์
☐ สหกรณ์เครดิตยูเนียน
☐ สหกรณ์บริการ
☐ สหกรณ์ร้านค้า
☐ กลุ่มเกษตรกร

1.5 ทุนดำเนินงาน ณ วันสิ้นปีทางบัญชีที่ผ่านมา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

- ☐ น้อยกว่า 50 ล้านบาท
- ☐ ตั้งแต่ 50 ล้านบาท - 100 ล้านบาท
- ☐ มากกว่า 100 ล้านบาท - 500 ล้านบาท
- ☐ มากกว่า 500 ล้านบาท - 1,000 ล้านบาท
- ☐ มากกว่า 1,000 ล้านบาทขึ้นไป

1.6 ในระยะเวลา 1 ปี ที่ผ่านมาหน่วยงานของท่านได้รับการจากหน่วยงานของกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างไร

- ☐ ได้รับการหรือประสานงานเป็นประจำ
- ☐ ได้รับการหรือประสานงานนานๆครั้ง
- ☐ ไม่ได้รับการหรือประสานงานเลย (ให้ข้ามไปตอบส่วนที่ 4 และส่วนที่ 5)

1.7 จากข้อ 1.6 หน่วยงานของท่านได้รับการจากหน่วยงานของกรมส่งเสริมสหกรณ์โดย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ เดินทางไปรับบริการ ณ สำนักงานสหกรณ์จังหวัด/สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 -2
- ☐ เจ้าหน้าที่กรมส่งเสริมสหกรณ์เดินทางมาให้บริการ ณ หน่วยงานของท่าน หรือมาร่วมประชุม
- ☐ รับบริการผ่านช่องทางอื่น

1.8 หน่วยงานของท่าน ส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการจากหน่วยงานของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ผ่านเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์
- ☐ ผ่านคู่มือหรือสื่อการเรียนที่กรมส่งเสริมสหกรณ์หรือหน่วยงานในส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์
- ☐ เว็บไซต์หรือ E-mail กรมส่งเสริมสหกรณ์ หรือหน่วยงานในส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์
- ☐ ผ่านหนังสือราชการ
- ☐ ผ่านโทรศัพท์/โทรสาร
- ☐ ผ่านการประชุมระหว่างเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ กับสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร
- ☐ Social Media (Facebook/Line/Video Conference)

1.9 หน่วยงานของท่าน ได้รับการบริการจากหน่วยงานของกรมส่งเสริมสหกรณ์ในเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับการจัดตั้งสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร
- ☐
- ☐ ให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การแก้ไขปัญหาของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร ให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับและระเบียบของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร
- ☐ ให้คำแนะนำในการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร
- ☐ ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน ด้านเงินทุนและอุปกรณ์ในการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร
- ☐ ให้การศึกษาอบรม/ให้ความรู้แก่กรรมการ ฝ่ายจัดการ และสมาชิกของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการของหน่วยงานในส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์

คำชี้แจง : เลือกคำตอบลงในช่องที่ท่านเคยใช้บริการ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

2.1 กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจนเป็นระบบเข้าใจง่าย	☐	☐	☐	☐	☐
2.1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	☐	☐	☐	☐	☐
2.1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	☐	☐	☐	☐	☐
2.1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	☐	☐	☐	☐	☐

2.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.2.1 การแต่งกายเหมาะสมและให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	☐	☐	☐	☐	☐
2.2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจง ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	☐	☐	☐	☐	☐
2.2.3 มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น เสมอภาค และเท่าเทียมในการให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการของหน่วยงานในส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์(ต่อ)

2.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.2.4 มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ ไม่ขอสิ่ง ตอบแทนไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ แสวงหาผลประโยชน์แก่ ตนเองญาติพี่น้องหรือ พวกพ้อง	☐	☐	☐	☐	☐
2.2.5 แสดงความรับผิดชอบ หากปฏิบัติงานผิด พลาดพร้อมปรับปรุง แก้ไข	☐	☐	☐	☐	☐
2.3 ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.3.1 มีความเพียงพอ และความทันสมัยของ อุปกรณ์/เครื่องมือใน การให้บริการ ทำให้ สามารถรับบริการได้ หลากหลายช่องทาง	☐	☐	☐	☐	☐
2.3.2 มีความสะดวกใน การเข้าถึงและมีความ ครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสารของกรมส่งเสริม สหกรณ์ พร้อมทั้ง คุณภาพของข้อมูลที่ได้ รับเช่น คู่มือ คำแนะนำ ฯลฯ	☐	☐	☐	☐	☐
2.3.3 มีการ ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารและ สารสนเทศให้ทราบเป็น ประจำ	☐	☐	☐	☐	☐

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการของหน่วยงานในส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์(ต่อ)

2.3 ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	☐	☐	☐	☐	☐
2.3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	☐	☐	☐	☐	☐

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจของท่านต่อการให้บริการของหน่วยงานในส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์

คำชี้แจง : เลือกคำตอบลงในช่องที่ท่านไม่พึงพอใจมากที่สุดจากการรับบริการ (เพียงข้อเดียวเท่านั้น) และโปรดระบุสิ่งที่ทำให้ท่านไม่พึงพอใจ

3.1 ท่านไม่พึงพอใจจากการรับบริการด้านใดมากที่สุด

- ☐ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ☐ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ☐ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก
- ☐ ไม่มี

3.2 จากคำถามข้อ 3.1 โปรดระบุสิ่งที่ทำให้ท่านไม่พึงพอใจ อย่างไร

ส่วนที่ 4 ความถูกต้องและความคาดหวังจากการให้บริการ กรมส่งเสริมสหกรณ์

- เลือกความต้องการและความคาดหวังจากการให้บริการ
- หากเลือกกว่ามีความต้องการและความหวังจากการให้บริการ กรุณาเลือกความต้องการมากที่สุด 5 ลำดับโดยเรียงจากความต้องการมากที่สุดลำดับ 1-5
- ระบุความต้องการบริการเพิ่มเติมจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ในอนาคต
- ระบุความคาดหวังต่อการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ในอนาคตเป็นอย่างไร

4.1 ท่านมีความต้องการและความคาดหวังจากการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์หรือไม่

- ☐ มี
- ☐ ไม่มี

ส่วนที่ 4 ความถูกต้องและความคาดหวังจากการให้บริการ กรมส่งเสริมสหกรณ์ (ต่อ)

4.1 ท่านมีความต้องการและความคาดหวังจากการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์หรือไม่

- ☐ มี
☐ ไม่มี

*กรุณาเลือกความต้องการมากที่สุด 5 ลำดับโดยเรียงจากความต้องการมากที่สุดลำดับ 1-5

- โปรดระบุลำดับความ ▾ 1. สนับสนุนองค์ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ บทบาท อำนาจ สิทธิและหน้าที่
- โปรดระบุลำดับความ ▾ 2. สนับสนุนองค์ความรู้ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการประกอบอาชีพให้สมาชิก การวางแผนการผลิตการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
- โปรดระบุลำดับความ ▾ 3. สนับสนุนองค์ความรู้เกี่ยวกับความมั่นคงทางการเงิน การบริหารเงินทุน การวิเคราะห์ความเสี่ยงทางการเงินและระบบบัญชี
- โปรดระบุลำดับความ ▾ 4. สนับสนุนองค์ความรู้การบริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล และการควบคุมภายใน การบริหารองค์กรยุคใหม่
- โปรดระบุลำดับความ ▾ 5. สนับสนุนการเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างสหกรณ์กับสหกรณ์และระหว่างสหกรณ์กับองค์กรธุรกิจภาคเอกชนด้านการผลิต การตลาด การเงิน รวมทั้งความรู้ที่เกี่ยวข้อง
- โปรดระบุลำดับความ ▾ 6. สนับสนุนการเรียนรู้และการจัดการระบบขนส่งและโลจิสติกส์
- โปรดระบุลำดับความ ▾ 7. สนับสนุนการเรียนรู้ด้านการรวบรวมผลผลิต การแปรรูปผลผลิต และการขยายช่องทางการตลาด
- โปรดระบุลำดับความ ▾ 8. สนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์และสมาชิก
- โปรดระบุลำดับความ ▾ 9. การสนับสนุนงบประมาณ หรือเงินทุน รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ บัณฑิตการผลิต ในการดำเนินธุรกิจให้เพียงพอ

