



รายงานผลการศึกษาความพึงพอใจของสหกรณ์
ที่มีต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสหกรณ์
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

กลุ่มวิเคราะห์กองทุนพัฒนาสหกรณ์
กองพัฒนาระบบสนับสนุนการสหกรณ์

คำนำ

กองทุนพัฒนาสหกรณ์ (กพส.) จัดเป็นกองทุนที่ให้บริการและสนับสนุนด้านเงินทุนของสหกรณ์ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้กับสหกรณ์ ความพึงพอใจของสหกรณ์ในการบริการของกองทุนพัฒนาสหกรณ์ เป็นตัวชี้วัดหนึ่งในการตรวจสอบการดำเนินงานของ กพส. ในแง่ของความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากน้อยเพียงใด ดังนั้นการศึกษาความพึงพอใจของกองทุนพัฒนาสหกรณ์ จึงมีความสำคัญ เนื่องจากการรับฟังการตอบรับของสหกรณ์ที่รับบริการ นอกจากนั้นผลการศึกษา และข้อเสนอแนะต่างๆ ของสหกรณ์สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของกองทุนพัฒนาสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องต่อความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้นซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สมาชิกและสหกรณ์ต่อไป

กองพัฒนาระบบสนับสนุนการสหกรณ์

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

สารบัญ

1 บทนำ.....	1
1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.2 ขอบเขตของการศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	3
2.1 กองทุนพัฒนาสหกรณ์.....	3
2.2 การประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาสหกรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	4
2.3 ขนาดสหกรณ์	5
2.4 การจัดชั้นลูกหนี้.....	5
2.4.1 เกณฑ์การจัดชั้นลูกหนี้ กพส.	5
2.4.2 การกำหนดชั้นลูกหนี้.....	6
2.4.3 การพิจารณาจัดชั้นลูกหนี้ประจำปี.....	6
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
3 วิธีการศึกษา.....	11
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	11
3.2 เครื่องมือรวบรวมข้อมูล	11
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	11
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	11
4 ผลการศึกษา	12
4.1 ข้อมูลทั่วไป	12
4.1.1 จำนวนสหกรณ์ผู้ตอบแบบสำรวจแบ่งตามประเภทสหกรณ์และการใช้เงินกู้ กพส. ในปี 2561	12
4.1.2 จำนวนสหกรณ์ผู้ตอบแบบสำรวจแบ่งตามประเภทสหกรณ์แบ่งตามขนาดของสหกรณ์.....	13
4.1.3 จำนวนสหกรณ์ผู้ตอบแบบสำรวจแบ่งตามประเภทสหกรณ์และวัตถุประสงค์ในการขอเงิน กพส.....	13
4.1.4 จำนวนสหกรณ์ผู้ตอบแบบสำรวจแบ่งตามประเภทสหกรณ์และชั้นลูกหนี้ กพส.	14
4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจโดยรวม (รายสหกรณ์).....	14
4.3 ความพึงพอใจของสหกรณ์ต่อการใช้บริการแหล่งเงินทุนต่างๆ.....	16
4.4 ผลการประเมินความพึงพอใจโดยละเอียด	16
4.5 ผลการประเมินความพึงพอใจแยกตามประเภทของสหกรณ์.....	20
4.6 ผลการประเมินความพึงพอใจแบ่งตามขนาดของสหกรณ์.....	20

4.7 ผลความพึงพอใจแยกตามผลการจัดชั้นลูกหนี้ปี 2561	21
4.8 ผลการประเมินเปรียบเทียบกับปีก่อน (2560)	21
4.9 ผลการประเมินความพึงพอใจของสหกรณ์ที่ใช้บริการเงินกู้ กพส. เป็นครั้งแรก หรือสหกรณ์ไม่ได้ใช้ บริการเงินกู้ กพส. มากกว่า 5 ปี กับสหกรณ์ที่ใช้บริการเงินกู้ กพส. อย่างต่อเนื่อง.....	23
4.10 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และความคาดหวังในการให้บริการของกองทุนพัฒนาสหกรณ์	26
5 สรุปผลการศึกษา	28
5.1 ข้อสรุปผลการศึกษาความพึงพอใจปี 2561.....	28
5.2 ข้อสังเกต	29
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	30

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1	ตารางแสดงจำนวนสหกรณ์ที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจแบ่งตามประเภทสหกรณ์.....	12
ตารางที่ 2	ตารางแสดงจำนวนสหกรณ์ที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจแบ่งตามขนาดสหกรณ์.....	13
ตารางที่ 3	ตารางแสดงจำนวนสหกรณ์ที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจแบ่งตามวัตถุประสงค์การให้เงินกู้.....	13
ตารางที่ 4	ตารางแสดงจำนวนสหกรณ์ที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจแบ่งตามชั้นลูกหนี้ กพส.....	14
ตารางที่ 5	ตารางแสดงผลความพึงพอใจของแต่ละสหกรณ์แบ่งออกเป็นสหกรณ์ที่ใช้บริการเงินกู้ กพส. และไม่ได้ใช้บริการเงินกู้ กพส. ในปี 2561	14
ตารางที่ 6	ตารางแสดงเหตุผลที่สหกรณ์ไม่ได้ใช้บริการเงินกู้ กพส. ในปีงบประมาณ 2561	15
ตารางที่ 7	ตารางแสดงร้อยละความพึงพอใจแบบ Top-Two-Box ของสหกรณ์ที่ใช้บริการแหล่งเงินทุนต่างๆ	16
ตารางที่ 8	ตารางแสดงการประเมินผลความพึงพอใจของสหกรณ์ที่เข้าร่วมการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของสหกรณ์ที่มีต่อการให้บริการ กพส.....	18
ตารางที่ 9	ตารางแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแบ่งตามประเภทของสหกรณ์	20
ตารางที่ 10	ตารางแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแบ่งตามขนาดของสหกรณ์.....	20
ตารางที่ 11	ตารางแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแบ่งตามชั้นลูกหนี้ กพส.....	21
ตารางที่ 12	ตารางเปรียบเทียบผลประเมินความพึงพอใจของสหกรณ์ที่มีต่อบริการของ กพส. ปี 2560 และ 2561.....	22
ตารางที่ 13	ตารางเปรียบเทียบผลประเมินความพึงพอใจของสหกรณ์ที่มีต่อบริการของ กพส. ของสหกรณ์ที่ใช้บริการ กพส. เป็นครั้งแรกหรือไม่ได้ใช้บริการ กพส. มากกว่า 5 ปี และสหกรณ์ที่ใช้บริการ กพส. ต่อเนื่องเกือบทุกปี	24
ตารางที่ 14	ตารางแสดงความถี่ของข้อเสนอแนะและความต้องการในการขอรับบริการของสหกรณ์.....	26

**บทที่
1 บทนำ**

กองทุนพัฒนาสหกรณ์ (กพส.) จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542 โดยโอนเงินทุนหมุนเวียนส่งเสริมสหกรณ์เข้าเป็นกองทุนพัฒนาสหกรณ์ และตามพระราชกฤษฎีกาแก้ไขบทบัญญัติให้สอดคล้องกับการโอนอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 กองทุนพัฒนาสหกรณ์ได้โอนไปจัดตั้งไว้ที่กรมส่งเสริมสหกรณ์ ตั้งแต่วันที่ 6 ตุลาคม 2545 เป็นต้นมา

กรมส่งเสริมสหกรณ์ได้กำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการกู้เงินกองทุนพัฒนาสหกรณ์ เพื่อใช้เป็นกรอบในการพิจารณาเงินกู้ให้แก่สหกรณ์นำเงินกู้ไปใช้เป็นทุนหมุนเวียนในการดำเนินธุรกิจเพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างมาตรฐานการให้บริการแก่สหกรณ์และสมาชิกสหกรณ์

ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 กรมส่งเสริมสหกรณ์ได้อนุมัติเงินกู้กองทุนพัฒนาสหกรณ์ให้กับสหกรณ์ต่างๆ จำนวน 1,455 สหกรณ์ รวม 1,917 สัญญา เป็นเงิน 4,633.17 ล้านบาท แยกตามวัตถุประสงค์ในการให้กู้เงิน ตามตารางที่ 1.1

รายการ	จำนวนสหกรณ์	จำนวนสัญญา	เป็นเงิน (ล้านบาท)
1. สนับสนุนการขยายโอกาสทางธุรกิจ	312	669	2,175.14
1.1 สนับสนุนโครงสร้างปัจจัยพื้นฐาน	3	11	26.25
1.2 สนับสนุนการผลิตและการตลาด	309	658	2,148.89
(1) รวบรวมผลผลิตและแปรรูป	94	186	692.40
(2) จัดหาสินค้า	215	472	1,456.49
2. สนับสนุนเพื่อขยายโอกาสเข้าถึงแหล่งทุนของสมาชิก	382	447	757.99
3. สนับสนุนโครงการพิเศษดอกเบี้ยร้อยละ 1	761	801	1,700.04
รวม	1,455	1,917	4,633.17

หมายเหตุ จำนวนสัญญามากกว่าจำนวนสหกรณ์ที่กู้เงิน กพส. เนื่องจาก แต่ละสหกรณ์กู้ได้หลายวัตถุประสงค์

ปีงบประมาณ (พ.ศ.)	จำนวนสหกรณ์ที่ได้รับการสนับสนุน	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	เฉลี่ยต่อสหกรณ์ (ล้านบาท)
2557	1,493	3,885.15	2.602
2558	1,447	3,982.79	2.752
2559	1,474	4,033.15	2.736
2560	1,431	3,898.22	2.724
2561	1,455	4,633.17	3.184
เฉลี่ย	1,447	4,086	2.800

จากตารางพบว่าการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาสหกรณ์ ในระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา คือระหว่างปี พ.ศ. 2557 – 2561 กองทุนพัฒนาสหกรณ์ได้ทำหน้าที่เป็นแหล่งเงินทุนให้กับสหกรณ์มาอย่างต่อเนื่อง

โดยที่สหกรณ์มีแนวโน้มในการได้รับบริการเพิ่มขึ้นทั้งจำนวนของสหกรณ์ การขอรับการสนับสนุนจากกองทุนพัฒนาสหกรณ์และวงเงินกู้ของสหกรณ์ ดังนั้นกองทุนพัฒนาสหกรณ์จึงได้จัดสรรกรอบวงเงินกู้ยืมให้กับสหกรณ์เพิ่มขึ้นในทุกปีเพื่อรองรับความต้องการของสหกรณ์ที่มากขึ้น

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนพัฒนาสหกรณ์
- (2) เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาสหกรณ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น

1.2 ขอบเขตของการศึกษา

ศึกษาความพึงพอใจของสหกรณ์ที่ได้รับการสนับสนุนเงินกู้และไม่ได้รับการสนับสนุนเงินกู้จากกองทุนพัฒนาสหกรณ์ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ได้รับทราบความคิดเห็นของสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาสหกรณ์ ข้อเสนอและความคาดหวังของสหกรณ์ที่มีต่อกองทุนพัฒนาสหกรณ์ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานและบริการของกองทุนพัฒนาสหกรณ์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและตรงกับความต้องการสมาชิก และสหกรณ์ผู้รับบริการต่อไป

บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของสหกรณ์ผู้ให้บริการกองทุนพัฒนาสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มีแนวคิดและทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

- 2.1 กองทุนพัฒนาสหกรณ์
- 2.2 การประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาสหกรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561
- 2.3 หลักเกณฑ์การกำหนดขนาดสหกรณ์
- 2.4 การจัดชั้นลูกหนี้กองทุนพัฒนาสหกรณ์
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1 กองทุนพัฒนาสหกรณ์

วิสัยทัศน์ : เป็นกองทุนที่มีการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพ เพื่อพัฒนาสหกรณ์ให้เข้มแข็งและยั่งยืน ยุทธศาสตร์และวัตถุประสงค์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาการบริการของกองทุนเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็วและทั่วถึง

วัตถุประสงค์ 1 มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน

กลยุทธ์ พัฒนาแนวทางปฏิบัติให้มีความชัดเจน และเหมาะสมกับสถานการณ์

วัตถุประสงค์ 2 ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ทั่วถึง

กลยุทธ์ การสร้างกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ 3 ผู้รับบริการได้รับโอกาสเข้าถึงกองทุนอย่างเท่าเทียมกัน

กลยุทธ์ เพิ่มโอกาสเข้ารับบริการกองทุนอย่างเท่าเทียม

วัตถุประสงค์ 4 มีการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการที่ดีขึ้น

กลยุทธ์ กำกับ ติดตาม ประเมินผลการให้บริการ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับความสามารถในการพัฒนาการบริหารจัดการกองทุน

วัตถุประสงค์ 1 มีระบบการบริหารจัดการ และกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์ พัฒนาระบบบริหารจัดการ และการปรับปรุงกระบวนการทำงาน

วัตถุประสงค์ 2 มีระบบการบริหารจัดการรูปแบบใหม่

กลยุทธ์ สร้างนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาขีดความสามารถกองทุน

