



กองทุนพัฒนาสหกรณ์



# รายงาน

## การศึกษาดูงานพึงพอใจ

ของสหกรณ์ผู้ให้บริการเงินกองทุนพัฒนาสหกรณ์

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

**ก พ ล**

กรมส่งเสริมสหกรณ์  
กลุ่มวิสาหกิจกองทุนพัฒนาสหกรณ์  
สำนักบริหารเงินทุน

## คำนำ

กองทุนพัฒนาสหกรณ์จัดเป็นกองทุนที่ให้บริการและสนับสนุนด้านเงินทุนของสหกรณ์เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้กับสหกรณ์ ความพึงพอใจของสหกรณ์ในการบริการของกองทุนพัฒนาสหกรณ์เป็นตัวชี้วัดหนึ่งในการตรวจสอบการดำเนินงานของกองทุนฯ ในแง่ของความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากน้อยเพียงใด ดังนั้นการศึกษาความพึงพอใจจึงของกองทุนพัฒนาสหกรณ์จึงมีความสำคัญ เนื่องจากการรับฟังการตอบรับของสหกรณ์ที่รับบริการ นอกจากนั้นผลการศึกษาและข้อเสนอแนะต่างๆของสหกรณ์สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของกองทุนพัฒนาสหกรณ์ ให้มีประสิทธิภาพและตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้นซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สมาชิกและสหกรณ์ต่อไป

สำนักบริหารเงินทุน  
กลุ่มวิเคราะห์กองทุนพัฒนาสหกรณ์  
<http://webhost.cpd.go.th/ewt/cmscpd>



กองทุนพัฒนาสหกรณ์

## บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจ	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษา	๒
๑.๓ ขอบเขตของการศึกษา	๒
๑.๔ วิธีดำเนินการศึกษา	๒
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๓

## บทที่ ๒ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ กองทุนพัฒนาสหกรณ์	๔
• วิสัยทัศน์	
• ภารกิจและวัตถุประสงค์	
๒.๒ การประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาสหกรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗	๕
๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๖

## บทที่ ๓ ผลการศึกษา

๓.๑ ข้อมูลทั่วไป	๑๓
๓.๒ ผลการศึกษาความพึงพอใจของสหกรณ์ที่ใช้บริการกองทุนพัฒนาสหกรณ์	
๓.๒.๑ เกณฑ์การประเมินการศึกษาความพึงพอใจ	๑๔
๓.๒.๒ ผลการศึกษาความพึงพอใจของสหกรณ์กลุ่มตัวอย่าง	๑๕
๓.๒.๓ การประเมินความพึงพอใจของสหกรณ์กลุ่มตัวอย่างแบ่งตามพื้นที่ของสหกรณ์	๑๗
๓.๒.๔ เปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจกับผลงานที่ผ่านมา	๒๐
๓.๓ ข้อเสนอแนะและความคาดหวังในการให้บริการของกองทุนพัฒนาสหกรณ์	๒๒

## บทที่ ๔ สรุปและข้อเสนอแนะ

๔.๑ สรุปผลการศึกษา	๒๔
๔.๒ แนวทางการจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการของกองทุนพัฒนาสหกรณ์	๒๕
๔.๓ ข้อเสนอแนะ	

## ภาคผนวก

# สารบัญตาราง

หน้า

<b>ตารางที่ ๑</b>	จำนวนสหกรณ์ที่กู้เงินกองทุนพัฒนาสหกรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗	๑
<b>ตารางที่ ๒</b>	เปรียบเทียบจำนวนสหกรณ์ที่กู้เงินกองทุนพัฒนาสหกรณ์และจำนวนเงินให้กู้ในช่วง ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๗)	๒
<b>ตารางที่ ๓</b>	จำนวนของสหกรณ์และจำนวนสัญญาของกลุ่มตัวอย่าง	๑๓
<b>ตารางที่ ๔</b>	จำนวนของสหกรณ์กลุ่มตัวอย่างแบ่งตามขนาด และประเภทของสหกรณ์	๑๔
<b>ตารางที่ ๕</b>	วัตถุประสงค์ในการขอกู้เงินกองทุนพัฒนาสหกรณ์ของสหกรณ์กลุ่มตัวอย่าง	๑๔
<b>ตารางที่ ๖</b>	ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสหกรณ์ ในปี ๒๕๕๗	๑๕
<b>ตารางที่ ๘</b>	ผลการประเมินความพึงพอใจ ปี ๒๕๕๗ แบ่งตามพื้นที่ภูมิภาค	๑๘
<b>ตารางที่ ๙</b>	ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปี ๒๕๕๖ และ ๒๕๕๗	๒๑
<b>ตารางที่ ๑๐</b>	แนวทางและแผนการปรับปรุงการให้บริการในปีงบประมาณ ๒๕๕๘	๒๕

กองทุนพัฒนาสหกรณ์

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑.๑. ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจ

กองทุนพัฒนาสหกรณ์ (กพส.) จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. ๒๕๔๒ โดยโอนเงินทุนหมุนเวียนส่งเสริมสหกรณ์เข้าเป็นกองทุนพัฒนาสหกรณ์ และตามพระราชกฤษฎีกาแก้ไขบทบัญญัติให้สอดคล้องกับการโอนอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. ๒๕๔๕ พ.ศ. ๒๕๔๕ กองทุนพัฒนาสหกรณ์ได้โอนไปจัดตั้งไว้ที่กรมส่งเสริมสหกรณ์ ตั้งแต่วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๔๕ เป็นต้นมา กรมส่งเสริมสหกรณ์ได้กำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการกู้เงินกองทุนพัฒนาสหกรณ์ เพื่อใช้เป็นกรอบในการพิจารณาเงินกู้ให้แก่สหกรณ์นำเงินไปใช้เป็นทุนหมุนเวียนในการดำเนินธุรกิจ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับสมาชิกสหกรณ์ต่อไป

ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ กรมส่งเสริมสหกรณ์ได้อนุมัติเงินกู้กองทุนพัฒนาสหกรณ์ให้กับสหกรณ์ต่าง ๆ จำนวน ๑,๓๙๘ สหกรณ์ รวม ๑,๗๔๓ สัญญา เป็นเงิน ๓,๘๗๑,๘๕๑,๐๐๐.- บาท แยกตามวัตถุประสงค์ในการให้กู้เงิน ตามตารางที่ ๑

รายการ	จำนวนสหกรณ์	จำนวนสัญญา	เป็นเงิน (ล้านบาท)
๑. สนับสนุนการขยายโอกาสทางธุรกิจ	๘๘๓	๑,๑๓๗	๑,๘๙๘.๐๖
๑.๑ สนับสนุนโครงสร้างปัจจัยพื้นฐาน	๑๔	๒๐	๗๕.๔๔
๑.๒ สนับสนุนการผลิตและการตลาด	๕๕๗	๗๗๖	๑,๘๒๒.๖๒
(๑) รวบรวมผลผลิตและแปรรูป	๑๙๕	๒๕๔	๖๘๒.๐๐
(๒) จัดหาสินค้า	๓๖๒	๕๒๒	๑,๑๔๐.๖๒
๒. สนับสนุนเพื่อขยายโอกาสเข้าถึงแหล่งทุนของสมาชิก	๓๑๒	๓๔๑	๔๘๘.๘๐
๓. สนับสนุนโครงการพิเศษดอกเบี้ยร้อยละ ๑	๖๑๐	๖๑๓	๑,๔๙๘.๒๙
รวม	๑,๔๙๓	๑,๗๕๐	๓,๘๘๕.๑๕

ตารางที่ ๑ จำนวนสหกรณ์ที่กู้เงินกองทุนพัฒนาสหกรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗

หมายเหตุ จำนวนสัญญามากกว่าจำนวนสหกรณ์ที่กู้เงิน กพส. เนื่องจาก แต่ละสหกรณ์กู้ได้หลายวัตถุประสงค์

ปีงบประมาณ (พ.ศ.)	จำนวนสหกรณ์ที่ได้รับการสนับสนุน	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	เฉลี่ยต่อสหกรณ์ (ล้านบาท)
๒๕๕๗	๑,๔๙๓	๓,๘๘๕.๑๕๐	๒.๖๐
๒๕๕๖	๑,๓๖๑	๓,๕๑๔.๒๖๐	๒.๕๘
๒๕๕๕	๑,๓๑๓	๓,๐๑๐.๘๔๔	๒.๒๙
๒๕๕๔	๑,๒๗๓	๒,๗๙๗.๔๙๕	๒.๒๐

**ตารางที่ ๒** เปรียบเทียบจำนวนสหกรณ์ที่กู้เงินกองทุนพัฒนาสหกรณ์และจำนวนเงินให้กู้ในช่วง ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๔ – ๒๕๕๗)

จากตารางพบว่าการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาสหกรณ์ ในระยะเวลา ๔ ปีที่ผ่านมา คือระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๕๔ – ๒๕๕๗ กองทุนพัฒนาสหกรณ์ได้ทำหน้าที่เป็นแหล่งเงินทุนให้กับสหกรณ์อย่างต่อเนื่อง โดยที่สหกรณ์มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทั้งจำนวนของสหกรณ์การขอรับการสนับสนุนจากกองทุนพัฒนาสหกรณ์และวงเงินที่สหกรณ์ต้องการ ดังนั้นกองทุนพัฒนาสหกรณ์จึงต้องจัดหากรอบวงเงินกู้ยืมเพิ่มเติมให้กับสหกรณ์เพิ่มขึ้นในทุกปี เพื่อรองรับความต้องการของสหกรณ์ที่มากขึ้น

#### ๑.๒. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

(๑) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนพัฒนาสหกรณ์

(๒) เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาสหกรณ์ให้เป็นไปตามความต้องการของสหกรณ์ผู้รับบริการมากขึ้น

#### ๑.๓. ขอบเขตของการศึกษา

ศึกษาความพึงพอใจของสหกรณ์ที่ได้รับการสนับสนุนเงินกู้จากกองทุนพัฒนาสหกรณ์ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗

#### ๑.๔. วิธีดำเนินการศึกษา

##### ๑.๔.๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ สหกรณ์ทั้งหมดที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันและได้รับการสนับสนุนเงินทุนจากกองทุนพัฒนาสหกรณ์ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สหกรณ์ จำนวน ๔๕๐ สหกรณ์ที่ได้รับการสนับสนุนเงินทุนจากกองทุนพัฒนาสหกรณ์ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ คิดเป็น ๓๐.๑๔ เปอร์เซ็นต์ ของสหกรณ์ที่ขอรับการสนับสนุนทั้งหมดในปี ๒๕๕๗ โดยทำการสำรวจสหกรณ์ที่ขอรับการสนับสนุนกองทุนพัฒนาสหกรณ์ในปีแรกหรือไม่ได้ขอรับการสนับสนุนจากกองทุน ฯ มากกว่า ๕ ปี ทั้งหมด จำนวน ๙๗ สหกรณ์ และสหกรณ์ที่ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนพัฒนาสหกรณ์เดิม จำนวน ๓๕๓ สหกรณ์

##### ๑.๔.๒. เครื่องมือรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถาม และเอกสารสรุปผลการกู้เงิน กฟส. ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗

##### ๑.๔.๓. การเก็บรวบรวมข้อมูล

(๑) ข้อมูลปฐมภูมิ รวบรวมจากแบบสอบถามในการประเมินความพึงพอใจของสหกรณ์ จำนวน ๔๕๐ ชุด

(๒) ข้อมูลทุติยภูมิ รวบรวมจากเอกสารสรุปการกู้เงิน กฟส.

**๑.๔.๔. การวิเคราะห์ข้อมูล**

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าร้อยละ (Percentage) โดยในแต่ละข้อความ โดยที่จะพิจารณาร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในระดับ ๔ หรือ ๕ เทียบกับจำนวนของคำถามทั้งหมด (Top – Two –Box) ของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของกองทุนพัฒนาสหกรณ์ ประจำปีบัญชี ๒๕๕๗

จากผลของค่าร้อยละที่ได้จากการประเมิน นำมาแปลความหมายโดยเทียบกับช่วงคะแนน ดังนี้

ช่วงร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๙๕.๐๐ – ๑๐๐.๐๐	พึงพอใจมาก
๘๕.๐๐ – ๙๔.๙๙	พึงพอใจ
๗๕.๐๐ – ๘๔.๙๙	ปานกลาง
๖๕.๐๐ – ๗๔.๙๙	ควรปรับปรุง
๐.๐๐ – ๖๔.๙๙	ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

**๑.๕. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

ได้รับทราบความคิดเห็นของสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาสหกรณ์ ข้อเสนอและความคาดหวังของสหกรณ์ที่มีต่อกองทุนพัฒนาสหกรณ์ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานและบริการของกองทุนพัฒนาสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและตรงกับความต้องการสมาชิก และสหกรณ์ผู้รับบริการต่อไป



กองทุนพัฒนาสหกรณ์

## บทที่ ๒ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของสหกรณ์ผู้ใช้บริการกองทุนพัฒนาสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ มีแนวคิดและทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

๒.๑ กองทุนพัฒนาสหกรณ์

๒.๒ การประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาสหกรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๔ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### ๒.๑ กองทุนพัฒนาสหกรณ์

วิสัยทัศน์ : เป็นกองทุนส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาสหกรณ์ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้สหกรณ์

ภารกิจและวัตถุประสงค์

ภารกิจที่ ๑ การพัฒนาระบบการเงิน ระบบสนับสนุน และประสิทธิภาพการบริหารจัดการกองทุน

วัตถุประสงค์ ๑ เพื่อให้มีระบบการเงินกองทุนที่มีประสิทธิภาพและเอื้อต่อการพัฒนาสหกรณ์

กลยุทธ์

(๑) การวางกลไกการหมุนเวียนเงินสด

(๒) การพัฒนาระบบการบริหารการเงินที่มีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ ๒ เพื่อให้มีระบบและกลไกการบริหารจัดการกองทุนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

และมีประสิทธิผล

กลยุทธ์

(๑) การสร้างตัวชี้วัดความสำเร็จการบริหารจัดการกองทุน

(๒) การสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ

(๓) การจัดให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างสหกรณ์ที่กู้เงิน กพส.

(๔) ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของสหกรณ์ ในการบริหารเงินทุน

วัตถุประสงค์ ๓ เพื่อให้มีระบบสนับสนุนที่เกื้อหนุนการพัฒนาเงินกองทุนในช่วงเวลาต่างๆ

กลยุทธ์

(๑) จัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

(๒) การดำเนินการระบบฐานข้อมูล

(๓) การวางแผนยุทธศาสตร์ กพส. ในอนาคต

ภารกิจที่ ๒

ควบคุมต้นทุนดำเนินงานและเสริมสร้าง เพิ่มพูนเงินกองทุนอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ ๑

เพื่อให้มีระบบการควบคุมต้นทุนดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์

(๑) การปรับปรุงระบบควบคุมต้นทุนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ ๒

เพื่อให้มีระบบปฏิบัติงานตลอดจนการบริหารการเงินกองทุนให้เอื้อต่อการทำงานอย่างมี

ประสิทธิภาพ

กลยุทธ์

(๑) การปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานตลอดจนการบริหารการเงินกองทุนให้เอื้อต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ



วัตถุประสงค์ ๓	เพื่อให้มีการเพิ่มขึ้นของกองทุนอย่างต่อเนื่อง
กลยุทธ์	(๑) การวางแผนทางได้มาและใช้ไปของเงินกองทุนในรอบระยะเวลาต่างๆ
ภารกิจที่ ๓	การเพิ่มขีดความสามารถของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารจัดการกองทุน
วัตถุประสงค์	เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารกองทุนมีศักยภาพและความพร้อมอย่างต่อเนื่อง
กลยุทธ์	ในลักษณะเอื้อต่อการหนุนเสริมพัฒนาสหกรณ์อย่างมีแบบแผนและบูรณาการ
กลยุทธ์	(๑) การวางกรอบทิศทางการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้มีศักยภาพและความพร้อม
	(๒) การสร้างความเข้าใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารจัดการกองทุน
	(๓) การสร้างระบบการจูงใจให้มีการปฏิบัติตามระเบียบและเป็นไปตามกรอบทิศทางพัฒนา
	กองทุน
ภารกิจที่ ๔	การสร้างความร่วมมือระหว่าง กฟส. กับหน่วยงานภายนอก
วัตถุประสงค์	เพื่อให้มีการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่างๆ
กลยุทธ์	(๑) จัดให้มีการประชุมแลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ และเทคนิคในการบริหารจัดการระหว่าง
	กฟส. กับหน่วยงานภายนอก

## ๒.๒ การประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาสหกรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ มูลนิธิสถาบันวิจัยนโยบายเศรษฐกิจการคลัง (FPRI) ซึ่งได้รับมอบหมายจากกรมบัญชีกลาง ติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาสหกรณ์ ๔ ด้าน ประกอบด้วย

### ๑. ผลการดำเนินงานด้านการเงิน

ตัวชี้วัดที่ ๑.๑ การเบิกจ่ายเงินตามแผนและการรายงานทางการเงิน

ตัวชี้วัดที่ ๑.๒ หนี้สงสัยจะสูญต่อลูกหนี้เงินกู้

### ๒. ผลการดำเนินงานด้านปฏิบัติการ

ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ร้อยละของเงินกู้ที่อนุมัติจริงเทียบกับแผนงานประจำปี

ตัวชี้วัดที่ ๒.๒ จำนวนสหกรณ์ใหม่ที่มีการกู้เงินกับกองทุนพัฒนาสหกรณ์ในปีบัญชี ๒๕๕๗

ตัวชี้วัดที่ ๒.๓ ร้อยละของจำนวนคำขอกู้ที่สามารถอนุมัติและเบิกจ่ายได้ในระยะเวลาที่

กำหนดเทียบกับจำนวนคำขอกู้

ตัวชี้วัดที่ ๒.๔ การตรวจสอบสหกรณ์ให้มีการนำเงินกู้ไปใช้ตรงตามวัตถุประสงค์ในการขอกู้

ตัวชี้วัดที่ ๒.๕ ร้อยละของหนี้ที่ได้รับชำระคืน

ตัวชี้วัดที่ ๒.๖ ร้อยละของลูกหนี้ผิดนัดก่อนดำเนินการแก้ไข

ตัวชี้วัดที่ ๒.๗ การติดตามเร่งรัดลูกหนี้ระหว่างดำเนินการแก้ไข

ตัวชี้วัดที่ ๒.๗.๑ ร้อยละของจำนวนสัญญาหนี้ดำเนินการแก้ไข

ตัวชี้วัดที่ ๒.๗.๒ ร้อยละของหนี้ดำเนินการแก้ไข

ตัวชี้วัดที่ ๒.๘ การประเมินผลการใช้เงินกู้ กฟส. ของสหกรณ์

### ๓. การสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัดที่ ๓.๑ การสำรวจความพึงพอใจของสหกรณ์ลูกค้า กฟส.

ตัวชี้วัดที่ ๓.๒ การทำแผนปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินการตามแผน

### ๔. การบริหารพัฒนาเงินทุนหมุนเวียน

ตัวชี้วัดที่ ๔.๑ บทบาทคณะกรรมการทุนหมุนเวียน

ตัวชี้วัดที่ ๔.๒ การบริหารความเสี่ยง

ตัวชี้วัดที่ ๔.๓ การควบคุมภายใน

- ตัวชี้วัดที่ ๔.๔ การตรวจสอบภายใน  
 ตัวชี้วัดที่ ๔.๕ การบริหารจัดการสารสนเทศ  
 ตัวชี้วัดที่ ๔.๖ การบริหารทรัพยากรบุคคล