4.2 ท่านต้องการบริการอะไรเพิ่มเติมจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ในอนาคต

4.3 ท่านคาดหวังต่อการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ในอนาคตอย่างไร

4.4 ท่านต้องการได้รับการผ่านระบบe-service (ระบบบริการประชาชนผ่านอิเล็กทรอนิกส์ online) จากกรมส่งเสริมสหกรณ์ด้านใดบ้าง

ส่วนที่ 4 ความถูกต้องและความคาดหวังจากการให้บริการ กรมส่งเสริมสหกรณ์ (ต่อ)

4.5 ท่านมีการใช้เทคโนโลยี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสมาชิก บริหารงานสหกรณ์ การจัดการองค์กร เพื่อให้เกิดคุณภาพของการควบคุมภายใน และป้องกันไม่ให้เกิดข้อทุจริตภายในสหกรณ์ หรือไม่

- ☐ มี
☐ ไม่มี

4.6 จากคำถามข้อ 4.5 ถ้ามี โปรดระบุ

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการบริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์

5.1 แสดงความคิดเห็น

**แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของส่วนราชการต่อการให้บริการ
ของหน่วยงานส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวัง พร้อมทั้งข้อเสนอแนะของส่วนราชการต่อการให้บริการของหน่วยงานในส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์ (สำนักงานสหกรณ์จังหวัด/สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1- 2 เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของส่วนราชการมากขึ้น
2. แบบสอบถามนี้ มี 5 ส่วน ประกอบด้วย
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานในส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์ (สำนักงานสหกรณ์จังหวัด/สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 – 2)
 - ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานในส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์
 - ส่วนที่ 4 ความต้องการและความคาดหวังจากการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์
 - ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
3. เลือกคำตอบ และเติมข้อความในช่องว่างให้สมบูรณ์ (ตอบข้อมูลให้ครบทุกส่วนเท่าที่สามารถตอบได้)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

1.2 อายุ

- ☐ 20-30 ปี
☐ 31-40 ปี
☐ 41-50 ปี
☐ 51-60 ปี
☐ 60 ปีขึ้นไป

1.3 ในระยะเวลา 1 ปี ที่ผ่านมาหน่วยงานของท่านได้รับการบริการจากหน่วยงานของกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างไร

- ☐ ได้รับการหรือประสานงานเป็นประจำ
☐ ได้รับการหรือประสานงานนานๆครั้ง
☐ ไม่ได้รับการหรือประสานงานเลย (ให้ข้ามไปตอบส่วนที่ 4 และส่วนที่ 5)

1.4 จากข้อ 1.3 หน่วยงานของท่านได้รับการบริการจากหน่วยงานของกรมส่งเสริมสหกรณ์โดย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ เดินทางไปรับบริการ ณ สำนักงานสหกรณ์จังหวัด/สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1-2
☐ เจ้าหน้าที่กรมส่งเสริมสหกรณ์เดินทางมาให้บริการ ณ หน่วยงานของท่าน หรือมาร่วมประชุม
☐ รับบริการผ่านช่องทางอื่น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

1.5 หน่วยงานของท่าน ส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการจากหน่วยงานของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ผ่านเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์
- ☐ ผ่านคู่มือหรือเอกสารที่กรมส่งเสริมสหกรณ์หรือหน่วยงานในส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์
- ☐ เว็บไซต์หรือ E-mail กรมส่งเสริมสหกรณ์ หรือหน่วยงานในส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์
- ☐ ผ่านหนังสือราชการ
- ☐ ผ่านโทรศัพท์/โทรสาร
- ☐ ผ่านการประชุมระหว่างเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ กับสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร
- ☐ Social Media (Facebook/Line/Video Conference)

1.6 หน่วยงานของท่าน ได้รับการบริการจากหน่วยงานของกรมส่งเสริมสหกรณ์ในเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับการจัดตั้งสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร
- ☐
- ☐ ให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การแก้ไขปัญหาของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร ให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับและระเบียบของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร
- ☐ ให้คำแนะนำในการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร
- ☐ ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน ด้านเงินทุนและอุปกรณ์ในการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร
- ☐ ให้การฝึกอบรม/ให้ความรู้แก่กรรมการ ฝ่ายจัดการ และสมาชิกของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการของหน่วยงานในส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์

คำชี้แจง : เลือกคำตอบลงในช่องที่ท่านเคยใช้บริการ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

2.1 กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจนเป็นระบบเข้าใจง่าย	☐	☐	☐	☐	☐
2.1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	☐	☐	☐	☐	☐
2.1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	☐	☐	☐	☐	☐
2.1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	☐	☐	☐	☐	☐

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการของหน่วยงานในส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์(ต่อ)

2.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.2.1 การแต่งกายเหมาะสมและให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	☐	☐	☐	☐	☐
2.2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือ ชี้แจง ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	☐	☐	☐	☐	☐
2.2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาค และเท่าเทียมในการให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
2.2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	☐	☐	☐	☐	☐
2.2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	☐	☐	☐	☐	☐

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการของหน่วยงานในส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์(ต่อ)

2.3 ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	☐	☐	☐	☐	☐
2.3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ พร้อมทั้งคุณภาพของข้อมูลที่ได้รับเช่น คู่มือ คำแนะนำ ฯลฯ	☐	☐	☐	☐	☐
2.3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	☐	☐	☐	☐	☐
2.3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	☐	☐	☐	☐	☐
2.3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	☐	☐	☐	☐	☐

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจของท่านต่อการให้บริการของหน่วยงานในส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์

คำชี้แจง : เลือกคำตอบลงในช่องที่ท่านไม่พึงพอใจมากที่สุดจากการรับบริการ (เพียงข้อเดียวเท่านั้น) และโปรดระบุสิ่งที่ทำให้ท่านไม่พึงพอใจ

3.1 ท่านไม่พึงพอใจจากการรับบริการด้านใดมากที่สุด

- ☐ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ☐ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ☐ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก
- ☐ ไม่มี

3.2 จากคำถามข้อ3.1 โปรดระบุสิ่งที่ทำให้ท่านไม่พึงพอใจ อย่างไร

ส่วนที่ 4 ความถูกต้องและความคาดหวังจากการให้บริการ กรมส่งเสริมสหกรณ์

คำชี้แจง :

1. ระบุความต้องการบริการเพิ่มเติมจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ในอนาคต
2. ระบุความคาดหวังต่อการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ในอนาคตเป็นอย่างไร

4.1 ท่านต้องการบริการอะไรเพิ่มเติมจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ในอนาคต

4.2 ท่านคาดหวังต่อการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ในอนาคตอย่างไร

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการบริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์

5.1 แสดงความคิดเห็น

**แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของกลุ่มอาชีพต่อการให้บริการ
ของหน่วยงานส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564**

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวัง พร้อมทั้งข้อเสนอแนะของกลุ่มอาชีพต่อการให้บริการของหน่วยงานในส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์ (สำนักงานสหกรณ์จังหวัด/สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1- 2 เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของส่วนราชการมากขึ้น
2. แบบสอบถามนี้ มี 5 ส่วน ประกอบด้วย
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานในส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์ (สำนักงานสหกรณ์จังหวัด/สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 – 2)
 - ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานในส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์
 - ส่วนที่ 4 ความต้องการและความคาดหวังจากการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์
 - ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
3. เลือกคำตอบ และเติมข้อความในช่องว่างให้สมบูรณ์ (ตอบข้อมูลให้ครบทุกส่วนเท่าที่สามารถตอบได้)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

- ☐ ชาย ☐ หญิง

1.2 อายุ

- ☐ 20-30 ปี
☐ 31-40 ปี
☐ 41-50 ปี
☐ 51-60 ปี
☐ 60 ปีขึ้นไป

1.3 ประเภทผลิตภัณฑ์ของกลุ่ม

- ☐ อาหารแปรรูป
☐ สมุนไพรที่ไม่ใช่อาหารและยา
☐ ผ้าและผลิตภัณฑ์จากผ้า
☐ ศิลปประดิษฐ์หัตถกรรม
☐ ข้าวสาร

1.4 ในระยะเวลา 1 ปี ที่ผ่านมาหน่วยงานของท่านได้รับการบริการจากหน่วยงานของกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างไร