วัตถุประสงค์ 3 มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ

กลยุทธ์ พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาระบบการบริหารจัดการและธรรมาภิบาล

วัตถุประสงค์ (1) มีระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี

(2) กพส. มีระบบการบริหารความเสี่ยง

(3) กพส. ได้รับชำระหนี้ตามสัญญา

กลยุทธ์ พัฒนาระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยงและข้อบังคับ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ให้บริการในการบริหารจัดการกองทุน

วัตถุประสงค์ ผู้รับบริการ มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการกองทุนเพิ่มขึ้น

กลยุทธ์ ปรับปรุงและพัฒนา กระบวนการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการในการบริหารจัดการกองทุน

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ยกระดับขีดความสามารถทรัพยากรบุคคลของกองทุนพัฒนาสหกรณ์

วัตถุประสงค์ 1	ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะ และเชี่ยวชาญ สามารถตัดสินใจในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง
กลยุทธ์	เพิ่มทักษะในด้านการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยแวดล้อม และการตัดสินใจเกี่ยวกับการให้สินเชื่อ
วัตถุประสงค์ 2	ผู้ปฏิบัติงานได้รับความรู้จากการถ่ายทอดประสบการณ์ทำงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้
กลยุทธ์	เสริมสร้างประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน
วัตถุประสงค์ 3	บุคลากรได้รับการพัฒนาตามแผน
กลยุทธ์	จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรและขับเคลื่อนแผนไปสู่การปฏิบัติ
วัตถุประสงค์ 4	มีความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการกองทุนเพิ่มขึ้น
กลยุทธ์	เสริมสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ เพื่อพัฒนานวัตกรรมการบริหารจัดการกองทุน

2.2 การประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาสหกรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ซึ่งได้รับมอบหมายจากกรมบัญชีกลางให้ติดตามประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาสหกรณ์ใน 4 ด้าน ประกอบด้วย

1) การเงิน

- ตัวชี้วัดที่ 1.1 ร้อยละของค่าใช้จ่ายต่อรายได้
- ตัวชี้วัดที่ 1.2 ร้อยละของหนี้ที่ได้รับชำระคืนตามสัญญา

2) การสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ตัวชี้วัดที่ 2.1 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ตัวชี้วัดที่ 2.2 การปรับปรุงการดำเนินงานจากผลการสำรวจความพึงพอใจ

3) การปฏิบัติการ

- ตัวชี้วัดที่ 3.1 การดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง
 - ตัวชี้วัดที่ 3.1.1 การเบิกจ่ายเงินตามแผนการเบิกจ่ายที่ได้รับอนุมัติ (น้ำหนักร้อยละ 40)
 - ตัวชี้วัดที่ 3.1.2 การรายงานทางการเงิน (น้ำหนักร้อยละ 20)
 - ตัวชี้วัดที่ 3.1.3 ดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาล/กระทรวงการคลัง (น้ำหนักร้อยละ 40)
- ตัวชี้วัดที่ 3.2 ร้อยละของการปฏิบัติงานการขอกู้และขอเบิกเงินกู้กองทุนพัฒนาสหกรณ์ที่ปฏิบัติงานได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด
- ตัวชี้วัดที่ 3.3 ร้อยละของลูกค้าหนี้นัดนัดก่อนดำเนินคดีได้รับการแก้ไข
- ตัวชี้วัดที่ 3.4 ร้อยละความสำเร็จของการตรวจสอบสหกรณ์ที่มีการนำเงินไปใช้ตรงตามวัตถุประสงค์

4) การบริหารพัฒนาทุนหมุนเวียน

- ตัวชี้วัดที่ 4.1 บทบาทคณะกรรมการบริหารทุนหมุนเวียน
- ตัวชี้วัดที่ 4.2 การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน
- ตัวชี้วัดที่ 4.3 การตรวจสอบภายใน
- ตัวชี้วัดที่ 4.4 การบริหารจัดการสารสนเทศ
- ตัวชี้วัดที่ 4.5 การบริหารทรัพยากรบุคคล

สำหรับการศึกษารั้งนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลดังกล่าว โดยเกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดที่ 2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นการศึกษาความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการบริการของกองทุนพัฒนาสหกรณ์

2.3 ขนาดสหกรณ์

การกำหนดขนาดของสหกรณ์นั้น กองทุนพัฒนาสหกรณ์ได้ใช้หลักเกณฑ์ในการกำหนดขนาดสหกรณ์ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ตามหลักเกณฑ์ใหม่ ปี 2556 เพื่อให้การกำหนดมาตรฐานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยหลักเกณฑ์ในการกำหนดขนาดของสหกรณ์นั้น ขึ้นอยู่กับ 3 ปัจจัยหลัก คือ จำนวนสมาชิกของสหกรณ์ ทุนดำเนินงานของสหกรณ์ และรายได้ธุรกิจหลักของสหกรณ์

เกณฑ์ปรับปรุงใหม่ (ปี 2556)

ตัวแปรในการวิเคราะห์ขนาดสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร						คะแนนรวม 3 ตัวแปรชี้วัดขนาดสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร			
สมาชิก (น้ำหนัก 3)		ทุนดำเนินงาน (น้ำหนัก 4)		รายได้ธุรกิจหลัก (น้ำหนัก 5)		ช่วงคะแนนรวม	ขนาดสหกรณ์		
ช่วงข้อมูล	คะแนน	ช่วงข้อมูล	คะแนน	ช่วงข้อมูล	คะแนน				
(หน่วย:คน)	(1)	(หน่วย:บาท)	(2)	(หน่วย:บาท)	(3)	(1)+(2)+(3)			
1-12	0.25	>1-1,100	0.33	>1-300	0.42				
13-22	0.5	>1,100-4,800	0.67	>300-1,300	0.83				
23-39	0.75	>4,800-20,500	1.00	>1,300-6,400	1.25			1.00-3.75	เล็ก
40-69	1.00	>20,500-87,800	1.33	>6,400-60,000	1.67			3.76-6.50	กลาง
70-123	1.25	>87,800-375,000	1.67	>60,000-140,000	2.08			6.51-9.25	ใหญ่
124-165	1.50	>375,000-776,000	2.00	>140,000-303,000	2.50			9.26-12.00	ใหญ่มาก
166-293	1.75	>776,000-3,320,000	2.33	>303,000-1,415,000	2.92				
294-520	2.00	>3,320,000-14,000,000	2.67	>1,415,000-6,600,000	3.33				
521-923	2.25	>14,000,000-60,700,000	3.00	<6,600,000-30,800,000	3.75				
924-1,639	2.50	>60,700,000-259,500,000	3.33	>30,800,000-144,000,000	4.17				
1,640-2,912	2.75	>259,500,000-1,110,000,000	3.67	>144,000,000-672,000,000	4.58				
>2,913	3.00	>1,110,000,000	4.00	>672,000,000	5.00				

หมายเหตุ : เกณฑ์ขนาดใหม่ เพิ่มเป็น 12 ช่วง และการให้น้ำหนักตัวแปรไม่เท่ากัน คือ สมาชิก (น้ำหนัก 3) ทุนดำเนินงาน (น้ำหนัก 4) รายได้ธุรกิจหลัก (น้ำหนัก 5) สมาชิก หมายถึง จำนวนสมาชิก ทุนดำเนินงาน หมายถึง เงินทุนที่ใช้ในการดำเนินงานของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรประกอบด้วยหนี้สินและทุนของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร รายได้ธุรกิจ หมายถึง รายได้ที่เกิดจากดอกเบี้ยรับธุรกิจสินเชื่อ ยอดขายจากธุรกิจจัดหาสินค้ามาจำหน่าย ยอดขายจากธุรกิจรวบรวมผลผลิต/แปรรูป และยอดขายได้จากธุรกิจให้บริการ

2.4 การจัดชั้นลูกหนี้

ตามระเบียบกรมส่งเสริมสหกรณ์ ว่าด้วยการบริหารเงินกองทุนพัฒนาสหกรณ์ (กพส.) พ.ศ. 2559 ได้กำหนดกรอบการพิจารณาการขอกู้ยืมเงิน กพส. ว่าสหกรณ์ที่ประสงค์จะกู้เงิน กพส. ต้องได้รับการจัดชั้นลูกหนี้ทุกสหกรณ์ ในแต่ละปีงบประมาณนั้นๆ ซึ่งกรมฯ จะประกาศผลการจัดชั้นลูกหนี้ทุกวันที่ 1 ตุลาคม ของทุกปี สำหรับสหกรณ์ที่ขอกู้เงินในปีงบประมาณ 2561 ให้นำผลการจัดชั้น ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2560 ใช้ในการกำหนดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมกองทุนพัฒนาสหกรณ์ ตามหนังสือกรมส่งเสริมสหกรณ์ ที่ กษ 1105/10418 ลงวันที่ 29 กันยายน 2560 เรื่องการจัดชั้นลูกหนี้ การกำหนดอัตราดอกเบี้ย และวงเงินกู้กองทุนพัฒนาสหกรณ์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ซึ่งมีหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

2.4.1 เกณฑ์การจัดชั้นลูกหนี้ กพส.

มีองค์ประกอบในการพิจารณา 3 หมวด ได้แก่มาตรฐานทางการเงินของสหกรณ์การจัดชั้นคุณภาพการควบคุมภายในของสหกรณ์ที่กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ได้จัดทำไว้ และวินัยทางการเงินของสหกรณ์ โดยให้คะแนนหมวดละ 10 คะแนน รวม 30 คะแนน ดังนี้

- (1) มาตรฐานทางการเงินของสหกรณ์ เป็นการประยุกต์ใช้ Camels Analysis

โดยนำอัตราส่วนทางการเงินที่สำคัญบางส่วนมาวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์ เทียบเคียงกับอัตราส่วนทางการเงินเฉลี่ย (Peer Group) ที่กรมตรวจบัญชีสหกรณ์จัดทำ

- อัตราส่วนหนี้สินต่อทุน 2 คะแนน
- อัตราหมุนของสินทรัพย์ 2 คะแนน
- อัตราการเติบโตของธุรกิจ 2 คะแนน
- อัตรากำไรสุทธิ 2 คะแนน
- อัตราส่วนทุนหมุนเวียน 2 คะแนน

ในการพิจารณาให้คะแนนจะเทียบเคียงกับอัตราส่วนทางการเงินเฉลี่ย (Peer Group) ตามประเภทและขนาดสหกรณ์ ดังนี้

- (1) ระดับสูงกว่าค่าเฉลี่ย 2 คะแนน
- (2) ระดับเท่ากับค่าเฉลี่ย 1.5 คะแนน
- (3) ระดับต่ำกว่าค่าเฉลี่ย 1 คะแนน

(2) การจัดชั้นคุณภาพการควบคุมภายในของสหกรณ์ เป็นการนำผลการจัดชั้นคุณภาพการควบคุมภายในของสหกรณ์ที่กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ได้จัดทำไว้

- ระดับชั้นคุณภาพ ดีมาก 10 คะแนน
- ระดับชั้นคุณภาพ ดี 8 คะแนน
- ระดับชั้นคุณภาพ พอใช้ 6 คะแนน
- ระดับชั้นคุณภาพ ควรปรับปรุง/ต้องแก้ไข /ไม่ได้รับการจัดชั้น 5 คะแนน

(3) วินัยทางการเงินของสหกรณ์ โดยพิจารณาจากประวัติการชำระหนี้เงินกองทุนพัฒนาสหกรณ์

- สหกรณ์มีประวัติการกู้เงิน 2 ครั้ง ที่ผ่านมา ชำระได้ตามกำหนดสัญญา 10 คะแนน
- สหกรณ์มีประวัติการกู้เงิน 1 ครั้ง ที่ผ่านมา ชำระได้ตามกำหนดสัญญา 8 คะแนน
- สหกรณ์ที่กู้เงินครั้งแรกยังไม่ถึงกำหนดชำระ หรือลูกค้ำใหม่ 6 คะแนน
- สหกรณ์ที่มีประวัติกู้เงินครั้งที่ผ่านมามีผิดนัด ชำระหนี้หรือค้างชำระ 5 คะแนน

2.4.2 การกำหนดชั้นลูกหนี้

เมื่อได้คะแนนจากหมวดต่างๆ ทั้ง 3 หมวดแล้วให้นำมารวมคะแนนและแบ่งชั้นลูกหนี้กองทุนพัฒนาสหกรณ์เป็น 4 ระดับ ดังนี้

- ชั้น A ได้คะแนนสูงกว่า 26.99 คะแนน (90% ขึ้นไป)
- ชั้น B ได้คะแนนตั้งแต่ 22.50 - 26.99 คะแนน (75.00 - 89.99%)
- ชั้น C ได้คะแนนตั้งแต่ 18.00 - 22.49 คะแนน (60.00 - 74.99%)
- ชั้น D ได้คะแนนต่ำกว่า 18.00 คะแนน (ต่ำกว่า 60%)