สำหรับการศึกษานี้ เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลดังกล่าว โดยเกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดในหัวข้อที่ ๓ การสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ ตัวชี้วัดที่ ๓.๑ ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นการศึกษาความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการบริการของกองทุนพัฒนาสหกรณ์

### ๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดและทฤษฎี ไว้ดังนี้

โวลแมน (Wolman) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ

วูม (Vroom) ได้กล่าวว่า ทักษะและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจ ในสิ่งนั้น และทักษะด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

มอร์ส (Morse) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคล ให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ก็จะทำให้เกิดความพอใจ

โทมัส และ เอิร์ล (Thomas & Eart) ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่เลิศทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่า และควรให้ความสนใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการด้านสุขภาพ ผู้บริหารขององค์กร จึงต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและให้ผลดีอย่างต่อเนื่อง

ฮินชอว์ และ แอ็ทวูด (Hinshaw and Atwood) ได้ให้แนวคิดว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ และจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วยและเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในอุดมคติกับการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับตามความเป็นจริง

สำหรับนักวิจัยทางพฤติกรรมได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจในบริการเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกันทฤษฎีความต้องการของ Maslow (มาสโลว์) เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นสมมติฐานอยู่ ๒ ประการ คือ

๑. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาตราบดีที่ยังมีชีวิตอยู่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป

๒. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา มาสโลว์ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น ๕ ลำดับ ดังนี้

๒.๑ ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน ก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

๒.๒ ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสีย ทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงานและสถานะทางสังคม

๒.๓ ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับ จากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าคุณเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

๒.๔ ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรือต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

๒.๕ ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self - actualization or self - Realization) ลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต ตามความนึกคิดหรือความคาดหวังทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่จะได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตนดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ทฤษฎีของมาสโลว์ ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ ๕ ประการเมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีกความต้องการทั้ง ๕ ชั้น จะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใดการตอบสนองตามลำดับขั้นของ Maslow มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะประกอบไปด้วย ๒ หลักการ คือ

๑. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอจะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่นๆ อีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่ ยอมรับและพอใจความขาดแคลนต่างๆ ในชีวิต โดยถือว่าเป็นเรื่องธรรมดา

๒. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือลำดับ ชั้นของความต้องการทั้ง ๕ ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับสูงกว่าและความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ดีต่อเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่าความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วไม่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนก็จะเกิดขึ้น และก็ต้องพยายามแสวงหามาให้ได้ เว้นแต่จะมีอุปสรรคแล้วทำให้เกิดความท้อถอยต่ออุปสรรคนั้น ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการ อยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็ต้องการจะได้รับการตอบสนองความต้องการอีกในระดับสูงกว่าแต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรค ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไปในทิศทาง

ตรงกันข้ามถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีกจนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization)

ทฤษฎีความพึงพอใจของ Shelley ซึ่งเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะตกอยู่ในกลุ่มความรู้สึกสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวกคือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข เป็นความรู้ที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่างๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์สิ่งๆ ที่ทำให้เกิดความรู้สึกหรือสร้างให้เกิดความพอใจมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจจะเป็นการศึกษาว่า ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้สภาพแวดล้อมทางกายภาพก็เป็นทรัพยากรของระบบความพึงพอใจอย่างหนึ่ง ดังนั้นการออกแบบสภาพแวดล้อม คือ การตัดสินใจว่าควรจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอยู่อย่างไรให้เกิดความพึงพอใจได้

ความพึงพอใจในเชิงปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ประกอบไปด้วยบุคคลสองฝ่าย คือ ฝ่ายแรก ได้แก่ ผู้มีอำนาจหน้าที่ในการบริการ ฝ่ายที่สอง ได้แก่ ผู้รับบริการ การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น Herbert A. Simon เห็นว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้นสามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมาโดยพิจารณาจากผลผลิตลบ ด้วยปัจจัยนำเข้า แต่ถ้าเป็นเรื่องการบริหารรัฐกิจก็ต้องบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยจากผู้วิจัยได้กล่าวมาข้างต้นแม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ต่างกันไป แต่สรุปได้ร่วมกันว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในการประเมินค่าซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กันที่คนคิดอย่างแยกกันไม่ออก สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางในองค์ประกอบด้านต่างๆ ดังนี้

๑. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะทางความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี ๒ ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เห็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ เป็นต้น

๒. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) คือ การที่สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับเกิดความรู้ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสภาพขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิดดีหรือไม่ดี

๓. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

อัลเดอร์เฟอ (Alderfer) ได้ขยายทฤษฎีมาสโลว์โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิริยาเมื่อเขาสามารถและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตน โดยพัฒนาหลักความก้าวหน้าในความพึงพอใจ (Satisfaction - progression principle) เพื่ออธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้ากับลำดับขั้นความต้องการเมื่อตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าได้ และในทางตรงข้ามของการถดถอย - ความตึงเครียด (Frustration - regression principle) เพื่ออธิบายว่าเมื่อบุคคลที่ยังมีความตึงเครียดในการพยายามที่จะตอบสนองในระดับต่ำกว่าทฤษฎี ERG

ระลึกว่าคุณสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้นและต่ำลงของระดับความต้องการขึ้นกับว่าเขาสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นได้หรือไม่

ความพึงพอใจและแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นจะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

๑. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
๒. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน
๓. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ
๔. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน
๕. การนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล เมื่อความพึงพอใจ

มีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้นผู้ประกอบการบริการจะต้องทำความเข้าใจต่อลักษณะและองค์ประกอบความพึงพอใจอย่างถี่ถ้วน ดังนี้

๕.๑ ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ ซึ่งบุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใดๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อนโฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการ หากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในบริการนั้น

๕.๒ ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์หนึ่ง ในการใช้บริการนั้นบุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่างๆ (Reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ข้อมูลจากธุรกิจบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น จึงเกิดความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ (Expectation) ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการ (Performance) หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้อง (Confirmation) ต่อการบริการและเกิดความพึงพอใจในบริการ แต่ถ้าบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามความหมายก็จะเกิดการยืนยันความไม่ถูกต้อง (Disconfirmation) ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในบริการ

๕.๓ ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น จึงทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น - ลง ตลอดเวลา ส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

ความพึงพอใจนั้นเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ การประเมินคุณภาพของการบริการอันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ๒ ด้าน ได้แก่

๑. การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่าจะให้ โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ผู้ให้บริการได้สัญญาไว้ ความมากน้อยของคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั่นเอง

๒. การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะนำเสนอผ่านการแสดงออกต่างๆ ในกระบวนการบริการ โดยผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการนั้นได้บริการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใดรวมทั้งความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่อการให้บริการ การสื่อสาร และการปฏิบัติตนในการให้บริการว่าผู้ให้บริการมีความเต็มใจและจริงใจเพียงใด

ในการให้บริการรับรู้อะไรจะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุและผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ

บาร์นาร์ด (Barnard) กล่าวถึง สิ่งจูงใจหรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

๑. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ ฯลฯ
๒. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับโอกาส เช่น โอกาสเกี่ยวกับความมีชื่อเสียง ความมีอิทธิพลโดยการได้รับตำแหน่งดีๆ เป็นต้น
๓. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพความช่วยเหลือการได้รับบริการต่างๆ
๔. ความสามารถขององค์การที่จะให้ความพึงพอใจแก่บุคคลโดยเปิดโอกาสให้แสดงอุดมคติโดยเสรี เพื่อกระตุ้นให้บุคคลเกิดความภูมิใจในฝีมือ และมีโอกาสได้รับสวัสดิการต่างๆ
๕. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับผู้ร่วมงานการมีความสัมพันธ์อันดีมิตรกับบุคคลในหน่วยงานความผูกพันและการได้มีส่วนร่วมกับกิจกรรมขององค์การ
๖. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงานที่เป็นอยู่ตามปกติประจำวัน
๗. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางสังคม
๘. มีความมั่นคงในการทำงานและการมีหลักประกันให้อยู่ดีกินดี

John D. Millett (๑๙๕๔, pp. ๓๘๗-๓๘๙) ได้อธิบายส่วนประกอบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ หรือการที่จะพิจารณาว่าบริการสาธารณะนั้นจะเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ พิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันภายใต้กฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลด้วยมาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
๒. การให้บริการตรงตามเวลา (Timely Service)
๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการที่เหมาะสม
๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน นั่นคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ชรีณี เชนจินดา ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือลดลงหากความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกของผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วย ดังนี้

๑. ความพอใจของความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ
๒. ความพอใจต่อการประสานงานผู้บริการ
๓. ความพอใจต่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ
๔. ความพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ

## ๕. ความพอใจต่อคุณภาพบริการ

### ๖. ความพอใจต่อการใช้บริการต่อการมใช้จ่ายในการบริการ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้จากการบริการ และการนำเสนอการบริการ โดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ ได้แก่

๑. ผลผลิตบริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลผลิตบริการที่มีคุณภาพและระดับ การให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลผลิตบริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

๒. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบ ของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสม กับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการ ค่าบริการ จะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย

๓. สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้ โดยสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้ เป็นต้น

๔. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งใน ด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วย ประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

๕. ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ ของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการ เป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึก ของการบริการ

๖. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการ และสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

๗. กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบ การบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามาร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผล ที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ระดับด้วยกัน คือ

๑. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีตามความคาดหวัง ของผู้รับบริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดีและมีความสุข ในการมารับบริการนั้นๆ

๒. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับซึ่งเกิน ความคาดหวังที่ตั้งใจไว้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจก็จะเกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของขบวนการประเมิน โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปได้ในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้