- ☐ ได้รับการหรือประสานงานเป็นประจำ
☐ ได้รับการหรือประสานงานนานๆครั้ง
☐ ไม่ได้รับการหรือประสานงานเลย (ให้ข้ามไปตอบส่วนที่ 4 และส่วนที่ 5)

1.5 จากข้อ 1.4 หน่วยงานของท่านได้รับการบริการจากหน่วยงานของกรมส่งเสริมสหกรณ์โดย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ เดินทางไปรับบริการ ณ สำนักงานสหกรณ์จังหวัด/สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1-2
☐ เจ้าหน้าที่กรมส่งเสริมสหกรณ์เดินทางมาให้บริการ ณ หน่วยงานของท่าน หรือมาร่วมประชุม
☐ รับบริการผ่านช่องทางอื่น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

1.6 หน่วยงานของท่าน ส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการจากหน่วยงานของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ผ่านเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์
- ☐ ผ่านตัวรับเรื่องร้องเรียนที่กรมส่งเสริมสหกรณ์หรือหน่วยงานในส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์

th/survey/survey2.php

แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการกรมส่งเสริมสหกรณ์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

- ☐ เว็บไซต์หรือ E-mail กรมส่งเสริมสหกรณ์ หรือหน่วยงานในส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์
- ☐ ผ่านหนังสือราชการ
- ☐ ผ่านโทรศัพท์/โทรสาร
- ☐ ผ่านการประชุมระหว่างเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ กับสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร
- ☐ Social Media (Facebook/Line/Video Conference)

1.7 หน่วยงานของท่าน ได้รับบริการจากหน่วยงานของกรมส่งเสริมสหกรณ์ในเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับการจัดตั้งสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร
- ☐ ให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การแก้ไขปัญหาของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร ให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับและระเบียบของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร
- ☐ ให้คำแนะนำในการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร
- ☐ ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน ด้านเงินทุนและอุปกรณ์ในการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร
- ☐ ให้การศึกษอบรม/ให้ความรู้แก่กรรมการ ฝ่ายจัดการ และสมาชิกของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการของหน่วยงานในส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์

คำชี้แจง : เลือกคำตอบลงในช่องที่ท่านเคยใช้บริการ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

2.1 กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจนเป็นระบบเข้าใจง่าย	☐	☐	☐	☐	☐
2.1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	☐	☐	☐	☐	☐
2.1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	☐	☐	☐	☐	☐
2.1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	☐	☐	☐	☐	☐

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการของหน่วยงานในส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์(ต่อ)

2.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.2.1 การแต่งกาย เหมาะสมและให้บริการ ด้วยถ้อยคำและน้ำเสียง สุภาพ	☐	☐	☐	☐	☐
2.2.2 มีความรู้ความ สามารถในการตอบ คำถาม ตอบข้อหรือ ชี้แจง ให้คำแนะนำได้ อย่างชัดเจนและช่วยแก้ ปัญหาได้	☐	☐	☐	☐	☐
2.2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาค และเท่าเทียมในการให้ บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
2.2.4 มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ ไม่ขอสิ่ง ตอบแทนไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ แสวงหาผลประโยชน์แก่ ตนเองญาติพี่น้องหรือ พวกพ้อง	☐	☐	☐	☐	☐
2.2.5 แสดงความรับผิดชอบ หากปฏิบัติงานผิด พลาดพร้อมปรับปรุง แก้ไข	☐	☐	☐	☐	☐

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการของหน่วยงานในส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์(ต่อ)

2.3 ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	☐	☐	☐	☐	☐
2.3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ พร้อมทั้งคุณภาพของข้อมูลที่ได้รับเช่น คู่มือ คำแนะนำ ฯลฯ	☐	☐	☐	☐	☐
2.3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	☐	☐	☐	☐	☐
2.3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	☐	☐	☐	☐	☐
2.3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	☐	☐	☐	☐	☐

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจของท่านต่อการให้บริการของหน่วยงานในส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์

คำชี้แจง : เลือกคำตอบลงในช่องที่ท่านไม่พึงพอใจมากที่สุดจากการรับบริการ (เพียงข้อเดียวเท่านั้น) และโปรดระบุสิ่งที่ทำให้ท่านไม่พึงพอใจ

3.1 ท่านไม่พึงพอใจจากการรับบริการด้านใดมากที่สุด

- ☐ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ☐ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ☐ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก
- ☐ ไม่มี

3.2 จากคำถามข้อ 3.1 โปรดระบุสิ่งที่ทำให้ท่านไม่พึงพอใจ อย่างไร

ส่วนที่ 4 ความถูกต้องและความคาดหวังจากการให้บริการ กรมส่งเสริมสหกรณ์

คำชี้แจง :

1. ระบุความต้องการบริการเพิ่มเติมจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ในอนาคต
2. ระบุความคาดหวังต่อการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ในอนาคตเป็นอย่างไร

4.1 ท่านต้องการบริการอะไรเพิ่มเติมจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ในอนาคต

4.2 ท่านคาดหวังต่อการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ในอนาคตอย่างไร

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการบริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์

5.1 แสดงความคิดเห็น

ภาคผนวก ข

ผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
สำนักงานสททกรณจังหวัด
และสำนักงานส่งเสริมสททกรณกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 – 2 (รายจังหวัด)