2.4.3 การพิจารณาจัดชั้นลูกหนี้ประจำปี

กรมฯ จะทำการจัดชั้นลูกหนี้กองทุนพัฒนาสหกรณ์เป็นประจำทุกปี ปีละหนึ่งครั้ง ทุกวันที่ 1 ตุลาคมของทุกปี และให้นำผลการจัดชั้นดังกล่าวไปใช้ในการกำหนดอัตราดอกเบี้ย และวงเงินกู้ยืมตามความสามารถในการก่อหนี้ของสหกรณ์ในปีงบประมาณนั้น ๆ

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและมีผู้วิจัยหลายท่านได้ให้ความหมายแนวคิดและทฤษฎีไว้ดังนี้

โวลแมน (Wolman) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ

วรูม (Vroom) ได้กล่าวว่า ทศคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจ ในสิ่งนั้น และทศคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

มอร์ส (Morse) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิดความพอใจ

โทมัส และ เอิร์ล (Thomas & Earl) ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กัน เพื่อทราบผลของการให้บริการที่เลิศทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ความเข้าใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการด้านสุขภาพ ผู้บริหารขององค์กรจึงต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและให้ผลดีอย่างต่อเนื่อง

ฮินชอว์ และ แอ็ทวูด (Hinshaw and Atwood) ได้ให้แนวคิดว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ และจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วยและเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในอุดมคติกับการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับตามความเป็นจริง

ทฤษฎีความพึงพอใจของ Shelley ซึ่งเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์ จะตกอยู่ในกลุ่มความรู้สึกสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข เป็นความรู้ที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่างๆ ได้และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกหรือสร้างให้เกิดความพอใจมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจจะเป็นการศึกษาว่า ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้สภาพแวดล้อมทางกายภาพก็เป็นทรัพยากรของระบบความพึงพอใจอย่างหนึ่ง ดังนั้นการออกแบบสภาพแวดล้อม คือ การตัดสินใจว่าควรจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอยู่อย่างไรให้เกิดความพึงพอใจได้

ความพึงพอใจในเชิงปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ประกอบไปด้วยบุคคลสองฝ่าย คือ ฝ่ายแรก ได้แก่ ผู้มีอำนาจหน้าที่ในการบริการ ฝ่ายที่สอง ได้แก่ ผู้รับบริการ การศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น Herbert A. Simon เห็นว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น สามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output)

ที่ได้รับออกมาโดยพิจารณาจากผลผลิตลบลดด้วยปัจจัยนำเข้า แต่ถ้าเป็นเรื่องการบริหารรัฐกิจก็ต้องบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย จากผู้วิจัยได้กล่าวมาข้างต้นแม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ต่างกันไป แต่สรุปได้ร่วมกันว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่าซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางในองค์ประกอบด้านต่างๆ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะทางความรู้สึก หรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เห็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ เป็นต้น

2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) คือ การที่สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับเกิดความรู้ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสภาพการณ์ องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิดดีหรือไม่ดี

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

อัลเดอเฟอ (Alderfer) ได้ขยายทฤษฎีมาสโลว์โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกิริยาเมื่อเขาสามารถและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตน โดยพัฒนาหลักความก้าวหน้าในความพึงพอใจ (Satisfaction -progression principle) เพื่ออธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้ากับลำดับขั้นความต้องการเมื่อตอบสนอง ความต้องการในระดับต่ำกว่าได้ และในทางตรงข้ามของการถดถอย – ความตึงเครียด (Frustration – regression principle) เพื่ออธิบายว่าเมื่อบุคคลที่ยังมีความตึงเครียดในการพยายามที่จะตอบสนองในระดับต่ำกว่าทฤษฎี ERG ระบุว่าบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้นและต่ำลงของระดับความต้องการขึ้นกับว่าเขาสามารถตอบสนอง ความต้องการในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นได้หรือไม่

ความพึงพอใจและแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้นการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการจำเป็นจะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน
3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ
4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน
5. การนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล

เมื่อความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้นผู้ประกอบการบริการจะต้องทำความเข้าใจต่อลักษณะและองค์ประกอบความพึงพอใจอย่างถี่ถ้วน ดังนี้

5.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล

ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ ซึ่งบุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใดๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อนโฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการ หากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในบริการนั้น

5.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวัง

กับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในการใช้บริการนั้นบุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่างๆ (Reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ข้อมูลจากธุรกิจบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น จึงเกิดความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ (Expectation) ซึ่งจะมีอิทธิพล

แก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการ (Performance) หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้อง (Confirmation) ต่อการบริการ และเกิดความพึงพอใจในบริการ แต่ถ้าบริการที่ได้รับ ไม่เป็นไปตามความหมายก็จะเกิดการยืนยันความไม่ถูกต้อง (Disconfirmation) ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในบริการ

5.3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกันทั้งขึ้นอยู่กับอารมณ์ความรู้สึก ประสบการณ์ ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น จึงทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น – ลง ตลอดเวลา ส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

ความพึงพอใจนั้นเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ การประเมินคุณภาพของการบริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ จะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 7 ด้าน ได้แก่

1. ผลลัพธ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลลัพธ์บริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ และจริงจังต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลลัพธ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพ และรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคา ค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการ ค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย

3. สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้ เป็นต้น

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการ ทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ ของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการ จะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการ เป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการ ด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการ และสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามารวมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่เกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับด้วยกัน คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้รับบริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดีและมีความสุขในการมารับบริการนั้นๆ

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจก็จะเกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยาใดๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

บทที่ 3 วิธีการศึกษา

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ สหกรณ์ทั้งหมดที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ทั้งที่ได้รับการสนับสนุนและไม่ได้รับการสนับสนุนเงินทุนจากกองทุนพัฒนาสหกรณ์ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สหกรณ์ทั้งหมด จำนวน 1,022 สหกรณ์ แบ่งออกเป็นสหกรณ์ที่ได้รับการสนับสนุนเงินทุนจากกองทุนพัฒนาสหกรณ์ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2560 ถึง 11 มิถุนายน 2561 จำนวน 789 สหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 54.22 ของสหกรณ์ที่ขอรับการสนับสนุนทั้งหมดในปี 2561 (1,455 สหกรณ์) ทั้งนี้สหกรณ์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 789 สหกรณ์ รวมถึงสหกรณ์ใหม่ที่ขอรับบริการ กล่าวคือ สหกรณ์ที่ขอรับการสนับสนุนกองทุนพัฒนาสหกรณ์ในปีแรกหรือไม่ได้ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนพัฒนาสหกรณ์ มากกว่า 5 ปี จำนวน 52 สหกรณ์ นอกจากนั้นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 1,022 สหกรณ์ ได้มีการสำรวจที่ไม่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนพัฒนาสหกรณ์ จำนวน 233 สหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 22.80 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

3.2 เครื่องมือรวบรวมข้อมูล

แบบสำรวจ Google forms และเอกสารสรุปผลการกู้เงิน กพส. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

- (1) ข้อมูลปฐมภูมิ รวบรวมจากแบบสำรวจ Google Forms ในการประเมินความพึงพอใจของสหกรณ์
- (2) ข้อมูลทุติยภูมิ รวบรวมจากเอกสารสรุปการกู้เงิน กพส.

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

กพส. ใช้แบบสำรวจและการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลโดยกำหนดระดับความพึงพอใจแบบ Likert Scale 5 ระดับ แต่ละระดับมีเกณฑ์การให้คะแนนและเกณฑ์การแปลผล ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน		เกณฑ์การแปลผล	
ระดับที่ 1	พึงพื่อน้อยที่สุด	1.00 – 1.80	พึงพื่อน้อยที่สุด
ระดับที่ 2	พึงพื่อน้อย	1.81 – 2.60	พึงพื่อน้อย
ระดับที่ 3	พึงพื่อนปานกลาง	2.61 – 3.40	พึงพื่อนปานกลาง
ระดับที่ 4	พึงพื่อนมาก	3.41 – 4.20	พึงพื่อนมาก
ระดับที่ 5	พึงพื่อนมากที่สุด	4.21 – 5.00	พึงพื่อนมากที่สุด

ร้อยละความพึงพอใจ (Top-Two-Box) คือ สัดส่วนของผู้ที่มีความพึงพอใจในการให้บริการระดับมากและมากที่สุดรวมกันเทียบกับจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด เพื่อสะท้อนสัดส่วนของผู้ตอบแบบสำรวจที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง โดยมีวิธีการคำนวณ ดังนี้

$$\frac{\text{จำนวนของผู้ตอบแบบสำรวจที่มีระดับความพึงพอใจมากและมากที่สุด} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด}}$$

บทที่

4 ผลการศึกษา

การศึกษาคำพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนพัฒนาสหกรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เป็นการศึกษาความคิดเห็นของสหกรณ์ จำนวน 1,022 สหกรณ์ เป็นสหกรณ์ที่ได้รับการสนับสนุนด้านการเงินจากกองทุนพัฒนาสหกรณ์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2560 ถึง 11 มิถุนายน 2561 จำนวน 788 สหกรณ์ ซึ่งมีสัญญาทั้งหมด 998 สัญญา และสหกรณ์ที่ไม่ได้ใช้บริการ จำนวน 233 สหกรณ์ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็นการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการใน 5 ด้าน คือ 1) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2) กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ 3) สิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความเหมาะสมในการบริการ และ 5) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กพส. ในการส่งแบบสำรวจทาง Google Forms ทั้งหมด 1,022 ฉบับ ได้รับการตอบกลับจำนวน 1,021 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 99.90 ของจำนวนแบบสำรวจทั้งหมด

4.1 ข้อมูลทั่วไป

4.1.1 จำนวนสหกรณ์ผู้ตอบแบบสำรวจแบ่งตามประเภทสหกรณ์และการใช้เงินกู้ กพส. ในปี 2561

สหกรณ์ที่เข้าร่วมการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจทั้งหมด จำนวน 1,021 สหกรณ์ ประกอบด้วยสหกรณ์ทั้ง 7 ประเภท โดยแบ่งออกเป็นสหกรณ์ที่ใช้บริการเงินกู้ กพส. และไม่ได้ใช้บริการเงินกู้ กพส. ในปีงบประมาณ 2561 ดังนี้

ประเภทสหกรณ์	สหกรณ์ที่ใช้บริการ	ไม่ได้ใช้บริการ	รวม	สัดส่วน
สหกรณ์การเกษตร	726	158	884	86.58%
สหกรณ์ประมง	7	6	13	1.27%
สหกรณ์นิคม	13	2	15	1.47%
สหกรณ์ร้านค้า	0	1	1	0.10%
สหกรณ์บริการ	25	28	53	5.19%
สหกรณ์เครดิตยูเนียน	15	12	27	2.64%
สหกรณ์ออมทรัพย์	2	26	28	2.74%
รวม	788	233	1,021	100.00%

ตารางที่ 1 ตารางแสดงจำนวนสหกรณ์ที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจแบ่งตามประเภทสหกรณ์

สหกรณ์ที่ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นสหกรณ์การเกษตร จำนวน 884 สหกรณ์ หรือร้อยละ 86.58 ของสหกรณ์ที่ตอบแบบสำรวจทั้งหมด โดยมีสหกรณ์ร้านค้าเข้าร่วมการตอบแบบสำรวจเพียง 1 สหกรณ์ เนื่องจากสหกรณ์ร้านค้ามีรอบการกักยืมส่วนใหญ่อยู่ในช่วงเดือนสิงหาคม และกันยายน ทำให้ไม่มีสหกรณ์ที่ใช้บริการเงินกู้ กพส. เข้าร่วมการตอบแบบสำรวจ

4.1.2 จำนวนสหกรณ์ผู้ตอบแบบสำรวจแบ่งตามประเภทสหกรณ์

ประเภทสหกรณ์	ขนาดสหกรณ์					รวม
	เล็ก	กลาง	ใหญ่	ใหญ่มาก	ไม่มีข้อมูล	
สหกรณ์การเกษตร	9	220	392	255	8	884
สหกรณ์ประมง	-	2	6	-	5	13
สหกรณ์นิคม	-	-	4	10	1	15
สหกรณ์ร้านค้า	-	-	-	-	1	1
สหกรณ์บริการ	1	16	19	2	15	53
สหกรณ์เครดิตยูเนียน	-	2	9	6	10	27
สหกรณ์ออมทรัพย์	-	1	3	-	24	28
รวม	10	241	433	273	64	1,021
ร้อยละ	0.98%	23.60%	42.41%	26.74%	6.27%	100.00%

ตารางที่ 2 ตารางแสดงจำนวนสหกรณ์ที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจแบ่งตามขนาดสหกรณ์

จากข้อมูลขนาดของสหกรณ์ที่ตอบแบบสำรวจ เมื่อพิจารณาตามหลักเกณฑ์ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์พบว่า สหกรณ์ขนาดใหญ่ตอบแบบสำรวจมากที่สุด จำนวน 433 สหกรณ์ หรือร้อยละ 42.41 รองลงมา เป็นสหกรณ์ขนาดใหญ่มาก จำนวน 273 สหกรณ์ หรือร้อยละ 26.74 และสหกรณ์ขนาดเล็ก เข้าร่วมตอบแบบสำรวจน้อยที่สุด จำนวน 10 สหกรณ์ หรือร้อยละ 1 โดยประมาณ ทั้งนี้ มีสหกรณ์ จำนวน 64 สหกรณ์ที่ไม่มีข้อมูลขนาดสหกรณ์ทั้งจากข้อมูลระบบฐานข้อมูล และข้อมูลทางบัญชีจาก กรมตรวจบัญชีสหกรณ์จึงทำให้ไม่สามารถประมวลผลขนาดของสหกรณ์ได้ อย่างไรก็ตาม สหกรณ์ที่ไม่มีข้อมูล ขนาดของสหกรณ์เป็นสหกรณ์ที่ไม่ได้ใช้บริการ กพส. ทั้งหมด

4.1.3 จำนวนสหกรณ์ผู้ตอบแบบสำรวจแบ่งตามประเภทสหกรณ์และวัตถุประสงค์ในการขอกู้เงิน กพส.