## บทที่ ๓ ผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนพัฒนาสหกรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ เป็นการสำรวจความคิดเห็นของสหกรณ์ที่ได้รับการสนับสนุนเงินกู้กองทุนพัฒนาสหกรณ์ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๖ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๕๗ จำนวน ๔๕๐ สหกรณ์ มีสัญญาทั้งหมด ๕๗๔ สัญญา โดยส่งแบบสอบถามให้สหกรณ์แสดงความคิดเห็นและระดับความพึงพอใจใน ๔ ด้าน คือ ด้านนโยบาย ด้านการกระบวนกร/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการสนับสนุนสหกรณ์ การส่งแบบสอบถามได้รับการตอบกลับจำนวน ๔๔๒ สหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๒ ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

ผลการศึกษานำเสนอออกเป็น ๔ ส่วน คือ

- ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป
- ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของสหกรณ์ต่อการให้บริการเงินกองทุนพัฒนาสหกรณ์ของกรมส่งเสริมสหกรณ์
- ส่วนที่ ๓ ข้อดี ข้อเสีย และข้อเสนอแนะในการให้บริการของสหกรณ์
- ส่วนที่ ๔ แนวทางการจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ

### ๓.๑ ข้อมูลทั่วไป

สหกรณ์กลุ่มตัวอย่างที่จัดส่งแบบสอบถามกลับมีจำนวน ๔๕๐ สหกรณ์ ประกอบด้วยสหกรณ์ขนาดต่างๆ ดังนี้

ที่	ขนาดสหกรณ์	จำนวนสหกรณ์	จำนวนสัญญา
๑	เล็ก	๒	๒
๒	กลาง	๑๐๖	๑๑๗
๓	ใหญ่	๑๙๔	๒๔๒
๔	ใหญ่มาก	๑๔๘	๒๑๓
	รวม	๔๕๐	๕๗๔

ตารางที่ ๓ จำนวนของสหกรณ์และจำนวนสัญญาของกลุ่มตัวอย่าง

โดยสามารถแบ่งออกเป็นสหกรณ์ประเภทต่างๆ ได้ดังนี้

ประเภทสหกรณ์	ขนาดของสหกรณ์ของสหกรณ์เดิม				ขนาดของสหกรณ์ของสหกรณ์ใหม่				จำนวนสหกรณ์
	เล็ก	กลาง	ใหญ่	ใหญ่มาก	เล็ก	กลาง	ใหญ่	ใหญ่มาก	
การเกษตร	๑	๔๕	๑๑๙	๑๑๒	๑	๔๑	๓๖	๑๐	๓๖๕
เครดิตยูเนียน	-	๑	๙	๔	-	-	๓	๑	๑๘
นิคม	-	-	๑	๑๑	-	-	-	-	๑๒
บริการ	-	๑๒	๑๗	๓	-	๒	๑	-	๓๕
ประมง	-	๒	๕	๓	-	๒	-	-	๑๒
ร้านค้า	-	-	-	๓	-	-	-	-	๓
ออมทรัพย์	-	๑	๓	๑	-	-	-	-	๕
<b>รวม</b>	<b>๑</b>	<b>๖๑</b>	<b>๑๕๔</b>	<b>๑๓๗</b>	<b>๑</b>	<b>๔๕</b>	<b>๔๐</b>	<b>๑๑</b>	<b>๔๕๐</b>

ตารางที่ ๔ จำนวนของสหกรณ์กลุ่มตัวอย่างแบ่งตามขนาด และประเภทของสหกรณ์

สามารถแบ่งสัญญาที่ออกเป็นออกวัตถุประสงค์ต่างๆได้ ดังนี้

วัตถุประสงค์	สหกรณ์เดิม	สหกรณ์ใหม่	รวม
	๓๕๓ สหกรณ์	๙๗ สหกรณ์	
	จำนวนสัญญา	จำนวนสัญญา	
สินเชื่อ	๙๔	๑๒	๑๐๖
จัดหา	๑๒๖	๑๖	๑๔๒
รวบรวม	๗๘	๑๑	๘๙
ลงทุนในสินทรัพย์	๙	๒	๑๑
โครงการพิเศษ	๑๕๗	๖๙	๒๒๖
<b>รวม</b>	<b>๔๖๔</b>	<b>๑๑๐</b>	<b>๕๗๔</b>

ตารางที่ ๕ วัตถุประสงค์ในการขอกู้เงินกองทุนพัฒนาสหกรณ์ของสหกรณ์กลุ่มตัวอย่าง

### ๓.๒ ผลการศึกษาความพึงพอใจของสหกรณ์ที่ใช้บริการกองทุนพัฒนาสหกรณ์

๓.๒.๑ การศึกษาความพึงพอใจของสหกรณ์ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสหกรณ์ ซึ่งศึกษาจากสหกรณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๕๐ สหกรณ์ จากแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า มี ๕ ระดับ

มากที่สุด	คะแนน	๕	คะแนน
มาก	คะแนน	๔	คะแนน
ปานกลาง	คะแนน	๓	คะแนน
น้อย	คะแนน	๒	คะแนน
น้อยที่สุด	คะแนน	๑	คะแนน

การประเมินระดับความพึงพอใจของสหกรณ์ โดยใช้หลักเกณฑ์จากร้อยละของจำนวนคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับ ๔ และ ๕ (Top – Two – Box) ซึ่งแบ่งระดับการประเมินดังนี้

ระดับคะแนน มากกว่า	ร้อยละ ๙๕.๐๐ – ๑๐๐.๐๐	ระดับประเมิน	พึงพอใจมาก
ระดับคะแนน ระหว่าง	ร้อยละ ๘๕.๐๐ – ๙๔.๙๙	ระดับประเมิน	พึงพอใจ

ระดับคะแนน ระหว่าง ร้อยละ ๗๕.๐๐ – ๘๔.๙๙ ระดับประเมิน ปานกลาง

ระดับคะแนน ระหว่าง ร้อยละ ๖๕.๐๐ – ๗๔.๙๙ ระดับประเมิน ควรปรับปรุง

ระดับคะแนน น้อยกว่า ร้อยละ ๐.๐๐ – ๖๔.๙๙ ระดับประเมิน ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

๓.๒.๒ ผลการศึกษาความพึงพอใจของสหกรณ์กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการสนับสนุนเงินกู้จากกองทุนพัฒนาสหกรณ์ จากการส่งแบบสำรวจความพึงพอใจแก่สหกรณ์ ๔๕๐ แห่ง มีสหกรณ์ตอบแบบสอบถามจำนวน ๔๔๒ สหกรณ์ คิดเป็น ร้อยละ ๙๘.๒๒ ของแบบสำรวจทั้งหมด สามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจได้ ดังนี้

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ	
	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับประเมิน
<b>๑ ด้านนโยบาย/การพัฒนา</b>	<b>๘๗.๘๒</b>	<b>พึงพอใจ</b>
๑.๑ การกระจายอำนาจการพิจารณาเงินกู้ให้จังหวัด ในวงเงิน ๕ ล้านบาท	๙๒.๓๑	พึงพอใจ
๑.๒ การกำหนดดอกเบี้ยร้อยละ ๑-๕.๕/ปี แต่ต่างกันตามชั้นลูกหนี้สหกรณ์	๘๗.๗๘	พึงพอใจ
๑.๓ การสนับสนุนเงินกู้ กฟส. อัตราดอกเบี้ยร้อยละ ๑ ในโครงการพิเศษ	๙๓.๘๙	พึงพอใจ
๑.๔ การสนับสนุนเงินกู้แก่สหกรณ์ที่ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน โดยเฉพาะสหกรณ์ขนาดเล็ก	๘๗.๓๓	พึงพอใจ
๑.๕ การสนับสนุนเงินกู้แก่สหกรณ์ขนาดใหญ่ ในวัตถุประสงค์ที่จำเป็น เช่น การรวบรวมผลิตผล	๘๗.๗๘	พึงพอใจ
๑.๖ การสงเคราะห์สหกรณ์ / สมาชิกที่ประสบภัยพิบัติ	๗๗.๘๓	ปานกลาง
<b>๒ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	<b>๘๕.๗๕</b>	<b>พึงพอใจ</b>
๒.๑ การกำหนดระยะเวลาบริการเงินกู้สหกรณ์		
๒.๒.๑ วงเงินกู้ยืมไม่เกิน ๕ ล้านบาท ระยะเวลาในการให้บริการไม่เกิน ๒๕ วันทำการ/สหกรณ์	๘๘.๐๑	พึงพอใจ
๒.๒.๒ วงเงินกู้ยืมเกิน ๕ ล้านบาท ระยะเวลาในการให้บริการไม่เกิน ๓๕ วันทำการ/สหกรณ์	๘๕.๑๖	ปานกลาง
๒.๒ การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	๘๕.๒๙	พึงพอใจ
๒.๓ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๘๕.๒๙	พึงพอใจ
๒.๔ การให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา การใช้เงินกู้ของสหกรณ์	๘๕.๙๗	พึงพอใจ
<b>๓ การบริการของเจ้าหน้าที่</b>	<b>๙๔.๕๑</b>	<b>พึงพอใจ</b>
๓.๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๙๖.๑๕	พึงพอใจมาก
๓.๒ การให้บริการที่มีความเสมอภาค / ไม่เลือกปฏิบัติ	๙๕.๒๕	พึงพอใจมาก
๓.๓ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับเงิน กฟส.	๙๗.๒๙	พึงพอใจมาก
๓.๔ เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ	๘๙.๓๗	พึงพอใจ
<b>๔ สิ่งอำนวยความสะดวกและการสนับสนุนสหกรณ์</b>	<b>๙๔.๖๘</b>	<b>พึงพอใจ</b>
๔.๑ สถานที่ในการให้บริการสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๙๔.๕๗	พึงพอใจ
๔.๒ เอกสารเงินกู้ / สัญญาค้ำประกัน เพียงพอในการให้บริการ	๙๕.๔๘	พึงพอใจมาก
๔.๓ ความสะดวก รวดเร็ว ในการส่งชำระหนี้ด้วยระบบ Barcode	๙๔.๘๐	พึงพอใจ
๔.๔ การติดต่อทางโทรศัพท์ ,E-mail , Website กฟส. สะดวกและรวดเร็ว	๙๓.๘๙	พึงพอใจ
<b>ภาพรวมระดับความพึงพอใจของสหกรณ์ในการให้บริการของ กฟส.</b>	<b>๙๐.๑๓</b>	<b>พึงพอใจ</b>