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด สสพ.1				
เขตตรวจราชการที่	ส่วนกลาง			
ประเด็นการสำรวจ	สสพ.1 (N=20)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.3000	86.00	พึงพอใจมากที่สุด	6
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.3000	86.00	พึงพอใจมากที่สุด	6
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	5
รวม	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.5500	91.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.4500	89.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.5400	90.80	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.3000	86.00	พึงพอใจมากที่สุด	6
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสาร แบบฟอร์ม ฯลฯ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.3000	86.00	พึงพอใจมากที่สุด	6
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.3000	86.00	พึงพอใจมากที่สุด	6
รวม	4.3600	87.20	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด สสพ.2				
เขตตรวจราชการที่	ส่วนกลาง			
ประเด็นการสำรวจ	สสพ.2(N=24)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	6
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.4583	89.17	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	6
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.4167	88.33	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.3438	86.88	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.4583	89.17	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.4583	89.17	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5417	90.83	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.2917	85.83	พึงพอใจมากที่สุด	5
รวม	4.4500	89.00	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	6
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสาร แบบฟอร์ม ฯลฯ	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	6
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.2083	84.17	พึงพอใจมากที่สุด	7
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.1667	83.33	พึงพอใจมาก	8
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.2083	84.17	พึงพอใจมากที่สุด	7
รวม	4.2167	84.33	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.3363	86.73	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ชัยนาท				
เขตตรวจราชการที่	1			
ประเด็นการสำรวจ	ชัยนาท(N=18)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.1667	83.33	พึงพอใจมาก	5
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	1
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.1667	83.33	พึงพอใจมาก	5
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.1667	83.33	พึงพอใจมาก	5
รวม	4.2361	84.72	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.0556	81.11	พึงพอใจมาก	6
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.0556	81.11	พึงพอใจมาก	6
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.2778	85.56	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.2222	84.44	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.1889	83.78	พึงพอใจมาก	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	3.8889	77.78	พึงพอใจมาก	9
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	7
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	3.8333	76.67	พึงพอใจมาก	10
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	3.8889	77.78	พึงพอใจมาก	9
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	3.9444	78.89	พึงพอใจมาก	8
รวม	3.9111	78.22	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.1032	82.06	พึงพอใจมาก	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด พระนครศรีอยุธยา				
เขตตรวจราชการที่	1			
ประเด็นการสำรวจ	พระนครศรีอยุธยา(N=7)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.3572	87.14	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.5428	90.86	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	3.8571	77.14	พึงพอใจมาก	5
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	4
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	3.8571	77.14	พึงพอใจมาก	5
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	3.8571	77.14	พึงพอใจมาก	5
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	4
รวม	3.9143	78.28	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.2653	85.31	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ลพบุรี				
เขตตรวจราชการที่	1			
ประเด็นการสำรวจ	ลพบุรี(N=10)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	6
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.3000	86.00	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.3500	87.00	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.8000	96.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.5800	91.60	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.1000	82.00	พึงพอใจมาก	7
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.4500	89.00	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด สระบุรี				
เขตตรวจราชการที่	1			
ประเด็นการสำรวจ	สระบุรี(N=7)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	3
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	3
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	4
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	4.1786	83.57	พึงพอใจมาก	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.3714	87.43	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	4
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	3.8571	77.14	พึงพอใจมาก	5
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	3
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	3.8571	77.14	พึงพอใจมาก	5
รวม	4.0286	80.57	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.1939	83.88	พึงพอใจมาก	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด สิงห์บุรี				
เขตตรวจราชการที่	1			
ประเด็นการสำรวจ	สิงห์บุรี(N=2)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	3
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	3
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	5.0000	100.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	5.0000	100.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	5.0000	100.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	3
รวม	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	5.0000	100.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	3
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	3
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด อ่างทอง				
เขตตรวจราชการที่	1			
ประเด็นการสำรวจ	อ่างทอง(N=10)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.3000	86.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.7000	94.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.3000	86.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.4800	89.60	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.1000	82.00	พึงพอใจมาก	6
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.3000	86.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.3000	86.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	5
รวม	4.2200	84.40	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.3643	87.29	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด นนทบุรี				
เขตตรวจราชการที่	2			
ประเด็นการสำรวจ	นนทบุรี(N=9)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.1111	82.22	พึงพอใจมาก	6
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.1111	82.22	พึงพอใจมาก	6
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.5556	91.11	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.3056	86.11	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5556	91.11	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.4889	89.78	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.5556	91.11	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.2222	84.44	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.4048	88.10	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ปทุมธานี				
เขตตรวจราชการที่	2			
ประเด็นการสำรวจ	ปทุมธานี(N=10)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.3000	86.00	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.4500	89.00	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.7000	94.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.7000	94.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.7000	94.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.6600	93.20	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.3000	86.00	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.3000	86.00	พึงพอใจมากที่สุด	5
รวม	4.4200	88.40	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.5143	90.29	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด นครปฐม				
เขตตรวจราชการที่	2			
ประเด็นการสำรวจ	นครปฐม(N=9)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.2222	84.44	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.2222	84.44	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.2222	84.44	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.5556	91.11	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.3056	86.11	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.5556	91.11	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5556	91.11	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.5111	90.22	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.2222	84.44	พึงพอใจมากที่สุด	5
รวม	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.3889	87.78	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด สมุทรปราการ				
เขตตรวจราชการที่	2			
ประเด็นการสำรวจ	สมุทรปราการ(N=12)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.0833	81.67	พึงพอใจมาก	7
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.2917	85.84	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.4167	88.33	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5833	91.67	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.4667	89.33	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.0833	81.67	พึงพอใจมาก	7
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.1667	83.33	พึงพอใจมาก	6
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.0833	81.67	พึงพอใจมาก	7
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	3.9167	78.33	พึงพอใจมาก	8
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.0833	81.67	พึงพอใจมาก	7
รวม	4.0667	81.33	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.2738	85.48	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด กาญจนบุรี				
เขตตรวจราชการที่	3			
ประเด็นการสำรวจ	กาญจนบุรี(N=7)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.5428	90.86	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	1
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	4.4571	89.14	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.4796	89.59	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ราชบุรี				
เขตตรวจราชการที่	3			
ประเด็นการสำรวจ	ราชบุรี(N=7)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.4643	89.29	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.7143	94.29	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	5
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	6
รวม	4.2286	84.57	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.4184	88.37	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด สุพรรณบุรี				
เขตตรวจราชการที่	3			
ประเด็นการสำรวจ	สุพรรณบุรี(N=17)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.2941	85.88	พึงพอใจมากที่สุด	6
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.7059	94.12	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.5294	90.59	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.5294	90.59	พึงพอใจมากที่สุด	5
รวม	4.5147	90.30	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.7647	95.29	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.5882	91.76	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.5882	91.76	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.7647	95.29	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.5294	90.59	พึงพอใจมากที่สุด	5
รวม	4.6470	92.94	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.5294	90.59	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.7059	94.12	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.5882	91.76	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.5294	90.59	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.8235	96.47	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	4.6353	92.71	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.6050	92.10	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์				
เขตตรวจราชการที่	4			
ประเด็นการสำรวจ	ประจวบคีรีขันธ์(N=12)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.1667	83.33	พึงพอใจมาก	4
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.1667	83.33	พึงพอใจมาก	4
รวม	4.2833	85.67	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.1667	83.33	พึงพอใจมาก	4
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.1667	83.33	พึงพอใจมาก	4
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	3.9167	78.33	พึงพอใจมาก	5
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.1667	83.33	พึงพอใจมาก	4
รวม	4.1834	83.66	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.2381	84.76	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด เพชรบุรี				
เขตตรวจราชการที่	4			
ประเด็นการสำรวจ	เพชรบุรี(N=11)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	3.9091	78.18	พึงพอใจมาก	7
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.0909	81.82	พึงพอใจมาก	5
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.1818	83.64	พึงพอใจมาก	4
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.2727	85.45	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.1136	82.27	พึงพอใจมาก	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.3636	87.27	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.1818	83.64	พึงพอใจมาก	4
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.0909	81.82	พึงพอใจมาก	5
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5455	90.91	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.1818	83.64	พึงพอใจมาก	4
รวม	4.2727	85.46	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.2727	85.45	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	6
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.0909	81.82	พึงพอใจมาก	5
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	6
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.1818	83.64	พึงพอใจมาก	4
รวม	4.1091	82.18	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.1688	83.38	พึงพอใจมาก	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด สมุทรสงคราม				
เขตตรวจราชการที่	4			
ประเด็นการสำรวจ	สมุทรสงคราม(N=13)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	6
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.3077	86.15	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.1538	83.08	พึงพอใจมาก	4
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.0769	81.54	พึงพอใจมาก	5
รวม	4.1346	82.69	พึงพอใจมาก	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.3077	86.15	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.0769	81.54	พึงพอใจมาก	5
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.3077	86.15	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.4615	89.23	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.2308	84.62	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.2769	85.54	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.0769	81.54	พึงพอใจมาก	5
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	6
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	6
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.1538	83.08	พึงพอใจมาก	4
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	6
รวม	4.0461	80.92	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.1538	83.08	พึงพอใจมาก	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด สมุทรสาคร				
เขตตรวจราชการที่	4			
ประเด็นการสำรวจ	สมุทรสาคร(N=19)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.1579	83.16	พึงพอใจมาก	9
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.4737	89.47	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.2632	85.26	พึงพอใจมากที่สุด	7
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.4737	89.47	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.3421	86.84	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5263	90.53	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.2632	85.26	พึงพอใจมากที่สุด	7
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.3684	87.37	พึงพอใจมากที่สุด	5
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.6842	93.68	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.4211	88.42	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.4526	89.05	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.3684	87.37	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.2105	84.21	พึงพอใจมากที่สุด	8
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.2632	85.26	พึงพอใจมากที่สุด	7
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.3158	86.32	พึงพอใจมากที่สุด	6
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.3158	86.32	พึงพอใจมากที่สุด	6
รวม	4.2947	85.90	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.3647	87.29	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ชุมพร				
เขตตรวจราชการที่	5			
ประเด็นการสำรวจ	ชุมพร(N=6)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.1667	83.33	พึงพอใจมาก	4
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
รวม	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.1667	83.33	พึงพอใจมาก	4
รวม	4.3000	86.00	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.1667	83.33	พึงพอใจมาก	4
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
รวม	4.1667	83.33	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.2381	84.76	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด นครศรีธรรมราช				
เขตตรวจราชการที่	5			
ประเด็นการสำรวจ	นครศรีธรรมราช(N=9)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.1111	82.22	พึงพอใจมาก	6
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	7
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.5556	91.11	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.1111	82.22	พึงพอใจมาก	6
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	7
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	7
รวม	4.2444	84.89	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.2222	84.44	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	7
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	7
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	3.7778	75.56	พึงพอใจมาก	8
รวม	4.0667	81.33	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.1825	83.65	พึงพอใจมาก	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด พัทลุง				
เขตตรวจราชการที่	5			
ประเด็นการสำรวจ	พัทลุง(N=7)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	4
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	3.8571	77.14	พึงพอใจมาก	6
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
รวม	4.1072	82.14	พึงพอใจมาก	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.4129	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	4
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
รวม	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.2449	84.90	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด สุราษฎร์ธานี				
เขตตรวจราชการที่	5			
ประเด็นการสำรวจ	สุราษฎร์ธานี(N=21)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.1905	83.81	พึงพอใจมาก	7
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.0476	80.95	พึงพอใจมาก	10
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	5
รวม	4.2381	84.76	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.4762	89.52	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.2381	84.76	พึงพอใจมากที่สุด	6
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.3810	87.62	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.2381	84.76	พึงพอใจมากที่สุด	6
รวม	4.3810	87.62	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.1905	83.81	พึงพอใจมาก	7
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	8
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.0952	81.90	พึงพอใจมาก	9
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	3.9048	78.10	พึงพอใจมาก	11
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.1905	83.81	พึงพอใจมาก	7
รวม	4.1048	82.10	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.2415	84.83	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด สงขลา				
เขตตรวจราชการที่	5			
ประเด็นการสำรวจ	สงขลา(N=12)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.4167	88.33	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.1667	83.33	พึงพอใจมาก	6
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.5833	91.67	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.5833	91.67	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.5833	91.67	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.5833	91.67	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.5833	91.67	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.5833	91.67	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.5833	91.67	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.5833	91.67	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.5500	91.00	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.5119	90.24	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด กระบี่				
เขตตรวจราชการที่	6			
ประเด็นการสำรวจ	กระบี่(N=9)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.1111	82.22	พึงพอใจมาก	4
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.2222	84.44	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.1667	83.33	พึงพอใจมาก	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.3555	87.11	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.1111	82.22	พึงพอใจมาก	4
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	1
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.1111	82.22	พึงพอใจมาก	4
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.2222	84.44	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.2444	84.89	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.2619	85.24	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ตรัง				
เขตตรวจราชการที่	6			