วัตถุประสงค์	การพิจารณา		รวม	ร้อยละ
	จังหวัด	ส่วนกลาง		
ให้สมาชิกกู้	298		298	29.89%
จัดหา	252	2	254	25.48%
รวบรวมผลผลิต	118	3	121	12.14%
ลงทุนในสินทรัพย์	6	0	6	0.60%
โครงการพิเศษ	297	21	318	31.90%
รวม	971	26	997	

ตารางที่ 3 ตารางแสดงจำนวนสหกรณ์ที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจแบ่งตามวัตถุประสงค์การให้เงินกู้

สหกรณ์ผู้ให้บริการ กพส. จำนวน 788 สหกรณ์ มีการทำสัญญาทั้งสิ้นจำนวน 997 สัญญา ซึ่งเป็นอำนาจการพิจารณาของคณะกรรมการพิจารณาเงินกู้กองทุนพัฒนาสหกรณ์ระดับจังหวัด จำนวน 971 สัญญา และการพิจารณาที่ส่วนกลาง จำนวน 26 สัญญา ทั้งนี้ วัตถุประสงค์ที่สหกรณ์ใช้บริการมากที่สุดคือ วัตถุประสงค์ให้สมาชิกกู้ยืมและจัดหา คิดเป็นร้อยละ 29.89 และ 25.48 ของสัญญาทั้งหมดตามลำดับ

4.1.4 จำนวนสหกรณ์ผู้ตอบแบบสำรวจแบ่งตามประเภทสหกรณ์และชั้นลูกหนี้ กพส.

ชั้นลูกหนี้ปี 61/ ประเภทสหกรณ์	A	B	C	D	ไม่ได้จัด ชั้นลูกหนี้	จำนวน สหกรณ์	ร้อยละ
สหกรณ์การเกษตร	137	448	206	11	82	884	86.58%
สหกรณ์ประมง		3	5		5	13	1.27%
สหกรณ์นิคม	6	6	2		1	15	1.47%
สหกรณ์บริการ					1	1	0.10%
สหกรณ์ร้านค้า	3	16	15		19	53	5.19%
สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน		11	6		10	27	2.64%
สหกรณ์ออมทรัพย์		2	2		24	28	2.74%
รวมจำนวนสหกรณ์	146	486	236	11	142	1021	100.00%
ร้อยละ	14.30%	47.60%	23.11%	1.08%	13.91%	100.00%	

ตารางที่ 4 ตารางแสดงจำนวนสหกรณ์ที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจแบ่งตามชั้นลูกหนี้ กพส.

จากข้อมูลสหกรณ์ที่ตอบแบบสำรวจพบว่าสหกรณ์ส่วนใหญ่อยู่ในชั้นลูกหนี้ชั้น B จำนวน 486 สหกรณ์ หรือร้อยละ 47.60 รองลงมาคือสหกรณ์อยู่ในชั้นลูกหนี้ชั้น C จำนวน 236 สหกรณ์ หรือร้อยละ 23.11 และสหกรณ์ในชั้นลูกหนี้ชั้น D มีจำนวนน้อยที่สุด เพียง 12 สหกรณ์ หรือร้อยละ 1.08

ทั้งนี้ มีสหกรณ์ที่ไม่ได้จัดชั้นลูกหนี้จำนวน 146 สหกรณ์ ซึ่งเป็นสหกรณ์ที่ไม่ได้ใช้บริการเงินกู้ กพส. ในปีงบประมาณ 2561 ทั้งหมด โดยมีสหกรณ์ที่เข้าร่วมการจัดชั้นแต่ไม่ได้กู้เงิน กพส. จำนวน 93 สหกรณ์ ซึ่งสหกรณ์ที่ไม่ได้ใช้บริการ กพส. เป็นสหกรณ์ที่มีชั้นลูกหนี้ B และ C เป็นส่วนใหญ่เช่นเดียวกัน

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจโดยรวม (รายสหกรณ์)

ระดับความพึงพอใจ	สหกรณ์ที่ใช้บริการ		สหกรณ์ที่ไม่ได้ใช้ บริการ		รวม จำนวน สหกรณ์	สัดส่วน โดยรวม
	จำนวน สหกรณ์	สัดส่วน	จำนวน สหกรณ์	สัดส่วน		
พึงพอใจน้อยที่สุด	1	0.13%	1	0.43%	2	0.20%
พึงพอใจน้อย	2	0.25%	4	1.72%	6	0.59%
พึงพอใจปานกลาง	55	6.98%	36	15.45%	91	8.91%
พึงพอใจมากและมากที่สุด	730	92.64%	192	82.40%	922	90.30%
พึงพอใจมาก	158	20.05%	63	27.04%	221	21.65%
พึงพอใจมากที่สุด	572	72.59%	129	55.36%	701	68.66%
รวม	788	100.00%	233	100.00%	1,021	100.00%

ตารางที่ 5 ตารางแสดงผลความพึงพอใจของแต่ละสหกรณ์แบ่งออกเป็นสหกรณ์ที่ใช้บริการเงินกู้ กพส. และไม่ได้ใช้บริการเงินกู้ กพส. ในปี 2561

จากผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมพบว่าสหกรณ์ที่ตอบแบบสำรวจมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 701 สหกรณ์ หรือร้อยละ 68.66 ของสหกรณ์ผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด และความพึงพอใจระดับมาก จำนวน 221 สหกรณ์ หรือร้อยละ 21.65 ซึ่งตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในข้อ 2.1 มีสหกรณ์

ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีระดับความพึงพอใจมากและมากที่สุด ทั้งหมด จำนวน 922 สหกรณ์ หรือ Top-Two-Box ร้อยละ 90.30 ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่าสหกรณ์ส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสำรวจทั้งในกลุ่มของสหกรณ์ที่ใช้บริการและสหกรณ์ไม่ได้ใช้บริการ กพส.มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดต่อการบริการของ กพส.

เมื่อพิจารณากลุ่มเป้าหมายที่เป็นสหกรณ์ที่ใช้บริการ กพส. พบว่ามีสหกรณ์ที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 572 สหกรณ์ และสหกรณ์ที่มีระดับความพึงพอใจมาก จำนวน 158 สหกรณ์ รวมทั้งหมด 730 สหกรณ์ หรือร้อยละ 92.64 ของสหกรณ์ที่ใช้บริการ กพส. ในขณะที่สหกรณ์ที่ไม่ได้ใช้บริการมีสหกรณ์ที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 129 สหกรณ์ และสหกรณ์ที่มีระดับความพึงพอใจมาก จำนวน 63 สหกรณ์ รวมทั้งหมด จำนวน 192 สหกรณ์ หรือร้อยละ 82.40 ของสหกรณ์ที่ไม่ได้ใช้บริการ กพส.

เหตุผลที่สหกรณ์ไม่ได้ใช้บริการเงินกู้ กพส. สามารถสรุปผลได้ดังนี้

เหตุผลที่ไม่ได้ใช้บริการเงินกู้ กพส.	จำนวนสหกรณ์	สัดส่วน
มีทุนดำเนินงานเพียงพอต่อการดำเนินกิจการ	104	50.24%
ไม่ผ่านหลักเกณฑ์ในการขอกู้เงิน กพส.	27	13.04%
มีแหล่งเงินทุนอื่น	23	11.11%
มีทุนดำเนินงานเพียงพอต่อการดำเนินกิจการ, มีแหล่งเงินทุนอื่น	12	5.80%
มีแหล่งเงินทุนอื่น, ไม่ผ่านหลักเกณฑ์ในการขอกู้เงิน กพส.	3	1.45%
ไม่ได้รับการอนุมัติ จากคณะกรรมการพิจารณาเงินกู้กองทุนพัฒนาสหกรณ์, ไม่ได้รับการจัดสรรวงเงินกู้ยืมจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัด, ไม่ผ่านหลักเกณฑ์ในการขอกู้เงิน กพส.	2	0.97%
ไม่ได้รับการอนุมัติ จากคณะกรรมการพิจารณาเงินกู้กองทุนพัฒนาสหกรณ์	2	0.97%
เพิ่งจัดตั้งสหกรณ์	2	0.97%
ไม่ทราบข่าว ประกาศ หรือหลักเกณฑ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับ กพส.	2	0.97%
อื่นๆ	30	14.49%
รวม	207	100.00%

ตารางที่ 6 ตารางแสดงเหตุผลที่สหกรณ์ไม่ได้ใช้บริการเงินกู้ กพส. ในปีงบประมาณ 2561

สาเหตุหลักที่สหกรณ์ไม่ได้ใช้บริการเงินกู้ กพส. คือการที่สหกรณ์มีทุนดำเนินงานที่เพียงพอต่อการดำเนินกิจการ จำนวน 104 สหกรณ์ หรือร้อยละ 50.24 รองลงมาคือการไม่ผ่านหลักเกณฑ์ในการขอกู้เงิน กพส. จำนวน 27 สหกรณ์ หรือร้อยละ 13.04 และ การที่สหกรณ์มีแหล่งเงินทุนอื่น จำนวน 23 สหกรณ์ หรือร้อยละ 11.11 เป็นสาเหตุอันดับที่สาม

4.3 ความพึงพอใจของสหกรณ์ต่อการใช้บริการแหล่งเงินทุนต่างๆ

แหล่งทุน	พึงพอใจมากและมากที่สุด	จำนวนสหกรณ์เคยใช้บริการ	ร้อยละ TOP-TWO-BOX
กพส.	811	885	91.64%
ธ.ก.ส.	430	553	77.76%
สหกรณ์/ชุมชนสหกรณ์	160	364	43.96%
กองทุนอื่น	103	284	36.27%
ธนาคารพาณิชย์	98	279	35.13%
อื่น ๆ	96	279	34.41%

ตารางที่ 7 ตารางแสดงร้อยละความพึงพอใจแบบ Top-Two-Box ของสหกรณ์ที่ใช้บริการแหล่งเงินทุนต่างๆ

ผลประเมินความพึงพอใจของสหกรณ์ที่เคยใช้บริการจากแหล่งเงินทุนต่าง ๆ ในภาพรวมพบว่า กพส. เป็นแหล่งเงินทุนของสหกรณ์ที่เคยใช้บริการให้ความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุดเป็นสัดส่วนมากที่สุดคือร้อยละ 91.64 เมื่อเทียบกับจำนวนสหกรณ์ที่เคยใช้บริการ กพส. ทั้งหมด รองลงมาคือ ธ.ก.ส. มีสัดส่วนสหกรณ์ที่เคยใช้บริการ ธ.ก.ส. ร้อยละ 77.76 ให้ความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด และมีสหกรณ์ที่เคยใช้บริการกองทุนอื่น ร้อยละ 36.27 ให้ความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด

4.4 ผลการประเมินความพึงพอใจโดยละเอียด

หัวข้อ	จำนวนสหกรณ์					ร้อยละ (Top-Two-Box)	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่								
ระดับความพึงพอใจด้านที่ 1	2	3	46	198	772	95.00%	4.54	มากที่สุด
1.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง	2	5	40	243	731	95.40%	4.66	มากที่สุด
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ	2	6	59	235	719	93.44%	4.63	มากที่สุด
1.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับ กพส.	2	3	53	265	698	94.32%	4.62	มากที่สุด
1.4 เจ้าหน้าที่มีการแจ้งข่าวสาร การปรับเปลี่ยนระเบียบกฎเกณฑ์ และโครงการต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์อย่างสม่ำเสมอ	3	9	81	290	638	90.89%	4.52	มากที่สุด
1.5 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	6	38	121	340	516	83.84%	4.29	มากที่สุด