**ตารางที่ ๖** ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสหกรณ์ ในปี ๒๕๕๗

จากผลการประเมินในตารางที่ ๖ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับประเมิน **พึงพอใจ** โดยในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการสนับสนุนสหกรณ์และการบริการของเจ้าหน้าที่มีร้อยละความพึงพอใจสูงสุด

ที่ร้อยละ ๙๔.๖๘ และ ๙๔.๕๑ ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับการประเมินในระดับ **พึงพอใจ** ขณะที่ความพึงพอใจในกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีร้อยละความพึงพอใจน้อยที่สุด ที่ระดับ ๘๕.๗๕ ซึ่งอยู่ในระดับประเมินในระดับ **พึงพอใจ** เช่นกัน

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านในด้านนโยบายและการพัฒนา ในภาพรวมมีระดับร้อยละความพึงพอใจที่ระดับ ๘๗.๘๒ ระดับประเมิน **พึงพอใจ** โดยการสนับสนุนโครงการพิเศษต่างๆ ในอัตราดอกเบี้ยพิเศษ ร้อยละ ๑ ต่อปี มีร้อยละความพึงพอใจสูงสุด ที่ร้อยละ ๙๓.๘๙ ซึ่งแสดงถึงความต้องการในการกู้เงินในอัตราดอกเบี้ยต่ำเพื่อช่วยเหลือภาระดอกเบี้ยในการจัดหาทุนหมุนเวียนเพื่อใช้ในการดำเนินกิจการของสหกรณ์ ความพึงพอใจในระดับรองลงมาคือการกระจายอำนาจในการพิจารณาเงินกู้ ให้จังหวัดในวงเงิน ๕ ล้านบาท ซึ่งเป็นการช่วยเพิ่มการบริหารจัดการและการบริการให้มีความคล่องตัวและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สหกรณ์ที่ขอรับการสนับสนุนเงินทุน กพส. สามารถเปิดรับเงินกู้หรือรับรู้ผลการพิจารณาผลการขอกู้ได้สะดวกรวดเร็ว และทันต่อความต้องการใช้เงินของสหกรณ์ ขณะที่ระดับร้อยละความพึงพอใจที่น้อยที่สุดในการประเมินด้านนโยบายและการพัฒนา คือ การสงเคราะห์สหกรณ์และสมาชิกที่ประสบภัยพิบัติ ที่ร้อยละความพึงพอใจ ๗๗.๘๓ อยู่ในระดับประเมิน **ปานกลาง**

ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจที่ระดับร้อยละ ๘๕.๗๕ ระดับประเมิน **พึงพอใจ** โดยวงเงินกู้ยืมไม่เกิน ๕ ล้านบาท ระยะเวลาในการให้บริการไม่เกิน ๒๕ วันทำการ/สหกรณ์ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดที่ร้อยละ ๘๘.๐๑ ระดับประเมิน **พึงพอใจ** ขณะที่วงเงินกู้ยืมเกิน ๕ ล้านบาท ระยะเวลาในการให้บริการไม่เกิน ๓๕ วันทำการ/สหกรณ์ มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดในหัวข้อนี้ที่ระดับร้อยละ ๘๔.๑๖ ระดับประเมิน **ปานกลาง** ซึ่งแสดงถึงความต้องการบริการที่รวดเร็วมากยิ่งขึ้นของสหกรณ์ที่ขอรับการสนับสนุนเงินกู้มากกว่า ๕ ล้านบาท

การประเมินระดับความพึงพอใจในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวมมีระดับร้อยละความพึงพอใจที่ระดับ ๙๔.๕๑ ระดับประเมิน **พึงพอใจ** โดยในด้านความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับเงิน กพส. มีระดับการประเมินมากที่สุดที่ระดับร้อยละ ๙๗.๒๙ ระดับประเมิน **พึงพอใจมาก** ซึ่งระดับประเมินอยู่ในระดับเดียวกันกับความพึงพอใจในความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ การให้บริการที่มีความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ ขณะที่เจ้าหน้าที่ที่เพียงพอต่อการให้บริการมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดที่ร้อยละ ๘๙.๓๗ ระดับประเมิน **พึงพอใจ**

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการสนับสนุนสหกรณ์มีระดับความพึงพอใจโดยรวมที่ระดับร้อยละ ๙๔.๖๘ ระดับประเมิน **พึงพอใจ** โดยเอกสารเงินกู้ / สัญญาค้ำประกัน เพียงพอในการให้บริการ มีร้อยละความพึงพอใจสูงสุดที่ระดับร้อยละ ๙๕.๔๘ ระดับประเมิน **พึงพอใจมาก** โดยในด้านความสะดวก รวดเร็ว ในการส่งชำระหนี้ด้วยระบบ Barcode และสถานที่ในการให้บริการสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีระดับพึงพอใจอยู่ในระดับรองลงมา ขณะที่การติดต่อทางโทรศัพท์ ,E-mail , Website กพส. สะดวกและรวดเร็ว มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดที่ระดับร้อยละ ๙๓.๘๙ ระดับประเมิน **พึงพอใจ**

โดยสรุปสหกรณ์มีความพึงพอใจในระดับประเมิน **พึงพอใจ** ในทุกด้าน เมื่อพิจารณาในแต่ละหัวข้อ พบว่าการประเมินในหมวดการบริการของเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกแก่การสนับสนุนสหกรณ์มีผลประเมินมากกว่าร้อยละ ๙๐ ในทุกหัวข้อ ขณะที่ในด้านนโยบายและการพัฒนา และกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีระดับร้อยละการประเมินต่ำกว่า ร้อยละ ๙๐ ยกเว้นหัวข้อการกระจายอำนาจการพิจารณาเงินกู้ให้จังหวัด ในวงเงิน ๕ ล้านบาท และการสนับสนุนเงินกู้ กพส. อัตราดอกเบี้ยร้อยละ ๑ ในโครงการพิเศษ ที่มีร้อยละความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๙๐ ที่ระดับ ๙๒.๓๑ และ ๙๓.๘๙ ในหมวดของนโยบายและการพัฒนาซึ่งแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในเรื่องของอัตราดอกเบี้ยต่ำ อาจจะสามารถตีความได้ว่าสหกรณ์ต้องการให้มีการปรับลดอัตราดอกเบี้ย

เพื่อให้สหกรณ์ที่ใช้บริการ กพส. สามารถลดภาระค่าใช้จ่ายในการจัดหาเงินทุนหมุนเวียนให้กับสหกรณ์ รวมถึง การกระจายอำนาจการพิจารณาเงินกู้ให้กับจังหวัดเพื่อความคล่องตัวและรวดเร็วในการเปิดรับเงินกู้ ซึ่งสอดคล้อง กับ การผลการประเมินในหัวข้อวงเงินกู้ยืมเกิน ๕ ล้านบาท ระยะเวลาในการให้บริการไม่เกิน ๓๕ วันทำการ/สหกรณ์ ที่มี ร้อยละความพึงพอใจน้อยเป็นอันดับสองของการประเมินสองหมัดนี้ ในหัวข้อการสงเคราะห์สหกรณ์และสมาชิก ที่ ประสบภัยพิบัติ ที่ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๗๗.๘๓ ระดับประเมิน ปานกลาง ถือเป็นหัวข้อที่มีร้อยละ ความ พึงพอใจในการประเมินน้อยที่สุดในแบบสำรวจ อาจเป็นเพราะวงเงินสงเคราะห์สหกรณ์และสมาชิกที่ประสบภัยพิบัติ มีปริมาณที่ไม่เพียงพอ และความล่าช้าในการดำเนินงานเนื่องจากมีกฎเกณฑ์ข้อบังคับต่างๆ ทำให้การขอรับการ สนับสนุนไม่เพียงพอและไม่ทันต่อความต้องการขอรับการสนับสนุนจาก กพส.

### ๓.๒.๓ การประเมินความพึงพอใจของสหกรณ์กลุ่มตัวอย่างแบ่งตามพื้นที่ของสหกรณ์

ในการสำรวจความพึงพอใจ ผู้ประเมินได้แยกศึกษาตามเขตพื้นที่เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในแต่ละพื้นที่ตามภาค ดังนี้

ภาค	จำนวนสหกรณ์	จำนวนสัญญา
เหนือ	๗๕	๙๖
ใต้	๕๙	๖๗
ตะวันออก	๒๘	๓๖
ตะวันตก	๒๑	๒๓
ตะวันออกเฉียงเหนือ	๑๖๔	๒๑๐
กลางและกทม.	๑๐๓	๑๔๒
รวม	๔๕๐	๕๗๔