ประเด็นการสำรวจ	ตรัง(N=8)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.6250	92.50	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	4.4688	89.38	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.4250	88.50	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.3250	86.50	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.4018	88.04	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด พังงา				
เขตตรวจราชการที่	6			
ประเด็นการสำรวจ	พังงา(N=12)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	6
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	6
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	5
รวม	4.2917	85.84	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5833	91.67	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.4167	88.33	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.4167	88.33	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.5167	90.33	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	6
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.4167	88.33	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	6
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	6
รวม	4.3000	86.00	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ภูเก็ต				
เขตตรวจราชการที่	6			
ประเด็นการสำรวจ	ภูเก็ต(N=6)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	4.5417	90.83	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.4667	89.33	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ระนอง				
เขตตรวจราชการที่	6			
ประเด็นการสำรวจ	ระนอง(N=14)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.6429	92.86	พึงพอใจมากที่สุด	1
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.5536	91.07	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.6429	92.86	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	6
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.3571	87.14	พึงพอใจมากที่สุด	5
รวม	4.3857	87.71	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด สตูล				
เขตตรวจราชการที่	6			
ประเด็นการสำรวจ	สตูล(N=15)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.4667	89.33	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.4667	89.33	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.4834	89.67	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.7333	94.67	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.5333	90.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.4667	89.33	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.4667	89.33	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.5333	90.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.5467	90.93	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	6
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	7
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.5333	90.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.3733	87.47	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.4667	89.33	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด นราธิวาส				
เขตตรวจราชการที่	7			
ประเด็นการสำรวจ	นราธิวาส(N=7)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	4
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.7143	94.29	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.5143	90.29	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	4
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	3.8571	77.14	พึงพอใจมาก	6
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	3.8571	77.14	พึงพอใจมาก	6
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	4
รวม	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.2551	85.10	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ปัตตานี				
เขตตรวจราชการที่	7			
ประเด็นการสำรวจ	ปัตตานี(N=5)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.4500	89.00	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.8000	96.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.8000	96.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.2800	85.60	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.4429	88.86	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ยะลา				
เขตตรวจราชการที่	7			
ประเด็นการสำรวจ	ยะลา(N=3)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	3
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	3
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.1667	83.34	พึงพอใจมาก	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	3
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	3
รวม	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.2619	85.24	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ฉะเชิงเทรา				
เขตตรวจราชการที่	8			
ประเด็นการสำรวจ	ฉะเชิงเทรา(N=9)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	6
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.1111	82.22	พึงพอใจมาก	5
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.2222	84.44	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.2222	84.44	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.1389	82.78	พึงพอใจมาก	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.2222	84.44	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5556	91.11	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.2222	84.44	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.3555	87.11	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.5556	91.11	พึงพอใจมากที่สุด	1
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.2222	84.44	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.2222	84.44	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.2222	84.44	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.3111	86.22	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.2778	85.55	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ชลบุรี				
เขตตรวจราชการที่	8			
ประเด็นการสำรวจ	ชลบุรี(N=13)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.5385	90.77	พึงพอใจมากที่สุด	6
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.6154	92.31	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.6154	92.31	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.7692	95.38	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.6346	92.69	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.9231	98.46	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.5385	90.77	พึงพอใจมากที่สุด	6
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.7692	95.38	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.8462	96.92	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.6923	93.85	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.7539	95.08	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.5385	90.77	พึงพอใจมากที่สุด	6
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.6154	92.31	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.4615	89.23	พึงพอใจมากที่สุด	7
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.4615	89.23	พึงพอใจมากที่สุด	7
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.5385	90.77	พึงพอใจมากที่สุด	6
รวม	4.5231	90.46	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.6374	92.75	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ระยอง				
เขตตรวจราชการที่	8			
ประเด็นการสำรวจ	ระยอง(N=20)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.0500	81.00	พึงพอใจมาก	7
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.3500	87.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	6
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	6
รวม	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.3500	87.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	6
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	5
รวม	4.3400	86.80	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.3000	86.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	8
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.0500	81.00	พึงพอใจมาก	7
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.0500	81.00	พึงพอใจมาก	7
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	8
รวม	4.0800	81.60	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.2071	84.14	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด จันทบุรี				
เขตตรวจราชการที่	9			
ประเด็นการสำรวจ	จันทบุรี(N=11)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.3636	87.27	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.5455	90.91	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.4545	89.09	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.5455	90.91	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.4773	89.55	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.6364	92.73	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.4545	89.09	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.6364	92.73	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.7273	94.55	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.5455	90.91	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.6364	92.73	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.5455	90.91	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.5455	90.91	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.5455	90.91	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.5455	90.91	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.5637	91.27	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.5520	91.04	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ตรวด				
เขตตรวจราชการที่	9			
ประเด็นการสำรวจ	ตรวด(N=8)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.1250	82.50	พึงพอใจมาก	4
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.2813	85.63	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	4.4250	88.50	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.1250	82.50	พึงพอใจมาก	4
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.1250	82.50	พึงพอใจมาก	4
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.1250	82.50	พึงพอใจมาก	4
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.1250	82.50	พึงพอใจมาก	4
รวม	4.1750	83.50	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.2946	85.89	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด นครนายก				
เขตตรวจราชการที่	9			
ประเด็นการสำรวจ	นครนายก(N=18)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.1111	82.22	พึงพอใจมาก	9
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.3889	87.78	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.2222	84.44	พึงพอใจมากที่สุด	7
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.5556	91.11	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.3195	86.39	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.6111	92.22	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.3889	87.78	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5556	91.11	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	5
รวม	4.4667	89.33	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.2222	84.44	พึงพอใจมากที่สุด	7
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.1111	82.22	พึงพอใจมาก	9
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.2778	85.56	พึงพอใจมากที่สุด	6
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.1111	82.22	พึงพอใจมาก	9
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.1667	83.33	พึงพอใจมาก	8
รวม	4.1778	83.55	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.3214	86.43	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ปราจีนบุรี				
เขตตรวจราชการที่	9			
ประเด็นการสำรวจ	ปราจีนบุรี(N=7)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.7143	94.29	พึงพอใจมากที่สุด	1
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.5357	90.72	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.7143	94.29	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.4857	89.71	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.3429	86.85	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.4490	88.98	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด สระแก้ว				
เขตตรวจราชการที่	9			
ประเด็นการสำรวจ	สระแก้ว(N=9)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.5556	91.11	พึงพอใจมากที่สุด	1
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5556	91.11	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.5556	91.11	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5556	91.11	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.5111	90.22	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.5556	91.11	พึงพอใจมากที่สุด	1
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.5556	91.11	พึงพอใจมากที่สุด	1
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.4889	89.78	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.4841	89.68	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด บึงกาฬ				
เขตตรวจราชการที่	10			
ประเด็นการสำรวจ	บึงกาฬ(N=5)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	4.3500	87.00	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	4.3200	86.40	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.3571	87.14	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด เลย				
เขตตรวจราชการที่	10			
ประเด็นการสำรวจ	เลย(N=13)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.3077	86.15	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.3846	87.69	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.3077	86.15	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.3846	87.69	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.3462	86.92	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.6923	93.85	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.5385	90.77	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.3846	87.69	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.4615	89.23	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.5385	90.77	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.5231	90.46	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.4615	89.23	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.4615	89.23	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.4615	89.23	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.3846	87.69	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.3077	86.15	พึงพอใจมากที่สุด	5
รวม	4.4154	88.31	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.4341	88.68	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดหนองคาย				
เขตตรวจราชการที่	10			
ประเด็นการสำรวจ	หนองคาย(N=8)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.6250	92.50	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.6250	92.50	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.6250	92.50	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.5500	91.00	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	3.8750	77.50	พึงพอใจมาก	6
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
รวม	4.1250	82.50	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.3482	86.96	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดหนองบัวลำภู				
เขตตรวจราชการที่	10			
ประเด็นการสำรวจ	หนองบัวลำภู(N=26)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.4615	89.23	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.3462	86.92	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.2692	85.38	พึงพอใจมากที่สุด	6
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.3462	86.92	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.3558	87.11	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.6923	93.85	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.5385	90.77	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.5385	90.77	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5385	90.77	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.4615	89.23	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.5539	91.08	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.2692	85.38	พึงพอใจมากที่สุด	6
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.2692	85.38	พึงพอใจมากที่สุด	6
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.3077	86.15	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.1154	82.31	พึงพอใจมาก	7
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.3077	86.15	พึงพอใจมากที่สุด	5
รวม	4.2538	85.07	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.3901	87.80	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด อุดรธานี				
เขตตรวจราชการที่	10			
ประเด็นการสำรวจ	อุดรธานี(N=9)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	3.7778	75.56	พึงพอใจมาก	7
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	3.8889	77.78	พึงพอใจมาก	6
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
รวม	3.9167	78.34	พึงพอใจมาก	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.1111	82.22	พึงพอใจมาก	4
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.1111	82.22	พึงพอใจมาก	4
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	3.8889	77.78	พึงพอใจมาก	6
รวม	4.1778	83.56	พึงพอใจมาก	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	3.8889	77.78	พึงพอใจมาก	6
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.2222	84.44	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	3.6667	73.33	พึงพอใจมาก	8
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	3.7778	75.56	พึงพอใจมาก	7
รวม	3.9111	78.22	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.0079	80.16	พึงพอใจมาก	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด นครพนม				
เขตตรวจราชการที่	11			
ประเด็นการสำรวจ	นครพนม(N=10)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.1000	82.00	พึงพอใจมาก	4
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.1750	83.50	พึงพอใจมาก	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.3000	86.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.3800	87.60	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.3000	86.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.3000	86.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.1000	82.00	พึงพอใจมาก	4
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.2200	84.40	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.2643	85.29	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด มุกดาหาร				
เขตตรวจราชการที่	11			
ประเด็นการสำรวจ	มุกดาหาร(N=26)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.2308	84.62	พึงพอใจมากที่สุด	7
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.2308	84.62	พึงพอใจมากที่สุด	7
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.3846	87.69	พึงพอใจมากที่สุด	5
รวม	4.3366	86.73	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5769	91.54	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.4231	88.46	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.5769	91.54	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.6538	93.08	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.3462	86.92	พึงพอใจมากที่สุด	6
รวม	4.5154	90.31	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.0769	81.54	พึงพอใจมาก	11
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.1154	82.31	พึงพอใจมาก	10
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.1538	83.08	พึงพอใจมาก	9
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.0385	80.77	พึงพอใจมาก	12
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.1923	83.85	พึงพอใจมาก	8
รวม	4.1154	82.31	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.3214	86.43	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด สกลนคร				
เขตตรวจราชการที่	11			
ประเด็นการสำรวจ	สกลนคร(N=10)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.3000	86.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.3000	86.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.3500	87.00	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.3000	86.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.3000	86.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.4200	88.40	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.3000	86.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.3000	86.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.1000	82.00	พึงพอใจมาก	5
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	6
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.1000	82.00	พึงพอใจมาก	5
รวม	4.1600	83.20	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.3071	86.14	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด กาฬสินธุ์				
เขตตรวจราชการที่	12			
ประเด็นการสำรวจ	กาฬสินธุ์(N=5)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.5200	90.40	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.2400	84.80	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.3429	86.86	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ขอนแก่น				
เขตตรวจราชการที่	12			
ประเด็นการสำรวจ	ขอนแก่น(N=14)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	9
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	6
รวม	4.3929	87.86	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.7857	95.71	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.6429	92.86	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.7143	94.29	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.6571	93.14	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	6
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	8
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.3571	87.14	พึงพอใจมากที่สุด	7
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.3571	87.14	พึงพอใจมากที่สุด	7
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.3571	87.14	พึงพอใจมากที่สุด	7
รวม	4.3571	87.14	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.4745	89.49	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด มหาสารคาม				
เขตตรวจราชการที่	12			
ประเด็นการสำรวจ	มหาสารคาม(N=5)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.8000	96.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.8000	96.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.6500	93.00	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.8000	96.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.8000	96.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.8000	96.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	5.0000	100.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.8000	96.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.8400	96.80	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.8000	96.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.8000	96.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.8000	96.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.6800	93.60	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.7286	94.57	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ร้อยเอ็ด				