หัวข้อ	จำนวนสหกรณ์					ร้อยละ (Top-Two-Box)	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
2. กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ								
ระดับความพึงพอใจด้านที่ 2	4	7	105	229	676	88.64%	4.36	มากที่สุด
2.1 ระยะเวลาในการให้บริการไม่เกิน 25 วันทำการ สำหรับวงเงินกู้ยืมไม่เกิน 5 ล้านบาท และ 35 วันทำการสำหรับวงเงินกู้มากกว่า 5 ล้านบาท	8	32	130	307	544	83.35%	4.32	มากที่สุด
2.2 ขั้นตอนการดำเนินการจัดชั้นลูกหนี้สหกรณ์	3	29	123	363	503	84.82%	4.31	มากที่สุด
2.3 การติดประกาศ ชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ รวมถึงเอกสารในการขอรับบริการอย่างชัดเจน	3	14	139	338	527	84.72%	4.34	มากที่สุด
2.4 ลำดับขั้นตอนมีความเหมาะสม รวดเร็วทันต่อความต้องการของสหกรณ์	7	14	131	330	539	85.11%	4.35	มากที่สุด
2.5 การประเมินผล ติดตามผลการใช้เงินกู้และให้คำแนะนำ	2	8	95	317	599	89.72%	4.47	มากที่สุด
3. สิ่งอำนวยความสะดวก								
ระดับความพึงพอใจด้านที่ 3	2	8	68	211	732	92.36%	4.47	มากที่สุด
3.1 สถานที่ในการให้บริการสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4	9	97	298	613	89.23%	4.48	มากที่สุด
3.2 การส่งชำระหนี้ด้วยระบบ Barcode	7	11	69	257	677	91.48%	4.55	มากที่สุด
3.3 แบบฟอร์มในการขอใช้บริการมีความเหมาะสม และเข้าใจง่าย	2	12	126	313	568	86.29%	4.40	มากที่สุด
3.4 สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร กพส. ได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์, E-mail, Website และอื่น ๆ	2	14	95	334	576	89.13%	4.44	มากที่สุด
4. ความเหมาะสมของบริการ								
ระดับความพึงพอใจด้านที่ 4	5	15	88	255	658	89.42%	4.31	มากที่สุด
4.1 อัตราดอกเบี้ย กพส. ตามชั้นลูกหนี้	10	23	180	340	468	79.14%	4.21	มากที่สุด
4.2 โครงการพิเศษต่าง ๆ ของ กพส. ในอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1 ต่อปี	13	20	116	225	647	85.41%	4.44	มากที่สุด
4.3 การกำหนดระยะเวลาการชำระคืนเงินกู้ กพส.	12	25	150	336	498	81.68%	4.26	มากที่สุด
4.4 ความเพียงพอของวงเงินกู้ยืมที่ได้รับในแต่ละปี	16	33	137	333	502	81.78%	4.25	มากที่สุด
4.5 ความสามารถของสหกรณ์ในการเข้าถึงแหล่งทุน กพส.	11	14	101	340	555	87.66%	4.38	มากที่สุด

หัวข้อ	จำนวนสหกรณ์					ร้อยละ (Top-Two-Box)	ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
5. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กพส.								
ระดับความพึงพอใจด้านที่ 5	11	12	110	271	617	86.97%	4.32	มากที่สุด
5.1 การกระจายอำนาจการพิจารณาเงินกู้ให้จังหวัด สัญญาละไม่เกิน 5 ล้านบาท	11	5	93	352	560	89.32%	4.42	มากที่สุด
5.2 ความเหมาะสมของหลักเกณฑ์ในการขอกู้เงิน กพส.	7	14	122	341	537	85.99%	4.36	มากที่สุด
5.3 ความเหมาะสมของหลักเกณฑ์การจัดชั้นลูกหนี้	8	11	135	367	500	84.92%	4.31	มากที่สุด
5.4 การจัดสรรงบประมาณ และมาตรการในการช่วยเหลือสหกรณ์ที่ประสบภัยพิบัติ	19	26	167	329	480	79.24%	4.20	มาก
ความพึงพอใจภาพรวม	2	6	91	221	701	90.30%	4.40	มากที่สุด

ตารางที่ 8 ตารางแสดงการประเมินผลความพึงพอใจของสหกรณ์ที่เข้าร่วมการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของสหกรณ์ที่มีต่อการให้บริการ กพส.

หมายเหตุ ช่องสี่เหลี่ยมแสดงถึงประเด็นย่อยที่มีค่าคะแนนที่มากที่สุดของในแต่ละด้าน และช่องสี่เหลี่ยมแสดงถึงประเด็นย่อยที่มีค่าคะแนนที่น้อยที่สุดของในแต่ละด้าน

4.4.1 ผลการประเมินความพึงพอใจใน 5 ด้านหลัก สรุปได้ดังนี้

- 1) ผลประเมินระดับความพึงพอใจ พบว่าระดับความพึงพอใจในทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด
- 2) ผลประเมินค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ พบว่า ด้านที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือการบริการของเจ้าหน้าที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.54 และ 4.47 ขณะที่ความเหมาะสมของการบริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.31
- 3) ผลประเมินค่าร้อยละ Top-Two-Box พบว่า การบริการของเจ้าหน้าที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่า Top-Two-Box สูงที่สุด คือ ร้อยละ 95.00 และร้อยละ 92.36 ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าร้อยละ Top-Two-Box น้อยที่สุด (ร้อยละ 86.97) คือ ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กพส.

4.4.2 ผลการประเมินรายประเด็นภายใต้ความพึงพอใจ 5 ด้านหลัก

- 1) ผลประเมินระดับความพึงพอใจรายประเด็น พบว่าทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกประเด็น ยกเว้นประเด็นการจัดสรรงบประมาณ และมาตรการในการช่วยเหลือสหกรณ์ที่ประสบภัยพิบัติซึ่งมีผลประเมินความพึงพอใจในระดับมาก
- 2) ผลประเมินค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ หัวข้อเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อนให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเองและเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ มีค่ามากที่สุดที่ 4.66 และ 4.63 ขณะที่หัวข้อการจัดสรรงบประมาณ และมาตรการในการช่วยเหลือสหกรณ์ที่ประสบภัยพิบัติมีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด (4.20)
- 3) ผลประเมินค่าร้อยละ Top-Two-Box พบว่า มี 5 ประเด็นย่อยที่ได้ค่า Top-Two-Box มากกว่าร้อยละ 90 ซึ่งเป็นประเด็นที่อยู่ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน 4 ประเด็น และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจำนวน 1 ประเด็น คือ

- (1) เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง
- (2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ
- (3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับ กพส.
- (4) เจ้าหน้าที่มีการแจ้งข่าวสาร การปรับเปลี่ยนระเบียบกฎเกณฑ์ และโครงการต่างๆ

ที่เป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์อย่างสม่ำเสมอ

- (5) การส่งชำระหนี้ด้วยระบบ Barcode

ส่วนหัวข้อที่มี Top-Two-Box ต่ำสุด (ร้อยละ 79.14) คืออัตราดอกเบี้ยตามชั้นลูกหนี้ที่มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.21

4) รายละเอียดผลการประเมิน 5 ด้านหลัก

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้รับความพึงพอใจ Top-Two-Box โดยรวมที่ร้อยละ 95.00 มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.54 ซึ่งเป็นด้านที่มีระดับคะแนนสูงที่สุด มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกประเด็นย่อยในด้านนี้ หัวข้อเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเองมีค่าเฉลี่ยและร้อยละ Top-Two-Box สูงที่สุด หัวข้อเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการมีค่าต่ำสุด

กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมผลการประเมินในหัวข้อนี้ อยู่ในอันดับที่ 4 จากการประเมินทั้ง 5 ด้าน โดยมีร้อยละความพึงพอใจ Top-Two-Box 88.64 และค่าคะแนนเฉลี่ย 4.36 ผลประเมินความพึงพอใจในภาพรวมและหัวข้อย่อยอยู่ในระดับมากที่สุด หัวข้อการประเมินผลติดตามผลการใช้เงินกู้ และให้คำแนะนำมีค่าเฉลี่ยและร้อยละ Top-Two-Box สูงที่สุด และหัวข้อขั้นตอนการดำเนินการจัดชั้นลูกหนี้สหกรณ์มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดในขณะที่ระยะเวลาในการให้บริการไม่เกิน 25 วันทำการ สำหรับวงเงินกู้ยืมไม่เกิน 5 ล้านบาท และ 35 วันทำการสำหรับวงเงินกู้มากกว่า 5 ล้านบาท มีร้อยละ Top-Two-Box มีร้อยละต่ำที่สุด

สิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมของผลการประเมินมีร้อยละความพึงพอใจ Top-Two-Box ร้อยละ 92.36 และค่าคะแนนเฉลี่ย 4.47 ซึ่งระดับคะแนนสูงเป็นอันดับที่ 2 จากการประเมินทั้ง 5 ด้าน มีผลการประเมินภาพรวมและหัวข้อย่อยความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อการส่งชำระหนี้ด้วยระบบ Barcode มีค่าเฉลี่ยและร้อยละ Top-Two-Box สูงที่สุด และหัวข้อแบบฟอร์มในการขอใช้บริการมีความเหมาะสม และเข้าใจง่ายต่ำที่สุด

ความเหมาะสมของการให้บริการ มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดใน 5 เท่ากับ 4.31 มีร้อยละความพึงพอใจ Top-Two-Box สูงเป็นอันดับ 3 ที่ 89.42 อย่างไรก็ตามทั้งในภาพรวมและหัวข้อย่อย มีผลประเมินความพึงพอใจระดับมากที่สุด หัวข้อโครงการพิเศษต่าง ๆ ของ กพส. ในอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1 ต่อปี ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด และหัวข้อความสามารถของสหกรณ์ในการเข้าถึงแหล่งทุน กพส. มีร้อยละ Top-Two-Box สูงสุด ขณะที่หัวข้ออัตราดอกเบี้ย กพส. ตามชั้นลูกหนี้ มีค่าต่ำสุดของทั้งคะแนนเฉลี่ยและ Top-Two-Box

ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กพส. ภาพรวมมีผล Top-Two-Box ร้อยละ 86.97 และค่าคะแนนเฉลี่ย 4.32 มีความพึงพอใจโดยรวมระดับมากที่สุด หัวข้อการกระจายอำนาจการพิจารณาเงินกู้ให้จังหวัด สัญญาณไม่เกิน 5 ล้านบาท มีค่าเฉลี่ยและร้อยละ Top-Two-Box สูงที่สุด และหัวข้อการจัดสรรงบประมาณ และมาตรการในการช่วยเหลือสหกรณ์ที่ประสบภัยพิบัติมีค่าต่ำสุด ซึ่งเป็นหัวข้อที่มีผลการประเมินความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเท่าที่เห็น ซึ่งผลการประเมินที่ต่ำสุด

4.5 ผลการประเมินความพึงพอใจแยกตามประเภทของสหกรณ์

ด้าน	การเกษตร	ประมง	นิคม	ร้านค้า	บริการ	ออมทรัพย์	เครดิตยูเนียน
1 การบริการของเจ้าหน้าที่	4.58	4.51	4.67	4.00	4.29	4.24	4.19
2 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.39	4.37	4.55	3.60	4.03	4.19	3.96
3 สิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	4.42	4.53	3.50	4.19	4.25	3.99
4 ความเหมาะสมการบริการ	4.35	4.38	4.23	3.00	3.93	4.11	3.93
5 ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน	4.36	4.40	4.42	3.50	3.98	3.97	3.88
ค่าคะแนนเฉลี่ย	4.44	4.42	4.48	3.52	4.09	4.16	3.99
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก	มาก

ตารางที่ 9 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแบ่งตามประเภทของสหกรณ์

ผลประเมินค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ พบว่า สหกรณ์ภาคการเกษตรทั้งหมดมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ขณะที่สหกรณ์นอกภาคการเกษตรมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก

สหกรณ์ภาคการเกษตรที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือสหกรณ์นิคม มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.48 รองลงมา คือ สหกรณ์การเกษตรมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.44 ในขณะที่สหกรณ์ร้านค้ามีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเพียง 3.52 อย่างไรก็ตาม สหกรณ์ร้านค้าที่เข้าร่วมตอบแบบสำรวจมีเพียง 1 สหกรณ์ ไม่สามารถใช้เป็นตัวแทนในการประเมินผลความพึงพอใจของสหกรณ์ประเภทร้านค้าได้

4.6 ผลการประเมินความพึงพอใจแบ่งตามขนาดของสหกรณ์

ด้านที่	เล็ก	กลาง	ใหญ่	ใหญ่มาก
1 การบริการของเจ้าหน้าที่	4.60	4.57	4.55	4.61
2 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.46	4.37	4.37	4.43
3 สิ่งอำนวยความสะดวก	4.55	4.49	4.50	4.53
4 ความเหมาะสมการบริการ	4.40	4.36	4.33	4.32
5 ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน	4.45	4.36	4.35	4.36
ค่าคะแนนเฉลี่ย	4.49	4.43	4.42	4.45
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

ตารางที่ 10 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแบ่งตามขนาดของสหกรณ์

หมายเหตุ ค่าคะแนนเฉลี่ยตามตารางนี้มาจากสหกรณ์ จำนวน 957 สหกรณ์ จากจำนวน 1,021 สหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 93.73 ของสหกรณ์ที่เข้าร่วมการประเมินทั้งหมด เนื่องจากไม่มีข้อมูลขนาดของสหกรณ์ที่ไม่ได้ใช้บริการ กพส. ตามหลักเกณฑ์ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์

ผลประเมินค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยการแบ่งสหกรณ์ตามขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ และขนาดใหญ่มาก พบว่า สหกรณ์ทุกขนาดมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

โดยสหกรณ์ขนาดเล็กมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.49 รองลงมาคือสหกรณ์ขนาดใหญ่มากมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.45 ซึ่งสหกรณ์ขนาดใหญ่มีจำนวนสหกรณ์ที่เข้าร่วมการประเมินจำนวนมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดที่ 4.42

4.7 ผลความพึงพอใจแยกตามผลการจัดชั้นลูกหนี้ปี 2561

ด้านที่	A	B	C	D	ค่าเฉลี่ย
1 การบริการของเจ้าหน้าที่	4.63	4.63	4.51	4.58	4.60
2 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.42	4.47	4.30	4.49	4.42
3 สิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	4.58	4.45	4.56	4.54
4 ความเหมาะสมการบริการ	4.41	4.38	4.30	4.16	4.36
5 ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน	4.42	4.42	4.30	4.19	4.39
ค่าคะแนนเฉลี่ย	4.48	4.49	4.37	4.40	4.46
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

ตารางที่ 11 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแบ่งตามชั้นลูกหนี้ กพส.