ตารางที่ ๗ จำนวน และสัญญาของสหกรณ์กลุ่มตัวอย่าง

# กองทุนพัฒนาสหกรณ์

หัวข้อการประเมิน		ด้านนโยบาย/ การพัฒนา	กระบวนการ/ ขั้นตอน การ ให้บริการ	การบริการ ของ เจ้าหน้าที่	สิ่งอำนวยความสะดวกและ การสนับสนุน สหกรณ์	ภาพรวม ระดับความ พึงพอใจ
ภาคเหนือ	ร้อยละความพึงพอใจ	๘๕.๑๔	๘๑.๐๘	๘๙.๑๙	๙๐.๘๘	๘๖.๑๓
	ระดับประเมิน	พึงพอใจ	ปานกลาง	พึงพอใจ	พึงพอใจ	พึงพอใจ
ภาคใต้	ร้อยละความพึงพอใจ	๘๗.๘๕	๘๒.๗๑	๙๓.๒๒	๙๔.๔๙	๘๙.๐๓
	ระดับประเมิน	พึงพอใจ	ปานกลาง	พึงพอใจ	พึงพอใจ	พึงพอใจ
ภาคตะวันออก	ร้อยละความพึงพอใจ	๘๘.๖๙	๘๒.๑๔	๙๘.๒๑	๙๒.๘๖	๘๙.๘๕
	ระดับประเมิน	พึงพอใจ	ปานกลาง	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ	พึงพอใจ
ภาคตะวันตก	ร้อยละความพึงพอใจ	๙๕.๒๔	๙๖.๑๙	๙๘.๘๑	๑๐๐.๐๐	๙๗.๒๔
	ระดับประเมิน	พึงพอใจมาก	พึงพอใจมาก	พึงพอใจมาก	พึงพอใจมาก	พึงพอใจมาก
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ร้อยละความพึงพอใจ	๘๘.๖๘	๘๗.๖๗	๙๖.๒๓	๙๖.๒๓	๙๑.๕๙
	ระดับประเมิน	พึงพอใจ	พึงพอใจ	พึงพอใจมาก	พึงพอใจมาก	พึงพอใจ
ภาคกลางและกรุงเทพฯ	ร้อยละความพึงพอใจ	๘๖.๖๓	๘๖.๗๓	๙๔.๕๕	๙๔.๕๕	๘๙.๙๙
	ระดับประเมิน	พึงพอใจ	พึงพอใจ	พึงพอใจ	พึงพอใจ	พึงพอใจ

#### ตารางที่ ๘ ผลการประเมินความพึงพอใจ ปี ๒๕๕๗ แบ่งตามพื้นที่ภูมิภาค

จากตารางที่ ๘ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจแยกตามภาค จากการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมสหกรณ์ในภาคตะวันตกมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดที่ระดับร้อยละ ๙๗.๒๔ ระดับประเมิน **พึงพอใจมาก** นอกจากนี้สหกรณ์ในภาคภาคตะวันออกเฉียงเหนือยังมีระดับประเมิน **พึงพอใจมาก** ในทุกด้าน และภาคตะวันตกเฉียงเหนือมีระดับความพึงพอใจรองลงมาที่ร้อยละ ๙๑.๕๙ ระดับประเมิน **พึงพอใจ** ขณะที่ระดับความพึงพอใจของภาคเหนือและภาคใต้มีระดับน้อยที่สุดที่ร้อยละ ๘๖.๐๓ และ ๘๙.๐๓ ตามลำดับ

ในด้านนโยบายและการพัฒนานั้นสหกรณ์ในภาคตะวันตกและตะวันออกมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดที่ความพึงพอใจร้อยละ ๙๕.๒๔ และ ๘๘.๖๙ ระดับประเมิน **พึงพอใจมาก** และ **พึงพอใจ** ตามลำดับ โดยที่สหกรณ์ในภาคเหนือและสหกรณ์ในภาคกลางและกรุงเทพมหานครมีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุดที่ระดับร้อยละ ๘๕.๑๔ และ ๘๖.๖๓ ที่ระดับประเมิน **พึงพอใจ** ทั้ง ๒ พื้นที่

ผลการประเมินด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการนั้นสหกรณ์ในภาคตะวันตกมีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด และสหกรณ์ในภาคกลางและกรุงเทพมหานครมีระดับความพึงพอใจรองลงมาที่ระดับร้อยละ ๙๖.๑๙ และ ๘๖.๗๓ ระดับประเมิน **พึงพอใจมาก** และ **พึงพอใจ** ตามลำดับ ขณะที่ผลการประเมินระดับความพึงพอใจ **ปานกลาง** ใน ๓ พื้นที่ คือ สหกรณ์ในภาคเหนือ ภาคใต้ และภาคตะวันออก ที่ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๑.๐๘, ๘๒.๗๑ และ ๘๒.๑๔ ตามลำดับ

สหกรณ์ในภาคตะวันออก ภาคตะวันตก และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีระดับประเมินความพึงพอใจในการบริการของเจ้าหน้าที่ในระดับ **พึงพอใจมาก** ที่ร้อยละ ๙๘.๒๑, ๙๘.๘๑ และ ๙๖.๒๓ ตามลำดับ ซึ่งระดับ

การประเมินน้อยที่สุดมีระดับความพึงพอใจที่ร้อยละ ๘๙.๑๙ ระดับความพึงพอใจ **พึงพอใจ** ซึ่งเป็นผลการประเมินของสหกรณ์ในภาคเหนือ

ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการสนับสนุนสหกรณ์พื้นที่ที่สหกรณ์มีความพึงพอใจสูงสุด คือ สหกรณ์ในภาคตะวันตก ซึ่งมีระดับความพึงพอใจร้อยละ ๑๐๐ ระดับประเมิน **พึงพอใจมาก** รองลงมาคือสหกรณ์จากภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๒๓ ระดับประเมิน **พึงพอใจ**

โดยสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละภาคในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกและการสนับสนุนสหกรณ์ มีระดับร้อยละความพึงพอใจค่อนข้างสูง มีระดับประเมิน **พึงพอใจ** ถึง **พึงพอใจมาก** เมื่อเทียบกับในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการซึ่งมีร้อยละความพึงพอใจน้อยที่สุดในเกือบทุกภาค ซึ่งแสดงถึงความสอดคล้องของข้อมูลในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการต้องมีการปรับปรุงเพิ่มเติมตอบสนองกับความต้องการของสหกรณ์ โดยสหกรณ์ต้องการให้การกู้ยืมเงิน กพส. มีความสะดวกรวดเร็วและมีแนวทางที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกในการขอกู้เงินของสหกรณ์



## ๓.๒.๔ เปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจกับผลงานที่ผ่านมา

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ ๒๕๕๗		ระดับความพึงพอใจ ๒๕๕๖	
	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับประเมิน
<b>๑ ด้านนโยบาย/การพัฒนา</b>	๘๗.๘๒	พึงพอใจ	๘๓.๒๔	ปานกลาง
๑.๑ การกระจายอำนาจการพิจารณาเงินกู้ให้จังหวัด ในวงเงิน ๕ ล้านบาท	๙๒.๓๑	พึงพอใจ	๘๘.๑๒	พึงพอใจ
๑.๒ การกำหนดดอกเบี้ยร้อยละ ๑-๕.๕/ปี แต่ต่างกันตามชั้นลูกหนี้สหกรณ์	๘๗.๗๘	พึงพอใจ	๘๒.๒๗	ปานกลาง
๑.๓ การสนับสนุนเงินกู้ กพส. อัตราดอกเบี้ยร้อยละ ๑ ในโครงการพิเศษ	๙๓.๘๙	พึงพอใจ	๘๙.๙๕	พึงพอใจ
๑.๔ การสนับสนุนเงินกู้แก่สหกรณ์ที่ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน โดยเฉพาะสหกรณ์ขนาดเล็ก	๘๗.๓๓	พึงพอใจ	๘๔.๑๐	ปานกลาง
๑.๕ การสนับสนุนเงินกู้แก่สหกรณ์ขนาดใหญ่ ในวัตถุประสงค์ที่จำเป็น เช่น การรวบรวมผลผลิต	๘๗.๗๘	พึงพอใจ	๘๔.๑๐	ปานกลาง
๑.๖ การสงเคราะห์สหกรณ์ / สมาชิกที่ประสบภัยพิบัติ	๗๗.๘๓	ปานกลาง	๗๐.๙๓	ควรปรับปรุง
<b>๒ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>	๘๕.๗๕	พึงพอใจ	๗๙.๓๑	ปานกลาง
๒.๑ การกำหนดระยะเวลาบริการเงินกู้สหกรณ์				
๒.๒.๑ วงเงินกู้ยืมไม่เกิน ๕ ล้านบาท ระยะเวลาในการให้บริการไม่เกิน ๒๕ วันทำการ/สหกรณ์	๘๘.๐๑	พึงพอใจ	๘๔.๖๔	ปานกลาง
๒.๒.๒ วงเงินกู้ยืมเกิน ๕ ล้านบาท ระยะเวลาในการให้บริการไม่เกิน ๓๕ วันทำการ/สหกรณ์	๘๔.๑๖	ปานกลาง	๗๖.๔๒	ปานกลาง
๒.๒ การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการ	๘๕.๒๙	พึงพอใจ	๗๘.๐๖	ปานกลาง
๒.๓ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๘๕.๒๙	พึงพอใจ	๗๘.๐๖	ปานกลาง
๒.๔ การให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา การใช้เงินกู้ของสหกรณ์	๘๕.๙๗	พึงพอใจ	๗๙.๓๔	ปานกลาง
<b>๓ การบริการของเจ้าหน้าที่</b>	๙๔.๕๑	พึงพอใจ	๙๐.๓๑	พึงพอใจ
๓.๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๙๖.๑๕	พึงพอใจมาก	๙๑.๗๗	พึงพอใจ
๓.๒ การให้บริการที่มีความเสมอภาค / ไม่เลือกปฏิบัติ	๙๕.๒๕	พึงพอใจมาก	๙๑.๒๒	พึงพอใจ
๓.๓ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับเงิน กพส.	๙๗.๒๙	พึงพอใจมาก	๙๒.๘๗	พึงพอใจ
๓.๔ เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ	๘๙.๓๗	พึงพอใจ	๘๕.๓๗	พึงพอใจ



การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ ๒๕๕๗		ระดับความพึงพอใจ ๒๕๕๖	
	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับประเมิน	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับประเมิน
<b>๔ สิ่งอำนวยความสะดวกและการสนับสนุนสหกรณ์</b>	<b>๙๔.๖๘</b>	<b>พึงพอใจ</b>	<b>๙๐.๕๙</b>	<b>พึงพอใจ</b>
๔.๑ สถานที่ในการให้บริการสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๙๔.๕๗	พึงพอใจ	๘๘.๘๕	พึงพอใจ
๔.๒ เอกสารเงินกู้ / สัญญาค้ำประกัน เพียงพอในการให้บริการ	๙๕.๔๘	พึงพอใจมาก	๙๓.๒๔	พึงพอใจ
๔.๓ ความสะดวก รวดเร็ว ในการส่งชำระหนี้ด้วยระบบ Barcode	๙๔.๘๐	พึงพอใจ	๙๑.๗๗	พึงพอใจ
๔.๔ การติดต่อทางโทรศัพท์ ,E-mail , Website กพส. สะดวกและรวดเร็ว	๙๓.๘๙	พึงพอใจ	๘๘.๔๘	พึงพอใจ
<b>ภาพรวมระดับความพึงพอใจของสหกรณ์ในการให้บริการของ กพส.</b>	<b>๙๐.๑๓</b>	<b>พึงพอใจ</b>	<b>๘๕.๒๔</b>	<b>พึงพอใจ</b>