เขตตรวจราชการที่	12			
ประเด็นการสำรวจ	ร้อยละ(N=6)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.8333	96.67	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ชัยภูมิ				
เขตตรวจราชการที่	13			
ประเด็นการสำรวจ	ชัยภูมิ(N=7)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.7143	94.29	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	4.4643	89.29	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.7143	94.29	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.7143	94.29	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.7143	94.29	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.6286	92.57	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.4857	89.71	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.5306	90.61	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด นครราชสีมา				
เขตตรวจราชการที่	13			
ประเด็นการสำรวจ	นครราชสีมา(N=13)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	3.9231	78.46	พึงพอใจมาก	7
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	6
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.2308	84.62	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.3077	86.15	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.1154	82.31	พึงพอใจมาก	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.2308	84.62	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.2308	84.62	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.3077	86.15	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.3846	87.69	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.3846	87.69	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	4.3077	86.15	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	6
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.0769	81.54	พึงพอใจมาก	5
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.0769	81.54	พึงพอใจมาก	5
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.1538	83.08	พึงพอใจมาก	4
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	6
รวม	4.0615	81.23	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.1648	83.30	พึงพอใจมาก	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด บุรีรัมย์				
เขตตรวจราชการที่	13			
ประเด็นการสำรวจ	บุรีรัมย์(N=10)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.1000	82.00	พึงพอใจมาก	5
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.1000	82.00	พึงพอใจมาก	5
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	6
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.1000	82.00	พึงพอใจมาก	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.1000	82.00	พึงพอใจมาก	5
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.3000	86.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.3000	86.00	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	3.9000	78.00	พึงพอใจมาก	7
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	3.8000	76.00	พึงพอใจมาก	8
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	3.8000	76.00	พึงพอใจมาก	8
รวม	4.0200	80.40	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด สุรินทร์				
เขตตรวจราชการที่	13			
ประเด็นการสำรวจ	สุรินทร์(N=9)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.1111	82.22	พึงพอใจมาก	4
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.1111	82.22	พึงพอใจมาก	4
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	3.8889	77.78	พึงพอใจมาก	5
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.1111	82.22	พึงพอใจมาก	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.2222	84.44	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.2222	84.44	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.1111	82.22	พึงพอใจมาก	4
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.2222	84.44	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.2222	84.44	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.5556	91.11	พึงพอใจมากที่สุด	1
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.5556	91.11	พึงพอใจมากที่สุด	1
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.2222	84.44	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.2222	84.44	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.3778	87.55	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.2460	84.92	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ยโสธร				
เขตตรวจราชการที่	14			
ประเด็นการสำรวจ	ยโสธร(N=5)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.8000	96.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.8000	96.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.8000	96.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	4.7000	94.00	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.8000	96.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.8000	96.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.8000	96.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	4.7200	94.40	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.8000	96.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.6400	92.80	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.6857	93.71	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ศรีสะเกษ				
เขตตรวจราชการที่	14			
ประเด็นการสำรวจ	ศรีสะเกษ(N=14)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.3571	87.14	พึงพอใจมากที่สุด	6
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.6429	92.86	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	7
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.4643	89.29	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.8571	97.14	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.7143	94.29	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.6571	93.14	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.3571	87.14	พึงพอใจมากที่สุด	6
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.3571	87.14	พึงพอใจมากที่สุด	6
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	7
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.3571	87.14	พึงพอใจมากที่สุด	6
รวม	4.3571	87.14	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.4949	89.90	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด อำนาจเจริญ				
เขตตรวจราชการที่	14			
ประเด็นการสำรวจ	อำนาจเจริญ(N=20)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.3500	87.00	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.4125	88.25	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.4500	89.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.5300	90.60	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.3500	87.00	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.4500	89.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.3000	86.00	พึงพอใจมากที่สุด	6
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.3000	86.00	พึงพอใจมากที่สุด	6
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.4500	89.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.3700	87.40	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.4393	88.79	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด อุบลราชธานี				
เขตตรวจราชการที่	14			
ประเด็นการสำรวจ	อุบลราชธานี(N=8)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.1250	82.50	พึงพอใจมาก	4
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.1563	83.13	พึงพอใจมาก	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.1250	82.50	พึงพอใจมาก	4
รวม	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.1250	82.50	พึงพอใจมาก	4
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.1250	82.50	พึงพอใจมาก	4
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.1250	82.50	พึงพอใจมาก	4
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.1250	82.50	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.2232	84.46	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด เชียงใหม่				
เขตตรวจราชการที่	15			
ประเด็นการสำรวจ	เชียงใหม่(N=25)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.0800	81.60	พึงพอใจมาก	6
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.1600	83.20	พึงพอใจมาก	5
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.1600	83.20	พึงพอใจมาก	5
รวม	4.1500	83.00	พึงพอใจมาก	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.2800	85.60	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.2400	84.80	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.2800	85.60	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.4800	89.60	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.2400	84.80	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.3040	86.08	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	3.9200	78.40	พึงพอใจมาก	9
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	7
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	3.9200	78.40	พึงพอใจมาก	9
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	3.9600	79.20	พึงพอใจมาก	8
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	3.9200	78.40	พึงพอใจมาก	9
รวม	3.9440	78.88	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.1314	82.63	พึงพอใจมาก	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด แม่ฮ่องสอน				
เขตตรวจราชการที่	15			
ประเด็นการสำรวจ	แม่ฮ่องสอน(N=11)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.6364	92.73	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.7273	94.55	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.6364	92.73	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.8182	96.36	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	4.7046	94.09	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.8182	96.36	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.7273	94.55	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.7273	94.55	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.8182	96.36	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.7273	94.55	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.7637	95.27	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.6364	92.73	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.4545	89.09	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.4545	89.09	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.5455	90.91	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.6364	92.73	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.5455	90.91	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.6689	93.38	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ลำปาง				
เขตตรวจราชการที่	15			
ประเด็นการสำรวจ	ลำปาง(N=8)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.4688	89.38	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.7500	95.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.6250	92.50	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.5750	91.50	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.4250	88.50	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.4911	89.82	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ลำพูน				
เขตตรวจราชการที่	15			
ประเด็นการสำรวจ	ลำพูน(N=7)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	3
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.7143	94.29	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.7143	94.29	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.7143	94.29	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.7143	94.29	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.7143	94.29	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	4.7143	94.29	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.4898	89.80	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด เชียงราย				
เขตตรวจราชการที่	16			
ประเด็นการสำรวจ	เชียงราย(N=16)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	3.8125	76.25	พึงพอใจมาก	6
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.0625	81.25	พึงพอใจมาก	5
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.0625	81.25	พึงพอใจมาก	5
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.1875	83.75	พึงพอใจมาก	4
รวม	4.0313	80.63	พึงพอใจมาก	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.1875	83.75	พึงพอใจมาก	4
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.1875	83.75	พึงพอใจมาก	4
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.3125	86.25	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.4375	88.75	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	4.2750	85.50	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.0625	81.25	พึงพอใจมาก	5
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	3.6875	73.75	พึงพอใจมาก	8
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	3.7500	75.00	พึงพอใจมาก	7
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	3.6875	73.75	พึงพอใจมาก	8
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	3.7500	75.00	พึงพอใจมาก	7
รวม	3.7875	75.75	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.0313	80.63	พึงพอใจมาก	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด น่าน				
เขตตรวจราชการที่	16			
ประเด็นการสำรวจ	น่าน(N=18)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.1111	82.22	พึงพอใจมาก	3
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.0556	81.11	พึงพอใจมาก	4
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.0556	81.11	พึงพอใจมาก	4
รวม	4.0556	81.11	พึงพอใจมาก	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหรือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.1111	82.22	พึงพอใจมาก	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.2222	84.44	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.2222	84.44	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.2444	84.89	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.2222	84.44	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.1111	82.22	พึงพอใจมาก	3
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.0556	81.11	พึงพอใจมาก	4
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.0556	81.11	พึงพอใจมาก	4
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.1111	82.22	พึงพอใจมาก	3
รวม	4.1111	82.22	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด พะเยา				
เขตตรวจราชการที่	16			
ประเด็นการสำรวจ	พะเยา(N=13)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	4
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.0769	81.54	พึงพอใจมาก	3
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.0769	81.54	พึงพอใจมาก	3
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	4
รวม	4.0385	80.77	พึงพอใจมาก	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.3846	87.69	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.1538	83.08	พึงพอใจมาก	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.1538	83.08	พึงพอใจมาก	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.0769	81.54	พึงพอใจมาก	3
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	3.8462	76.92	พึงพอใจมาก	5
รวม	4.1231	82.46	พึงพอใจมาก	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	3.8462	76.92	พึงพอใจมาก	5
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	4
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.0769	81.54	พึงพอใจมาก	3
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	4
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.0769	81.54	พึงพอใจมาก	3
รวม	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	4
รวมทุกด้าน	4.0549	81.10	พึงพอใจมาก	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด แพร่				
เขตตรวจราชการที่	16			
ประเด็นการสำรวจ	แพร่(N=11)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.0909	81.82	พึงพอใจมาก	4
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.0909	81.82	พึงพอใจมาก	4
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.1818	83.64	พึงพอใจมาก	3
รวม	4.0909	81.82	พึงพอใจมาก	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.4545	89.09	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหรือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.0909	81.82	พึงพอใจมาก	4
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.3636	87.27	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.0909	81.82	พึงพอใจมาก	4
รวม	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	3.9091	78.18	พึงพอใจมาก	6
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	3.9091	78.18	พึงพอใจมาก	6
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	3.8182	76.36	พึงพอใจมาก	7
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.0909	81.82	พึงพอใจมาก	4
รวม	3.9455	78.91	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.0779	81.56	พึงพอใจมาก	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ตาก				
เขตตรวจราชการที่	17			
ประเด็นการสำรวจ	ตาก(N=8)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.1250	82.50	พึงพอใจมาก	5
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.6250	92.50	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.6250	92.50	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.1250	82.50	พึงพอใจมาก	5
รวม	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.7500	95.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.7500	95.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.6250	92.50	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.7500	95.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.6750	93.50	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.6250	92.50	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.6250	92.50	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.1250	82.50	พึงพอใจมาก	5
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.4250	88.50	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด พิชณุโลก				
เขตตรวจราชการที่	17			
ประเด็นการสำรวจ	พิษณุโลก(N=18)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.5139	90.28	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.7222	94.44	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.6111	92.22	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.2778	85.56	พึงพอใจมากที่สุด	7
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	6
รวม	4.4111	88.22	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.5317	90.63	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด สุโขทัย				
เขตตรวจราชการที่	17			
ประเด็นการสำรวจ	สุโขทัย(N=19)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.3158	86.32	พึงพอใจมากที่สุด	6
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.3158	86.32	พึงพอใจมากที่สุด	6
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.3684	87.37	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.3684	87.37	พึงพอใจมากที่สุด	5
รวม	4.3421	86.85	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.3684	87.37	พึงพอใจมากที่สุด	5
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.4737	89.47	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.5263	90.53	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.6316	92.63	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.4737	89.47	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.4947	89.89	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.5789	91.58	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.3684	87.37	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.2632	85.26	พึงพอใจมากที่สุด	7
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.3158	86.32	พึงพอใจมากที่สุด	6
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.3684	87.37	พึงพอใจมากที่สุด	5
รวม	4.3789	87.58	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.4098	88.20	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด เพชรบูรณ์				
เขตตรวจราชการที่	17			
ประเด็นการสำรวจ	เพชรบูรณ์(N=5)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.8000	96.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.8000	96.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.7000	94.00	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.8000	96.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.8000	96.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	5.0000	100.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.7600	95.20	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.8000	96.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.8000	96.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.6857	93.71	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด อุดรดิตถ์				
เขตตรวจราชการที่	17			
ประเด็นการสำรวจ	อุดรดิตถ์(N=8)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.7500	95.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.7500	95.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	4.6250	92.50	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.7500	95.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.7500	95.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.6250	92.50	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.7500	95.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.6250	92.50	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.7000	94.00	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.6250	92.50	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.7500	95.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.7500	95.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.7500	95.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.7500	95.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	4.7250	94.50	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.6875	93.75	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด กำแพงเพชร				
เขตตรวจราชการที่	18			
ประเด็นการสำรวจ	กำแพงเพชร(N=8)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.1250	82.50	พึงพอใจมาก	3
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.2188	84.38	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	4.3000	86.00	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.1250	82.50	พึงพอใจมาก	3
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	4
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	4
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	4
รวม	4.0750	81.50	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.1964	83.93	พึงพอใจมาก	