หมายเหตุ ค่าคะแนนเฉลี่ยตามตารางนี้มาจากสหกรณ์ จำนวน 875 สหกรณ์ จากจำนวน 1,021 สหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 85.70 ของสหกรณ์ที่เข้าร่วมการประเมินทั้งหมด เนื่องจากมีสหกรณ์ไม่ได้ใช้บริการเงินกู้ กพส. เข้าร่วมการจัดชั้นลูกหนี้ในปี 2561 จำนวน 146 สหกรณ์

ผลประเมินค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของสหกรณ์โดยแบ่งตามชั้นลูกหนี้ของสหกรณ์พบว่าสหกรณ์ทุกระดับชั้นลูกหนี้ A B C และ D มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเงินกู้ กพส. อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยลูกหนี้ชั้น B มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.49 ในขณะที่ลูกหนี้ชั้น C มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด เท่ากับ 4.37

4.8 ผลการประเมินเปรียบเทียบกับปีก่อน (2560)

หัวข้อ	ค้ำร้อยละ (Top-Two-Box)		ค่าคะแนนเฉลี่ย		ผลประเมิน	
	2561	2560	2561	2560	2561	2560
1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	95.00%	95.11%	4.54	4.50	มากที่สุด	มากที่สุด
1.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง	95.40%	96.09%	4.66	4.60	มากที่สุด	มากที่สุด
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ	93.44%	95.27%	4.63	4.56	มากที่สุด	มากที่สุด
1.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับ กพส.	94.32%	97.23%	4.62	4.61	มากที่สุด	มากที่สุด
1.4 เจ้าหน้าที่มีการแจ้งข่าวสาร การปรับเปลี่ยนระเบียบกฎเกณฑ์ และโครงการต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์อย่างสม่ำเสมอ	90.89%	91.86%	4.52	4.46	มากที่สุด	มากที่สุด
1.5 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	83.84%	84.85%	4.29	4.29	มากที่สุด	มากที่สุด
2. กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	88.64%	91.69%	4.36	4.34	มากที่สุด	มากที่สุด
2.1 ระยะเวลาในการให้บริการไม่เกิน 25 วันทำการ สำหรับวงเงินกู้ยืมไม่เกิน 5 ล้านบาท และ 35 วันทำการ สำหรับวงเงินกู้มากกว่า 5 ล้านบาท	83.35%	89.25%	4.32	4.34	มากที่สุด	มากที่สุด
2.2 ขั้นตอนการดำเนินการจัดชั้นลูกหนี้สหกรณ์	84.82%	91.21%	4.31	4.33	มากที่สุด	มากที่สุด

หัวข้อ	ค่าร้อยละ (Top-Two-Box)		ค่าคะแนนเฉลี่ย		ผลประเมิน	
	2561	2560	2561	2560	2561	2560
2.3 การติดประกาศชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ รวมถึงเอกสารในการขอรับบริการอย่างชัดเจน	84.72%	87.95%	4.34	4.31	มากที่สุด	มากที่สุด
2.4 ลำดับขั้นตอนมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันต่อความต้องการของสหกรณ์	85.11%	88.60%	4.35	4.35	มากที่สุด	มากที่สุด
2.5 การประเมินผล ติดตามผลการใช้เงินกู้ และให้คำแนะนำ	89.72%	91.53%	4.47	4.40	มากที่สุด	มากที่สุด
3. สิ่งอำนวยความสะดวก	92.36%	92.83%	4.47	4.36	มากที่สุด	มากที่สุด
3.1 สถานที่ในการให้บริการสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	89.23%	92.02%	4.48	4.43	มากที่สุด	มากที่สุด
3.2 การส่งชำระหนี้ด้วยระบบ Barcode	91.48%	92.35%	4.55	4.47	มากที่สุด	มากที่สุด
3.3 แบบฟอร์มในการขอใช้บริการมีความเหมาะสมและเข้าใจง่าย	86.29%	91.69%	4.40	4.40	มากที่สุด	มากที่สุด
3.4 สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร กพส. ได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์, E-mail, Website และอื่น ๆ	89.13%	88.27%	4.44	4.28	มากที่สุด	มากที่สุด
4. ความเหมาะสมของบริการ	89.42%	87.62%	4.31	4.25	มากที่สุด	มากที่สุด
4.1 อัตราดอกเบี้ย กพส. ตามชั้นลูกหนี้	79.14%	84.85%	4.21	4.28	มากที่สุด	มากที่สุด
4.2 โครงการพิเศษต่าง ๆ ของ กพส. ในอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1 ต่อปี	85.41%	91.04%	4.44	4.47	มากที่สุด	มากที่สุด
4.3 การกำหนดระยะเวลาการชำระคืนเงินกู้ กพส.	81.68%	81.76%	4.26	4.20	มากที่สุด	มาก
4.4 ความเพียงพอของวงเงินกู้ยืมที่ได้รับในแต่ละปี	81.78%	76.06%	4.25	4.05	มากที่สุด	มาก
4.5 ความสามารถของสหกรณ์ในการเข้าถึงแหล่งทุน กพส.	87.66%	86.16%	4.38	4.25	มากที่สุด	มากที่สุด
5. ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับดำเนินงานของ กพส.	86.97%	89.09%	4.32	4.26	มากที่สุด	มากที่สุด
5.1 การกระจายอำนาจการพิจารณาเงินกู้ให้จังหวัด สัญญาละไม่เกิน 5 ล้านบาท	89.32%	86.97%	4.42	4.29	มากที่สุด	มากที่สุด
5.2 ความเหมาะสมของหลักเกณฑ์ในการขอกู้เงิน กพส.	85.99%	88.76%	4.36	4.32	มากที่สุด	มากที่สุด
5.3 ความเหมาะสมของหลักเกณฑ์การจัดชั้นลูกหนี้	84.92%	87.45%	4.31	4.30	มากที่สุด	มากที่สุด
5.4 การจัดสรรงบประมาณ และมาตรการในการช่วยเหลือสหกรณ์ที่ประสบภัยพิบัติ	79.24%	79.32%	4.20	4.12	มาก	มาก
ผลการประเมินทั้ง 5 ด้าน	90.30%	94.30%	4.40	4.34	มากที่สุด	มากที่สุด

ตารางที่ 12 ตารางเปรียบเทียบผลประเมินความพึงพอใจของสหกรณ์ที่มีต่อบริการของ กพส. ปี 2560 และ 2561

2.8.1 ผลประเมินค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยเปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจของสหกรณ์ผู้ให้บริการกองทุนพัฒนาสหกรณ์ปี 2561 และปี 2560 พบว่า ในภาพรวมผลการประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยในปี 2561 มีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.40 เพิ่มขึ้นจาก 4.34 ในปี 2560 โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในปี 2561 สูงกว่าปี 2560 ในทุกด้าน

2.8.2 ผลประเมินค่าร้อยละ Top-Two-Box โดยเปรียบเทียบผลการประเมินทั้ง 5 ด้าน ในปี 2561 กับปี 2560 พบว่าค่าร้อยละ Top-Two-Box โดยรวมในปี 2561 ลดลงจากปีก่อน จากร้อยละ 94.30 เป็น

ร้อยละ 90.30 เมื่อพิจารณาผลประเมิน ค่าร้อยละ Top-Two-Box ในแต่ละด้าน พบว่า ในปี 2561 ค่าร้อยละ Top-Two-Box ลดลงเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านที่ 4 ความเหมาะสมของการบริการ ที่มีค่าร้อยละ Top-Two-Box เพิ่มขึ้นโดยความเหมาะสมของการบริการเป็นด้านที่มีค่าร้อยละ Top-Two-Box ต่ำที่สุดในปี 2560 ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของสหกรณ์ในปี 2561 ครอบคลุมจำนวนผู้ใช้บริการ และไม่ได้ใช้บริการมากกว่าปี 2560 ผลการประเมินจึงสามารถสะท้อนความพึงพอใจของสหกรณ์โดยรวมได้ดีกว่าปีที่ผ่านมา

4.9 ผลการประเมินความพึงพอใจของสหกรณ์ที่ใช้บริการเงินกู้ กพส. เป็นครั้งแรก หรือสหกรณ์ไม่ได้ใช้บริการเงินกู้ กพส. มากกว่า 5 ปี กับสหกรณ์ที่ใช้บริการเงินกู้ กพส. อย่างต่อเนื่อง

จากกลุ่มเป้าหมายผู้ใช้บริการเงินกู้ กพส. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จำนวน 788 สหกรณ์ มีสหกรณ์ที่ไม่เคยใช้บริการหรือสหกรณ์ไม่ได้ใช้บริการเงินกู้ กพส. มากกว่า 5 ปี จำนวน 52 สหกรณ์ ซึ่งในรายงานนี้จะเรียกว่า สหกรณ์ใหม่ และมีสหกรณ์ที่ใช้บริการเงิน กพส. ต่อเนื่องเกือบทุกปี จำนวน 736 สหกรณ์ หรือเรียกว่า สหกรณ์เดิม การเปรียบเทียบผลคะแนนของสหกรณ์เดิมและสหกรณ์ใหม่ จะสะท้อนถึงมุมมองเกี่ยวกับบริการของ กพส. ที่แตกต่างกัน เพื่อนำไปใช้ในการกำหนดแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการทั้งกลุ่มลูกค้าเดิมและกลุ่มลูกค้าใหม่ได้ดียิ่งขึ้น

หัวข้อ	ค่าร้อยละ (Top-Two-Box)		ค่าคะแนนเฉลี่ย		ผลประเมิน	
	สหกรณ์ใหม่	สหกรณ์เดิม	สหกรณ์ใหม่	สหกรณ์เดิม	สหกรณ์ใหม่	สหกรณ์เดิม
1 การบริการของเจ้าหน้าที่	98.08%	96.60%	4.61	4.60	มากที่สุด	มากที่สุด
1.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง	96.15%	97.15%	4.71	4.72	มากที่สุด	มากที่สุด
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ	96.15%	94.70%	4.69	4.68	มากที่สุด	มากที่สุด
1.3 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับ กพส.	94.23%	96.06%	4.62	4.68	มากที่สุด	มากที่สุด
1.4 เจ้าหน้าที่มีการแจ้งข่าวสาร การปรับเปลี่ยนระเบียบกฎเกณฑ์ และโครงการต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ ต่อสหกรณ์อย่างสม่ำเสมอ	96.15%	91.98%	4.60	4.57	มากที่สุด	มากที่สุด
1.5 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	90.38%	84.65%	4.44	4.33	มากที่สุด	มากที่สุด
2 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	84.62%	90.90%	4.37	4.42	มากที่สุด	มากที่สุด
2.1 ระยะเวลาในการให้บริการไม่เกิน 25 วันทำการ สำหรับวงเงินกู้ยืมไม่เกิน 5 ล้านบาท และ 35 วันทำการ สำหรับวงเงินกู้มากกว่า 5 ล้านบาท	86.54%	86.01%	4.40	4.38	มากที่สุด	มากที่สุด
2.2 ขั้นตอนการดำเนินการจัดชั้นลูกหนี้สหกรณ์	80.77%	87.91%	4.25	4.37	มากที่สุด	มากที่สุด
2.3 การติดประกาศ ชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ รวมถึงเอกสารในการขอรับบริการอย่างชัดเจน	80.77%	86.82%	4.37	4.39	มากที่สุด	มากที่สุด
2.4 ลำดับขั้นตอนมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันต่อความต้องการของสหกรณ์	80.77%	88.04%	4.35	4.41	มากที่สุด	มากที่สุด
2.5 การประเมินผล ติดตามผลการใช้เงินกู้ และให้คำแนะนำ	84.62%	92.66%	4.46	4.54	มากที่สุด	มากที่สุด