#### ตารางที่ ๙ ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปี ๒๕๕๖ และ ๒๕๕๗

จากตารางที่ ๙ พบว่าระดับความพึงพอใจของสหกรณ์ที่เข้าการบริการเพิ่มขึ้นในทุกด้าน โดยเฉพาะในด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการซึ่งมีอัตราการเพิ่มขึ้นสูงสุด เพิ่มขึ้นมากกว่าปี ๒๕๕๖ ร้อยละ ๘.๑๒ จากระดับความพึงพอใจร้อยละ ๗๙.๓๑ ระดับประเมิน **ปานกลาง** เป็นระดับความพึงพอใจร้อยละ ๘๕.๗๕ ระดับประเมิน **พึงพอใจ** และโดยภาพรวมของการประเมินมีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจาก ร้อยละ ๘๕.๑๔ เป็น ๙๐.๑๓ ที่ระดับ พึงพอใจเช่นกัน

ในด้านนโยบายและการพัฒนาในภาพรวมมีผลระดับประเมินเพิ่มขึ้นจาก ระดับ **ปานกลาง** เป็น **พึงพอใจ** หัวข้อย่อยที่มีการเพิ่มขึ้นของระดับการประเมิน คือ การกำหนดดอกเบี้ยร้อยละ ๑ - ๕.๕/ปี แต่ต่างกันตามชั้นลูกหนี้สหกรณ์ การสนับสนุนเงินกู้แก่สหกรณ์ที่ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน โดยเฉพาะสหกรณ์ขนาดเล็ก และการสนับสนุนเงินกู้แก่สหกรณ์ขนาดใหญ่ ในวัตถุประสงค์ที่จำเป็น เช่น การรวบรวมผลผลิต ขณะที่ในผลการประเมินในหัวข้อการสงเคราะห์สหกรณ์และสมาชิกที่ประสบภัยพิบัติ มีระดับประเมินความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้นจาก **ควรปรับปรุง** เป็น **ปานกลาง** ซึ่งอาจจะเป็นผลจากการช่วยเหลือเงินกู้ยืมเงินให้กับสหกรณ์ที่เข้าร่วมโครงการรับจำนำข้าวของรัฐบาล เป็นที่น่าสนใจว่าผลการประเมินความพึงพอใจหัวข้อการสนับสนุนเงินกู้ กพส. อัตราดอกเบี้ยร้อยละ ๑ ในโครงการพิเศษ มีระดับประเมินความพึงพอใจร้อยละสูงที่สุดทั้ง ๒ ปี

ระดับประเมินความพึงพอใจในกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการในเพิ่มรวมเพิ่มขึ้นจาก ระดับ **ปานกลาง** เป็น ระดับ **พึงพอใจ** โดยในทุกหัวข้อในการประเมินของด้านกระบวนการมีการปรับระดับประเมินทั้งหมด ยกเว้นหัวข้อวงเงินกู้ยืมเกิน ๕ ล้านบาท ระยะเวลาในการให้บริการไม่เกิน ๓๕ วันทำการ/สหกรณ์ ที่มีระดับประเมินปานกลาง แม้ว่าจะมีร้อยละความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น แต่ระดับประเมินไม่มีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นการสะท้อนความต้องการบริการที่มีความรวดเร็วมากขึ้นของสหกรณ์ในการให้บริการของ กพส.

สำหรับด้านการบริการของเจ้าหน้าที่มีระดับประเมิน **พึงพอใจ** ไม่มีการเปลี่ยนแปลงจากปีที่ผ่านมา ขณะที่ร้อยละความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจาก ๙๐.๕๙ เป็น ๙๔.๖๘ หัวข้อการประเมินในทุกหัวข้อมีการเพิ่มขึ้นของระดับประเมินจาก **พึงพอใจ** เป็น **พึงพอใจมาก** ยกเว้น หัวข้อเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงของระดับประเมิน นอกจากนั้นยังมีร้อยละความพึงพอใจน้อยที่สุดทั้ง ๒ ปี ซึ่งอาจเป็นสัญญาณบ่งชี้ว่ากองทุนพัฒนาสหกรณ์ในส่วนภูมิภาคมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน

ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการสนับสนุนสหกรณ์มีความพึงพอใจในระดับประเมิน **พึงพอใจ** เช่นเดียวกับปีก่อน โดยส่วนใหญ่มีระดับการประเมินที่ระดับพึงพอใจเช่นเดียวกับปี ๒๕๕๖ ยกเว้นหัวข้อเอกสารเงินกู้และสัญญาค้ำประกัน เพียงพอในการให้บริการ ที่ระดับการประเมินเพิ่มขึ้นจาก **พึงพอใจ** เป็น **พึงพอใจมาก**

โดยสรุปในภาพรวมผลการประเมินความพึงพอใจในปี ๒๕๕๗ สอดคล้องกับผลการประเมินความพึงพอใจในปี ๒๕๕๖ โดยในแต่ละหมวดมีลำดับคะแนนร้อยละความพึงพอใจที่เหมือนกัน โดยภาพรวมระดับร้อยละความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ๔.๘๘ เปอร์เซ็นต์ จาก ๘๕.๒๔ ในปี ๒๕๕๖ คิดเป็นการเพิ่มขึ้นร้อยละ ๕.๗๔ จากปี ๒๕๕๖ โดยหัวข้อที่มีร้อยละความพึงพอใจสูงสุดในปี ๒๕๕๗ คือ หัวข้อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับเงิน กฟส. มีระดับประเมิน **พึงพอใจมาก** ขณะที่ในปี ๒๕๕๖ หัวข้อที่มีร้อยละความพึงพอใจสูงสุดคือ หัวข้อเอกสารเงินกู้ / สัญญาค้ำประกัน เพียงพอในการให้บริการ ที่ระดับประเมิน **พึงพอใจ** ขณะที่หัวข้อการสงเคราะห์สหกรณ์ / สมาชิกที่ประสบภัยพิบัติมีร้อยละความพึงพอใจน้อยที่สุดทั้ง ๒ ปี ที่ระดับการประเมิน **ควรปรับปรุง** ในปี ๒๕๕๖ และ **ปานกลาง** ในปี ๒๕๕๗

### ๓.๓ ข้อเสนอแนะและความคาดหวังในการให้บริการของกองทุนพัฒนาสหกรณ์

๓.๓.๑ จากการสำรวจการประเมินความพึงพอใจ สามารถสรุปข้อเสนอแนะและความคาดหวังของสหกรณ์เป็นหัวข้อหลักได้ดังนี้

#### ด้านนโยบาย

- (๑) ควรมีนโยบายที่เน้นการช่วยเหลือสหกรณ์ขนาดเล็ก เช่น โครงการพิเศษ ลดอัตราดอกเบี้ยให้สหกรณ์ขนาดเล็ก
- (๒) โครงการการสนับสนุนต่างๆควรมีความต่อเนื่องกัน
- (๓) ควรเพิ่มอำนาจการอนุมัติวงเงินกู้ยืมให้จังหวัด เพื่อความรวดเร็วและคล่องตัวในการอนุมัติเงินกู้
- (๔) ควรมีการจัดการการดูงานระหว่างสหกรณ์เพื่อการเรียนรู้ระหว่างสหกรณ์ และสร้างเครือข่ายให้กับสหกรณ์
- (๕) ควรขยายระยะเวลาการชำระเงินกู้
- (๖) ควรมีนโยบายที่ช่วยสหกรณ์แบบครบวงจร ตั้งแต่วัตถุดิบ แปรรูป การตลาด และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของสหกรณ์

(๗) ควรมีการส่งเสริมการลงทุนในสินทรัพย์เพิ่มมากขึ้น เพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าสหกรณ์

#### ด้านกระบวนการดำเนินงาน

สหกรณ์ต้องการให้มีการลดขั้นตอน กระบวนการให้บริการลง เนื่องจากกระบวนการให้บริการใช้ระยะเวลาานาน และมีความซับซ้อน ทำให้การสนับสนุนมีความล่าช้าและไม่ทันต่อความต้องการของสหกรณ์

#### ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

สหกรณ์ต้องการเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ อีกทั้งต้องการให้ชี้แจงรายละเอียดต่างๆ ให้สหกรณ์เข้าใจในขั้นตอนและกระบวนการอย่างละเอียด

#### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- (๑) สหกรณ์ต้องการให้มีการอบรมด้านการบัญชี และการตลาดให้กับสหกรณ์ เนื่องจากสหกรณ์ไม่มีความรู้ ความเข้าใจในระบบบัญชี ทำให้เป็นอุปสรรคในการขอรับบริการ
- (๒) ควรมีการจัดทำข้อมูลในเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน รวมถึงการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ มากขึ้น เพื่อให้สหกรณ์ทันต่อข่าวสารต่างๆ ของกองทุนพัฒนาสหกรณ์

๓.๓.๒ ความคาดหวังของสหกรณ์

(๑) สหกรณ์ต้องการให้มีการเพิ่มงบประมาณของกองทุนฯ เนื่องจากวงเงินที่ได้รับไม่พอเพียงต่อความต้องการของสหกรณ์

(๒) สหกรณ์ต้องการให้มีการลดอัตราดอกเบี้ยในการกู้ยืมเพื่อลดภาระต้นทุนในการเข้าถึงแหล่งทุนของสหกรณ์

(๓) สหกรณ์ต้องการให้เจ้าหน้าที่เข้ามาร่วมในการจัดทำแผนการลงทุน เพื่อแนะนำสหกรณ์ในการใช้เงินกองทุนฯ และการดำเนินธุรกิจ



## บทที่ ๔ สรุปและข้อเสนอแนะ

### ๔.๑ สรุปผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนพัฒนาสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๖ – ๓๐ กันยายน ๒๕๕๗) โดยสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๔๕๐ สหกรณ์ ที่ได้รับการสนับสนุนเงินกู้เงินกองทุนพัฒนาสหกรณ์ในวัตถุประสงค์ต่างๆ ได้รับการตอบกลับแบบสำรวจ จำนวน ๔๔๒ สหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๒๒ ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีผลการศึกษาดังนี้

#### ๔.๑.๑ สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสหกรณ์ที่ได้รับการสนับสนุนต่อการบริการของกองทุนพัฒนาสหกรณ์

(๑) ในภาพรวมสหกรณ์ความพึงพอใจในการบริการของกองทุนพัฒนาสหกรณ์ในระดับประเมิน **พึงพอใจ** ที่ระดับร้อยละ ๙๐.๑๓ โดยที่มีผลการประเมินในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการสนับสนุนสหกรณ์ มีร้อยละความพึงพอใจสูงที่สุดที่ ระดับร้อยละ ๙๔.๖๘ ระดับประเมิน **พึงพอใจ** และด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ มีระดับร้อยละที่ใกล้เคียงกัน ที่ระดับร้อยละ ๙๔.๕๑ ระดับประเมิน **พึงพอใจ** ขณะที่ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดที่ร้อยละ ๘๕.๗๕ ระดับประเมิน **พึงพอใจ**

(๒) เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อพบว่าหัวข้อเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับเงิน กพส. มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดที่ระดับร้อยละ ๙๗.๒๙ ระดับประเมิน **พึงพอใจมาก** ขณะที่หัวข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ๒ อันดับคือ หัวข้อวงเงินกู้ยืมเกิน ๕ ล้านบาท ระยะเวลาในการให้บริการไม่เกิน ๓๕ วันทำการ/สหกรณ์ และหัวข้อการสงเคราะห์สหกรณ์ / สมาชิกที่ประสบภัยพิบัติ ที่ระดับร้อยละ ๘๔.๑๖ และ ๗๗.๘๓ ที่ระดับประเมิน **พึงพอใจ** และ **ปานกลาง** ตามลำดับ แสดงถึงความต้องการความรวดเร็วในการให้บริการ และนโยบายการสงเคราะห์สหกรณ์และสมาชิกที่ประสบภัยพิบัติที่ไม่ตรงกับความต้องการของสหกรณ์

(๓) ในการประเมินผลความพึงพอใจในแต่ละภาค พบว่าสหกรณ์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ที่ระดับประเมิน **พึงพอใจมาก** ที่ร้อยละ ๙๗.๒๔ ขณะที่สหกรณ์ในภาคเหนือมีผลประเมินความพึงพอใจร้อยละ ๘๖.๑๓ ระดับประเมิน **พึงพอใจ** ซึ่งเป็นระดับความพึงพอใจที่น้อยที่สุด

(๔) การประเมินความพึงพอใจในทุกภาคมีผลที่สอดคล้องกัน คือ การประเมินในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและการสนับสนุนสหกรณ์มีร้อยละความพึงพอใจสูง ขณะที่ด้านนโยบายและการพัฒนาและด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีร้อยละความพึงพอใจน้อย โดยที่ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

(๕) เมื่อเปรียบเทียบกับผลการประเมินความพึงพอใจกับปีที่ผ่านมา โดยภาพรวมมีระดับร้อยละความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ๕.๔๒ เปอร์เซ็นต์ มีระดับประเมินเพิ่มขึ้นในด้านนโยบายและการพัฒนา และกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จากระดับประเมิน **ปานกลาง** เป็น **พึงพอใจ** ขณะที่ผลการประเมินด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกและการสนับสนุนสหกรณ์มีระดับผลการประเมินคงเดิมที่ระดับ **พึงพอใจ** แต่มีผลร้อยละความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

(๖) ผลประเมินมีความสอดคล้องกับปีที่แล้วโดยที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการสนับสนุนสหกรณ์มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ลำดับที่สองคือการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านนโยบายและการพัฒนาเป็นลำดับต่อมา และลำดับสุดท้าย คือ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

#### ๔.๒ แนวทางการจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการของกองทุนพัฒนาสหกรณ์

จากข้อเสนอแนะและความคาดหวังของสหกรณ์ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของกองทุนพัฒนาสหกรณ์ กองทุนพัฒนาสหกรณ์ได้จัดทำแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการในปี ๒๕๕๘ ดังนี้

แผนการปรับปรุง (แผนงาน/โครงการ)	ประโยชน์ที่ได้รับ	การดำเนินการ
๑. เสนอเพิ่มกรอบวงเงินกู้ยืมประจำปี ๒. กำหนดเป้าหมายในการจัดหาเงินทุนเพิ่มเติมโดยกำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ของกองทุนพัฒนาสหกรณ์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เพิ่มกรอบวงเงินในการกู้ยืมให้กับสหกรณ์ เพื่อรองรับความต้องการเงินกู้ที่มากขึ้น</li> <li>- เพิ่มรายได้ดอกเบี้ยรับให้กับ กฟส. เพื่อใช้ในการขยายวงเงินกู้ยืมให้กับสหกรณ์ต่อไป</li> <li>- มีการกำหนดแนวทางที่ชัดเจนในการจัดหาแหล่งเงินทุนเพิ่มเติม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑. เสนอขยายกรอบวงเงินเพิ่มเติม</li> <li>๒. ดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของ กฟส. ปี ๒๕๕๘ – ๒๕๖๒ เรื่องการจัดหาแหล่งทุน กฟส.</li> </ul>
๓. เสนอขอกรอบงบประมาณในการจัดสรรวงเงินกู้โครงการพิเศษอัตราดอกเบี้ยร้อยละ ๑ ของสหกรณ์ขนาดเล็ก ทั้ง ๓ โครงการ ให้เพียงพอต่อความต้องการของสหกรณ์ ทั้งโครงการพัฒนาสินเชื่อธุรกิจสหกรณ์ โครงการขยายโอกาสเข้าถึงแหล่งทุนและโครงการสนับสนุนเงินกู้กองทุนพัฒนาสหกรณ์เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงของสหกรณ์ขนาดเล็ก	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เพื่อเป็นการช่วยเหลือและสนับสนุนสหกรณ์ขนาดเล็กให้มีความเข้มแข็งมากขึ้น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑. จัดทำการจัดสรรวงเงินกู้ยืมและรายละเอียดโครงการที่นำมาให้กับคณะกรรมการบริหาร กฟส. เพื่อพิจารณาอนุมัติงบประมาณ</li> <li>๒. เขียนโครงการพิเศษอัตราดอกเบี้ยต่ำ ทดแทนโครงการขยายโอกาสเข้าถึงแหล่งทุนและโครงการสนับสนุนเงินกู้กองทุนพัฒนาสหกรณ์เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงของสหกรณ์ขนาดเล็ก ที่จะสิ้นสุดโครงการในปี ๒๕๕๘ เพื่อเป็นการช่วยเหลือสหกรณ์เล็กและกลางอย่างต่อเนื่อง</li> </ul>
๔. พัฒนาปรับปรุงเว็บไซต์ของกองทุนพัฒนาสหกรณ์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เพื่อให้สหกรณ์เข้าถึงข้อมูลโครงการและระเบียบต่างๆ ของกองทุนพัฒนาสหกรณ์ได้ง่ายมากขึ้น</li> <li>- สหกรณ์ได้รับข้อมูลที่ทันสมัย และเป็นปัจจุบัน</li> <li>- เป็นการเพิ่มช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑. ส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์กองทุนฯ</li> <li>๒. พัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ของกองทุนฯ ให้มีความทันสมัย</li> <li>๓. พัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ของกองทุนฯ ให้ง่ายต่อการใช้งานมากขึ้น</li> </ul>

แผนการปรับปรุง (แผนงาน/โครงการ)	ประโยชน์ที่ได้รับ	การดำเนินการ
<p>๔. จัดทำแผนและฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงาน กพส. ในปี ๒๕๕๘</p> <p>๕. มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันทางเว็บไซต์ของสำนักบริหารเงินทุน</p> <p>๖. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน กพส. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้ปฏิบัติงานและสหกรณ์</p>	<p>- เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน กพส. ที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน และสามารถถ่ายทอดให้แก่สหกรณ์ได้อย่างถูกต้อง</p> <p>- เผยแพร่การปรับเปลี่ยนกฎเกณฑ์และระเบียบต่างๆ ให้ผู้ปฏิบัติงานและสหกรณ์ปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน</p>	<p>๑. เสนอแผนและจัดทำกรฝึกอบรมให้กับผู้ปฏิบัติงาน กพส. ให้คณะกรรมการบริการ กพส. พิจารณา</p> <p>๒. ปรับปรุงและพัฒนาข้อมูลข่าวสารของกองทุนในเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน</p> <p>๓. เผยแพร่คู่มือปฏิบัติงาน กพส. ปี ๒๕๕๘</p>

#### ตารางที่ ๑๐ แนวทางและแผนการปรับปรุงการให้บริการในปีงบประมาณ ๒๕๕๘

##### ๔.๓ ข้อเสนอแนะ

- (๑) ควรมีการนำแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของกองทุนพัฒนาสหกรณ์ไปดำเนินการ เพื่อปรับปรุงความพึงพอใจการให้บริการของกองทุนพัฒนาสหกรณ์
- (๒) ควรมีการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าสหกรณ์ อย่างต่อเนื่อง
- (๓) ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของสหกรณ์ที่ไม่เคยรับบริการ หรือใช้บริการแหล่งทุนอื่น เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานและการขยายฐานลูกค้าของกองทุนฯ

# กองทุนพัฒนาสหกรณ์