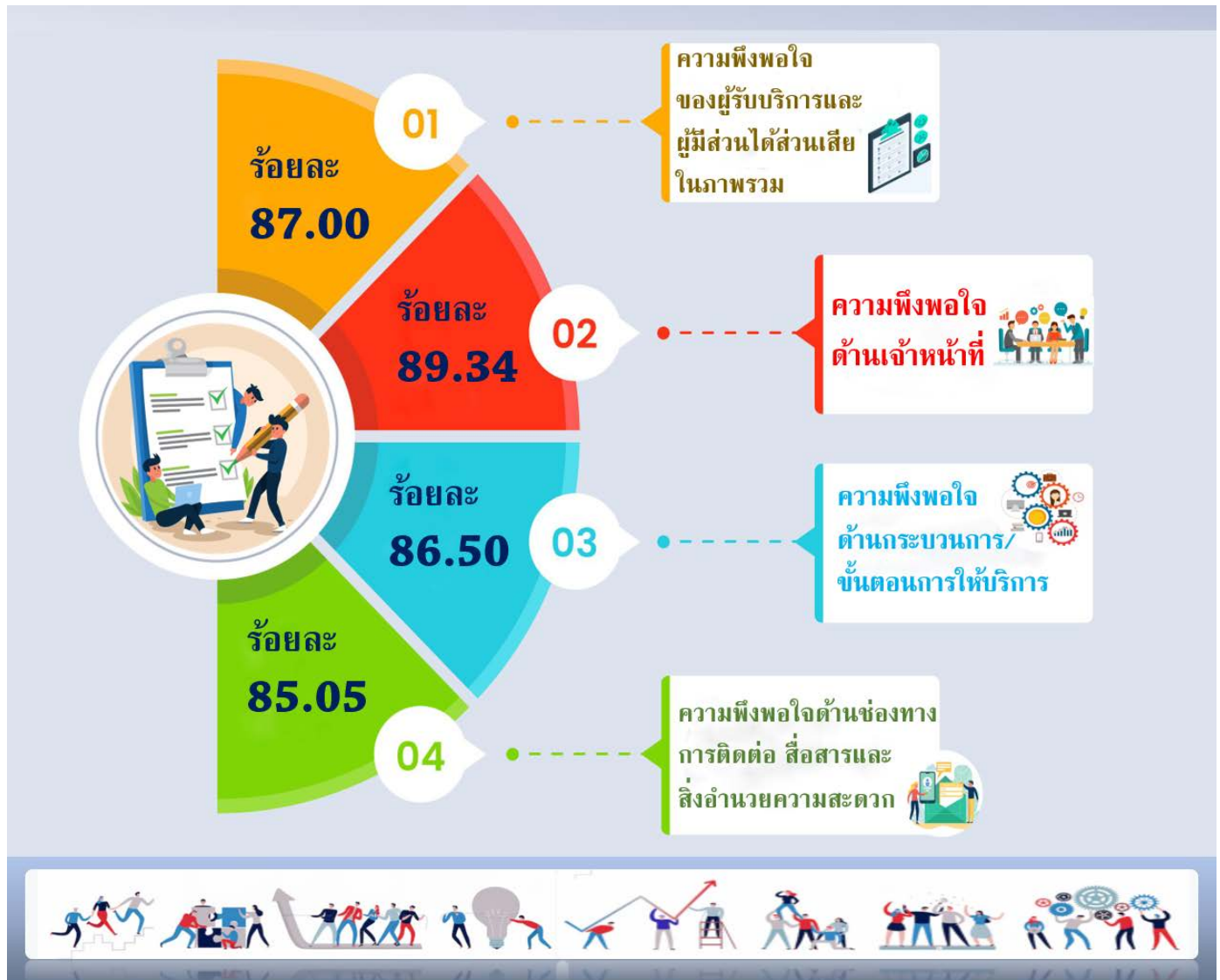
ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด พิจิตร				
เขตตรวจราชการที่	18			
ประเด็นการสำรวจ	พิจิตร(N=8)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.4375	88.75	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.4250	88.50	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.4554	89.11	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด นครสวรรค์				
เขตตรวจราชการที่	18			
ประเด็นการสำรวจ	นครสวรรค์(N=11)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.3636	87.27	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.4545	89.09	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.3636	87.27	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.3636	87.27	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.3863	87.73	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.4545	89.09	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.4545	89.09	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.5455	90.91	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.4545	89.09	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.3636	87.27	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.4545	89.09	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.0909	81.82	พึงพอใจมาก	5
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.0909	81.82	พึงพอใจมาก	5
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.0909	81.82	พึงพอใจมาก	5
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	6
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.2727	85.45	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.1091	82.18	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.3117	86.23	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด อุทัยธานี				
เขตตรวจราชการที่	18			
ประเด็นการสำรวจ	อุทัยธานี(N=17)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.4118	88.24	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.4706	89.41	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.3529	87.06	พึงพอใจมากที่สุด	6
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.5882	91.76	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.4559	89.12	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5882	91.76	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.5294	90.59	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.6471	92.94	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.6471	92.94	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.6471	92.94	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	4.6118	92.23	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.4706	89.41	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสาร ของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.4118	88.24	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.3529	87.06	พึงพอใจมากที่สุด	6
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.2353	84.71	พึงพอใจมากที่สุด	7
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.4118	88.24	พึงพอใจมากที่สุด	5
รวม	4.3765	87.53	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.4832	89.66	พึงพอใจมากที่สุด	