หัวข้อ	ค่าร้อยละ (Top-Two-Box)		ค่าคะแนนเฉลี่ย		ผลประเมิน	
	สหกรณ์ใหม่	สหกรณ์เดิม	สหกรณ์ใหม่	สหกรณ์เดิม	สหกรณ์ใหม่	สหกรณ์เดิม
3 สิ่งอำนวยความสะดวก	88.46%	95.79%	4.44	4.55	มากที่สุด	มากที่สุด
3.1 สถานที่ในการให้บริการสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	88.46%	91.58%	4.52	4.53	มากที่สุด	มากที่สุด
3.2 การส่งชำระหนี้ด้วยระบบ Barcode	86.54%	95.79%	4.37	4.67	มากที่สุด	มากที่สุด
3.3 แบบฟอร์มในการขอใช้บริการมีความเหมาะสมและเข้าใจง่าย	82.69%	90.08%	4.37	4.48	มากที่สุด	มากที่สุด
3.4 สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร กพส. ได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์, E-mail, Website และอื่น ๆ	90.38%	92.80%	4.50	4.51	มากที่สุด	มากที่สุด
4 ความเหมาะสมการบริการ	90.38%	91.71%	4.25	4.37	มากที่สุด	มากที่สุด
4.1 อัตราดอกเบี้ย กพส. ตามชั้นลูกหนี้	78.85%	81.11%	4.21	4.26	มากที่สุด	มากที่สุด
4.2 โครงการพิเศษต่าง ๆ ของ กพส. ในอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1 ต่อปี	84.62%	86.55%	4.42	4.48	มากที่สุด	มากที่สุด
4.3 การกำหนดระยะเวลาการชำระคืนเงินกู้ กพส.	76.92%	84.38%	4.13	4.33	มาก	มากที่สุด
4.4 ความเพียงพอของวงเงินกู้ยืมที่ได้รับในแต่ละปี	75.00%	84.92%	4.17	4.31	มาก	มากที่สุด
4.5 ความสามารถของสหกรณ์ในการเข้าถึงแหล่งทุน กพส.	88.46%	90.90%	4.33	4.47	มากที่สุด	มากที่สุด
5 ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาระดำเนินงานของกองทุน	84.62%	89.54%	4.29	4.40	มากที่สุด	มากที่สุด
5.1 การกระจายอำนาจการพิจารณาเงินกู้ให้จังหวัด สัญญาไม่เกิน 5 ล้านบาท	88.46%	92.80%	4.37	4.51	มากที่สุด	มากที่สุด
5.2 ความเหมาะสมของหลักเกณฑ์ในการขอกู้เงิน กพส.	80.77%	88.86%	4.25	4.45	มากที่สุด	มากที่สุด
5.3 ความเหมาะสมของหลักเกณฑ์การจัดชั้นลูกหนี้	78.85%	87.64%	4.23	4.38	มากที่สุด	มากที่สุด
5.4 การจัดสรรงบประมาณ และมาตรการในการช่วยเหลือสหกรณ์ที่ประสบภัยพิบัติ	86.54%	80.57%	4.33	4.25	มากที่สุด	มากที่สุด
รวม	86.54%	93.07%	4.39	4.47	มากที่สุด	มากที่สุด

ตารางที่ 13 ตารางเปรียบเทียบผลประเมินความพึงพอใจของสหกรณ์ที่มีต่อบริการของ กพส. ของสหกรณ์ที่ใช้บริการ กพส. เป็นครั้งแรกหรือไม่ได้ใช้บริการ กพส. มากกว่า 5 ปี และสหกรณ์ที่ใช้บริการ กพส. ต่อเนื่องเกือบทุกปี

เมื่อเปรียบเทียบสหกรณ์ใหม่หรือสหกรณ์ที่ไม่ได้ใช้บริการ กพส. มากกว่า 5 ปี พบว่าในภาพรวมสหกรณ์ที่เป็นลูกค้าเก่าของ กพส. และสหกรณ์ใหม่ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการของ กพส. อย่างไรก็ตามระดับค่าคะแนนเฉลี่ยของสหกรณ์ที่เป็นลูกค้าเก่าของ กพส. มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.47 สูงกว่าสหกรณ์ใหม่หรือสหกรณ์ที่ไม่ได้ใช้บริการ กพส. มากกว่า 5 ปี ที่มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.39 เช่นเดียวกับร้อยละของสหกรณ์ที่มีระดับความพึงพอใจมากหรือมากที่สุดของสหกรณ์ที่เป็นลูกค้าเก่า ที่ร้อยละ 93.07 มากกว่าสหกรณ์ใหม่ที่มีระดับร้อยละ 86.54

ผลการประเมินแต่ละด้านของสหกรณ์พบว่าผลการประเมินการให้บริการของ กพส. ทั้ง 5 ด้าน มีผลการประเมินไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของทุกด้านมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดโดยที่มีผลการประเมินในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด และด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาระดำเนินงานของกองทุน

พิจารณาคำร้อยละ Top-Two-Box พบว่าสหกรณ์มีร้อยละความพึงพอใจมากที่สุดในด้าน การบริการของเจ้าหน้าที่ และมีค่าร้อยละต่ำสุดในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ นอกจากนี้สหกรณ์ใหม่ยังมีร้อยละความพึงพอใจต่ำที่สุดในด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กพส. ซึ่งมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ใหม่และสหกรณ์เดิมมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.61 และ 4.60 และร้อยละ Top-Two-Box 98.08 และ 96.60 ซึ่งเป็นด้านที่มีระดับคะแนนสูงที่สุดของสหกรณ์ทั้ง 2 กลุ่ม โดยมีหัวข้อที่ได้คะแนนสูงสุดเหมือนกันคือเจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระจือรื้อรัน ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง และหัวข้อที่ได้คะแนนต่ำสุดคือเจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ

กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยผลการประเมินสหกรณ์ใหม่และสหกรณ์เดิมมีค่า 4.37 และ 4.42 และร้อยละ Top-Two-Box 84.62 และ 90.90 ซึ่งสหกรณ์เดิมมีระดับคะแนนสูงกว่าสหกรณ์ใหม่ โดยมีหัวข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ การประเมินผล ติดตามผลการใช้เงินกู้ และให้คำแนะนำ เช่นเดียวกันทั้ง 2 กลุ่ม โดยมีหัวข้อที่ได้ระดับคะแนนต่ำสุดในด้านนี้เหมือนกัน คือ ขั้นตอนการดำเนินการจัดชั้นลูกหนี้สหกรณ์ ขณะที่คำร้อยละ Top-Two-Box มีความแตกต่างในระดับคะแนนร้อยละที่คะแนนต่ำที่สุดกล่าวคือ สหกรณ์ผู้ให้บริการเดิมที่คำร้อยละ Top-Two-Box ต่ำที่สุดในหัวข้อระยะเวลาในการให้บริการไม่เกิน 25 วันทำการ สำหรับวงเงินกู้ยืมไม่เกิน 5 ล้านบาท และ 35 วันทำการสำหรับวงเงินกู้มากกว่า 5 ล้านบาท ขณะที่สหกรณ์ใหม่ มีคำร้อยละต่ำที่สุดใน 3 หัวข้อซึ่งมีระดับร้อยละ 80.77 เท่ากัน คือ ขั้นตอนการดำเนินการจัดชั้นลูกหนี้สหกรณ์ การติดประกาศ ชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ รวมถึงเอกสารในการขอรับบริการ อย่างชัดเจน และลำดับขั้นตอนมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันต่อความต้องการของสหกรณ์

สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยของสหกรณ์ใหม่และสหกรณ์เดิม 4.44 และ 4.55 และร้อยละ Top-Two-Box 88.46 และ 95.79 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทั้ง 2 กลุ่ม โดยค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดของสหกรณ์ใหม่อยู่ในหัวข้อ สถานที่ในการให้บริการสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.52 ขณะที่สหกรณ์เดิมมีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดในหัวข้อ การส่งชำระหนี้ด้วยระบบ Barcode มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.67 ขณะที่ค่าคะแนนเฉลี่ย และร้อยละ Top-Two-Box ที่ต่ำที่สุดในด้านนี้คือแบบฟอร์มในการขอใช้บริการมีความเหมาะสม และเข้าใจง่าย ทั้ง 2 กลุ่ม

ความเหมาะสมการบริการ ผลการประเมินความพึงพอใจด้านความเหมาะสมของบริการเป็นด้านที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดของผลการประเมินทั้งหมด ทั้ง 2 กลุ่ม โดยสหกรณ์เดิมและสหกรณ์ใหม่มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในหัวข้อ โครงการพิเศษต่าง ๆ ของ กพส. ในอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1 ต่อปี โดยที่สหกรณ์ใหม่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดที่ 4.13 หัวข้อการกำหนดระยะเวลาการชำระคืนเงินกู้ กพส. ซึ่งมีผลประเมินความพึงพอใจในระดับมากเท่านั้น และมีผลการประเมิน Top-Two-Box ต่ำที่สุดในหัวข้อความเพียงพอของวงเงินกู้ยืมที่ได้รับในแต่ละปี ขณะที่สหกรณ์ผู้ให้บริการเดิมมีค่าคะแนนเฉลี่ย และร้อยละ Top-Two-Box ต่ำที่สุดที่ 4.26 และ 81.11 ในหัวข้ออัตราดอกเบี้ย กพส. ตามชั้นลูกหนี้

ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุน ผลการประเมินด้านนี้มีค่าคะแนนสูงสุดในหัวข้อ การกระจายอำนาจการพิจารณาเงินกู้ให้จังหวัด สัญญาณไม่เกิน 5 ล้านบาท ทั้ง 2 กลุ่ม โดยผลการประเมินมีความแตกต่างกันในหัวข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด กลุ่มของสหกรณ์ใหม่มีค่าคะแนนต่ำที่สุดที่ 4.23 ในหัวข้อความเหมาะสมของหลักเกณฑ์การจัดชั้นลูกหนี้ ขณะที่ผู้ให้บริการเดิมที่ค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดที่ 4.25 ในหัวข้อการจัดสรรงบประมาณ และมาตรการในการช่วยเหลือสหกรณ์ที่ประสบภัยพิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับผลการประเมินร้อยละ Top-Two-Box ที่มีระดับร้อยละสูงสุดและต่ำสุดในหัวข้อเดียวกัน

ในภาพรวมสามารถสรุปได้ว่าสิ่งที่ผู้รับบริการทั้ง 2 กลุ่มมีความเห็นตรงกัน คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง มีการประเมินผล ติดตามผลการใช้เงินกู้ และให้คำแนะนำที่ดี มีโครงการพิเศษต่าง ๆ ของ กพส. ในอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1 ต่อปี และพึงพอใจกับการกระจายอำนาจการให้เงินกู้แก่จังหวัด อย่างไรก็ตามตามสหกรณ์ทั้ง 2 กลุ่มมีความเห็นเหมือนกันว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ยังมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ขั้นตอนการดำเนินการจัดชั้นลูกหนี้สหกรณ์ยังไม่สะดวกต่อสหกรณ์ แบบฟอร์มในการขอใช้บริการควรต้องมีการปรับปรุง

4.10 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และความคาดหวังในการให้บริการของกองทุนพัฒนาสหกรณ์

แบบสำรวจความพึงพอใจของสหกรณ์ต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสหกรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 นอกจากจะประเมินความพึงพอใจโดยแบ่งเป็นระดับคะแนนแล้ว ยังมีคำถามปลายเปิดเพื่อให้สหกรณ์แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของ กพส. โดยให้สหกรณ์ให้ข้อเสนอแนะทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2) กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ 3) สิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความเหมาะสมการบริการ และ 5) ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาสหกรณ์ ซึ่งผลการรวบรวมความต้องการและข้อเสนอแนะของสหกรณ์ผู้ให้บริการและไม่ได้ใช้บริการสามารถจัดกลุ่มได้ดังนี้

ข้อเสนอแนะ/ความต้องการของสหกรณ์	จำนวนความถี่	สัดส่วน
เพิ่มจำนวนธนาคารหรือจุดที่สามารถจ่ายเงินกู้และรับชำระได้	99	30.18%
พิจารณาเงินให้กู้ให้รวดเร็วขึ้น	45	13.72%
ลดขั้นตอนและเอกสาร	19	5.79%
ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับข้อมูลของกองทุนพัฒนาสหกรณ์มากขึ้น	19	5.79%
เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ เช่น ออนไลน์ เว็บไซต์ e-mail	18	5.49%
เพิ่มเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน	16	4.88%
ลดอัตราดอกเบี้ย	12	3.66%
เพิ่มองค์ความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำสหกรณ์มากขึ้น	10	3.05%
เพิ่มช่องทางการจ่ายเงินกู้หรือชำระเงินออนไลน์ หรือ internet banking	7	2.13%
ขยายระยะเวลาการชำระหนี้	5	1.52%
สนับสนุนสหกรณ์ขนาดเล็กให้มากขึ้น	5	1.52%
ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการชำระเงิน	4	1.22%
ควรมีการจัดอบรมให้กับสหกรณ์เกี่ยวกับกองทุนพัฒนาสหกรณ์	4	1.22%
ควรจัดทำคำขอกู้หรือพิจารณาเบื้องต้น ผ่าน Website เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน	3	0.91%
ติดตาม ช่วยเหลือ อย่างใกล้ชิด และต่อเนื่อง	3	0.91%
เพิ่มวงเงินจัดสรร	3	0.91%
การเบิกจ่ายเงินก่อนสิ้นปีงบประมาณ มีการเลื่อนการชำระบ่อย	3	0.91%
อื่น ๆ	53	16.16%
รวม	328	100%

ตารางที่ 14 ตารางแสดงความถี่ของข้อเสนอแนะและความต้องการในการขอรับบริการของสหกรณ์

สหกรณ์ให้ข้อเสนอแนะและความต้องการ รวม 328 ข้อ นำมาจัดกลุ่มโดยจำแนกความถี่แล้วพบว่าสหกรณ์ต้องการให้มีช่องทางการรับชำระเงินกู้ได้หลากหลายนอกเหนือจากธนาคารเพื่อการเกษตร

และสหกรณ์การเกษตร หรือผ่านช่องทางออนไลน์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.18 รองลงมา คือ ให้มีการพิจารณาเงินกู้ได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น คิดเป็นร้อยละ 13.72 ซึ่งสอดคล้องกับผลการประเมินในด้าน กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการในหัวข้อที่ 2.1 ระยะเวลาในการให้บริการไม่เกิน 25 วันทำการ สำหรับวงเงินกู้ยืมไม่เกิน 5 ล้านบาท และ 35 วันทำการสำหรับวงเงินกู้มากกว่า 5 ล้านบาท ได้ระดับคะแนน น้อยที่สุด ส่วนข้อเสนอแนะหรือความต้องการลำดับที่สามมี 2 ประเด็นเนื่องจากมีความถี่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 5.79 ได้แก่ การลดขั้นตอนและเอกสาร และการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลของกองทุนพัฒนา สหกรณ์ให้มากขึ้น

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของสหกรณ์ที่มีต่อการให้บริการของกองทุนพัฒนาสหกรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มีการสำรวจความพึงพอใจจากสหกรณ์ จำนวน 1,022 สหกรณ์ ประกอบด้วยสหกรณ์ที่ใช้บริการ และไม่ได้ใช้บริการเงินกองทุนพัฒนาสหกรณ์ (กพส.) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มีสหกรณ์ตอบกลับแบบสำรวจ จำนวน 1,021 สหกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 99.90 ของกลุ่มตัวอย่าง

5.1 ข้อสรุปผลการศึกษาความพึงพอใจปี 2561

ภาพรวมสหกรณ์มีผลประเมินความพึงพอใจ Top-Two-Box ร้อยละ 90.30 มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ผลการประเมินในแต่ละด้านมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด เช่นกัน โดยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีระดับคะแนนสูงสุด และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กพส. มีความพึงพอใจ Top-Two-Box ต่ำที่สุด (ร้อยละ 86.97)

ผลการประเมินความพึงพอใจหัวข้อย่อย ที่มีผลร้อยละ Top-Two-Box มากที่สุด 5 อันดับแรก คือ

- 1 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง
- 2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับ กพส.
- 3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ
- 4 การส่งชำระหนี้ด้วยระบบ Barcode
- 5 เจ้าหน้าที่มีการแจ้งข่าวสาร การปรับเปลี่ยนระเบียบกฎเกณฑ์ และโครงการต่างๆ

ที่เป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์อย่างสม่ำเสมอ

ส่วนประเด็นย่อยอื่น ๆ ที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงที่สุดในแต่ละหมวดต่างๆ ดังนี้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของ กพส. ได้แก่ การส่งชำระหนี้ด้วยระบบ Barcode

ด้านความเหมาะสมของการให้บริการ ได้แก่ โครงการพิเศษต่าง ๆ ของ กพส. ในอัตราดอกเบี้ยร้อยละ 1 ต่อปี

ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ได้แก่ การกระจายอำนาจการพิจารณาเงินกู้ให้จังหวัด สัญญาณไม่เกิน 5 ล้านบาท

ซึ่งสอดคล้องกับผลการประเมินในภาพรวม กล่าวคือหัวข้อย่อยที่มีระดับร้อยละ Top-Two-Box สูง ส่วนใหญ่ อยู่ในประเด็นด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

อย่างไรก็ตาม กพส. มีประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญอยู่หลายประเด็นสังเกตได้จากระดับคะแนนที่ต่ำกว่าประเด็นอื่นๆ ค่อนข้างมาก และสอดคล้องกับความต้องการของสหกรณ์ที่ระบุในแบบสำรวจ สรุปได้ดังนี้

ประเด็นที่ควรให้ความสำคัญเพื่อปรับปรุง	ความต้องการของสหกรณ์
ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่	ต้องการให้มีการเพิ่มเจ้าหน้าที่
กระบวนการขั้นตอนการให้บริการระยะเวลาการพิจารณาเงินกู้	ต้องการให้การพิจารณาเงินกู้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และการลดขั้นตอนและเอกสารต่างๆ
แบบฟอร์มในการขอใช้บริการมีความเหมาะสมและเข้าใจง่าย	ต้องการให้มีการสร้างความรู้ความเข้าใจของสหกรณ์เกี่ยวกับข้อมูลของกองทุนพัฒนาสหกรณ์มากขึ้น
ความเหมาะสมของหลักเกณฑ์การจัดชั้นลูกหนี้	ต้องการให้มีทบทวนความเหมาะสมและปรับลดอัตราดอกเบี้ยตามชั้นลูกหนี้

ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจเมื่อพิจารณาเฉพาะสหกรณ์นอกภาคการเกษตรมีความพึงพอใจระดับมาก ต่ำกว่าระดับความพึงพอใจของสหกรณ์ในภาคเกษตร ซึ่งเป็นที่น่าสังเกตเนื่องจากคะแนนอยู่ในระดับที่ไม่สูงนัก นั่นอาจหมายถึงบริการของ กพส. ยังไม่ตอบโจทย์ของสหกรณ์นอกภาคการเกษตร

เมื่อเปรียบเทียบผลการประเมินกับปีที่ผ่านมา 2560 พบว่าภาพรวม กพส. มีค่าร้อยละ Top-Two-Box ต่ำกว่าปีที่ผ่านมาจากร้อยละ 94.30 เป็นร้อยละ 90.30 ซึ่งอาจเกิดจากการที่มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เพิ่มขึ้น 2 เท่า โดยประมาณ อย่างไรก็ตามด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีผลการประเมินสูงสุดทั้ง 2 ปี ขณะที่ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กพส. มีคะแนน Top-Two-Box ต่ำสุดในปี 2561 ซึ่งแตกต่างจากปี 2560 ที่ด้านความเหมาะสมของบริการ มีคะแนนต่ำที่สุด

ส่วนมิติด้านการเป็นสหกรณ์ผู้ให้บริการใหม่และสหกรณ์ผู้ให้บริการเดิม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดไม่แตกต่างกัน เพียงแต่สัดส่วนสหกรณ์เดิมที่พึงพอใจต่อบริการ กพส. มีมากกว่าสัดส่วนสหกรณ์ใหม่

โดยสรุปแล้ว ผลการดำเนินงานด้านการให้บริการของ กพส. มีการพัฒนาขึ้นจากปีก่อน (2560) ในด้านความเหมาะสมของบริการประเมินจากคะแนนที่สูงขึ้น และการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นสิ่งที่ กพส. ทำได้ดีมีคะแนนสูงที่สุดมาตลอด อย่างไรก็ตาม ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานโดยเฉพาะเรื่องหลักเกณฑ์การจัดชั้นลูกหนี้ และหลักเกณฑ์การขอใช้บริการ กพส. เป็นด้านที่ต้องให้ความสำคัญค่อนข้างมากเพราะนอกจากจะได้คะแนนต่ำกว่าประเด็นย่อยอื่นๆ ในหมวดเดียวกันแล้ว ยังได้คะแนนต่ำกว่าปีก่อนอีกด้วย ซึ่งผลการศึกษานี้จะเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการของ กพส. ในปีถัดไปเพื่อให้ กพส. เป็นกองทุนที่การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นแหล่งเงินทุนที่สำคัญในการพัฒนาสหกรณ์ให้เข้มแข็งและยั่งยืน

5.2 ข้อสังเกต

1. การที่สหกรณ์เสนอแนะให้มีการลดขั้นตอนและเอกสาร และการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลของกองทุนพัฒนาสหกรณ์ให้มากขึ้น เป็น 2 ประเด็นที่มีความสอดคล้องกัน กล่าวคือ สหกรณ์อาจไม่มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอน และวิธีการกรอกข้อมูลต่าง ๆ ทำให้สหกรณ์คิดว่าข้อมูลมีความซับซ้อน หากสหกรณ์เข้าใจขั้นตอนและวิธีการจะช่วยให้การจัดทำข้อมูลเพื่อขอใช้บริการเงินกู้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

2. ด้านความเหมาะสมของการบริการ มีค่าร้อยละ Top-Two-Box เพิ่มขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับผลการประเมินในปี 2560 อาจเป็นผลจากแผนการพัฒนาการให้บริการในปี 2561 ที่มีการนำผลการประเมินในประเด็นที่มีคะแนนต่ำสุดของปี 2560 มาจัดทำแผนพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

3. เมื่อเปรียบเทียบกับแหล่งเงินทุนอื่นของสหกรณ์แล้ว กพส. มีจุดแข็งในเรื่องอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต่ำกว่าแหล่งเงินทุนอื่น ขณะเดียวกัน กพส. ก็มีจุดอ่อนในเรื่องขั้นตอนการพิจารณาเงินกู้ที่มีความล่าช้า

4. สหกรณ์ใหม่ต้องการให้มีการปรับปรุงในการติดประกาศ การชี้แจงขั้นตอนในการให้บริการ รวมถึงเอกสารการขอรับบริการอย่างชัดเจน ลำดับขั้นตอนควรมีความรวดเร็ว ทันท่วงทีความต้องการของสหกรณ์ ความเพียงพอของวงเงินกู้ยืมที่ได้รับในแต่ละปี รวมถึงควรมีการทบทวนหลักเกณฑ์การจัดชั้นลูกหนี้ ในขณะที่สหกรณ์เดิมต้องการให้มีการปรับปรุงในเรื่องของระยะเวลาการพิจารณาเงินกู้ให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น และทบทวนอัตราดอกเบี้ยตามชั้นลูกหนี้ให้มีการปรับลดลง

5. จากความต้องการของสหกรณ์สามารถสรุปได้ว่าสหกรณ์ต้องการให้มีการพัฒนาเทคโนโลยีหรือวิธีการขอให้บริการเงินกู้ กพส. ไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มจุดรับชำระ หรือสามารถชำระออนไลน์ได้ ความรวดเร็วในการให้บริการ หรือการเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อความสะดวกในการใช้บริการ กพส.

5.3 ข้อเสนอแนะ

1) ควรมีการศึกษาความพึงพอใจหรือความต้องการของสหกรณ์ที่ไม่ได้ใช้บริการ กพส. เพิ่มเติมเพื่อใช้เป็นแนวทางในการเข้าถึงกลุ่มผู้รับบริการได้ครอบคลุมมากขึ้น

2) ควรมีการศึกษาจุดแข็งและจุดอ่อนของแหล่งเงินกู้แหล่งอื่น เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการและการบริหารงานของกองทุนพัฒนาสหกรณ์ต่อไป

3) ควรมีการศึกษาสหกรณ์นอกภาคเกษตรเพิ่มเติม ทั้งสหกรณ์ที่ใช้บริการและไม่ได้ใช้บริการ กพส. เนื่องจากมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” เท่านั้น เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและสาเหตุในการใช้บริการ กพส. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของสหกรณ์ทุกประเภท

4) ควรมีการรวบรวมปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงานจากเจ้าหน้าที่ในแต่ละพื้นที่ รวมถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหา เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนเพื่อจัดทำแนวทางในการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการต่อไป

5) ควรมีการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กพส. อย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น