ภาคผนวก ค
Infographic

ผลการสำรวจความพึงพอใจไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564



ภาคผนวก ง
รายชื่อคณะผู้จัดทำ

รายชื่อคณะผู้จัดทำ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

- | | |
|------------------------------|---------------------------------|
| 1. นางสาวพัทตร์พิมล สุวรรณโณ | ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร |
| 2. นางสาวอรนุช จ้อยเจือ | นักวิชาการสหกรณ์ชำนาญการ |
| 3. นายรณชัย นิลสม | นักวิชาการสหกรณ์ปฏิบัติการ |
| 4. นางสาวเจนนิสา หอมขาว | นักวิชาการสหกรณ์ปฏิบัติการ |
| 5. นางสาวชลิตา หนูยิ้มซ้าย | นักวิชาการสหกรณ์ปฏิบัติการ |
| 6. นางสาวคณินนิตย์ ปักนอก | นักวิชาการสหกรณ์ |

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

- | | |
|-----------------------------|--|
| 1. นายอาทิตย์ สุกเหลือ | ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร |
| 2. นางสาววราลักษณ์ มะลิซ้อน | ผู้อำนวยการกลุ่มฐานข้อมูลสารสนเทศ |
| 3. นายสุกฤษฎ์ กลั่นบุศย์ | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ |

