รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการกรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

กรมส่งเสริมสหกรณ์ (Cooperative Promotion Department)

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

กรมส่งเสริมสหกรณ์ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ระบบ “แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการกรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563” โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย 1) สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรทุกแห่ง เฉพาะที่มีสถานะดำเนินการ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 จำนวน 10,533 แห่ง 2) กลุ่มอาชีพ เฉพาะที่มีสถานะดำเนินการและเคยได้รับเงินอุดหนุนจากกรมฯ จำนวน 557 แห่ง และ 3) หน่วยงานราชการในภูมิภาค ได้แก่ สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ สำนักงานเกษตรจังหวัด สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด สำนักงานพาณิชย์จังหวัด สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด สำนักงานประมงจังหวัด สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรระดับเขต จำนวน 544 แห่ง ทำการสุ่มตัวอย่างการกระจายทุกจังหวัดรวมทั้งกรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 และ 2 จำนวน 6,237 ตัวอย่าง คิดเป็น ร้อยละ 53.61 ของจำนวนประชากร ได้รับแบบสอบถามตอบกลับ จำนวน 905 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 14.51 โดยนำส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสำรวจความคิดเห็นไปยังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางไปรษณีย์ 1 สหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร/กลุ่มอาชีพ/หน่วยงานราชการ ต่อ 1 รหัสแบบสอบถาม พร้อมแนบ QR Code แบบสำรวจไปยังกลุ่มเป้าหมาย เพื่อลดภาระและเพิ่มความสะดวก และได้ปิดรับฟังความคิดเห็น เมื่อวันที่ 15 กันยายน 2563 โดยสามารถประมวลผลข้อมูลจากการสำรวจความคิดเห็น ทั้งด้านความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวังและข้อคิดเห็นเพิ่มเติม สรุปได้ดังนี้

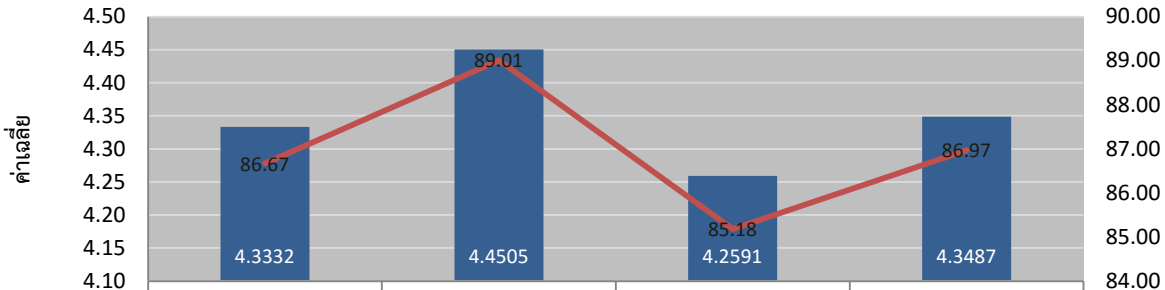
1. ข้อมูลพื้นฐาน

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 905 ราย ได้แก่ ผู้ที่ได้รับบริการจากสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 859 ราย และผู้ที่ไม่ได้รับบริการเลย จำนวน 46 ราย ซึ่งในการนี้ผู้ที่ไม่ได้รับบริการเลยจะไม่ทำการประเมินผลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ คงเหลือกลุ่มตัวอย่างที่ทำการประเมินผล 859 ราย ประกอบด้วย สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร จำนวน 644 ราย ส่วนราชการ 201 ราย และกลุ่มอาชีพ 14 ราย

2. สรุปผลการสำรวจความคิดเห็น

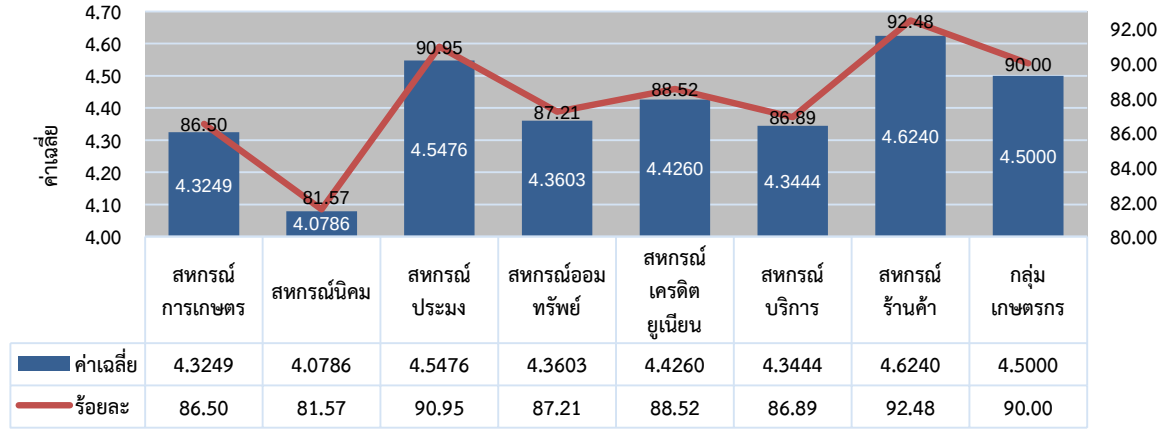
2.1 กรมส่งเสริมสหกรณ์ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 – 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3487 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.97 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4505 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.01 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3332 คิดเป็นร้อยละ 86.67 ส่วนด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2591 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.18 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดในทุกๆ ด้าน

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม



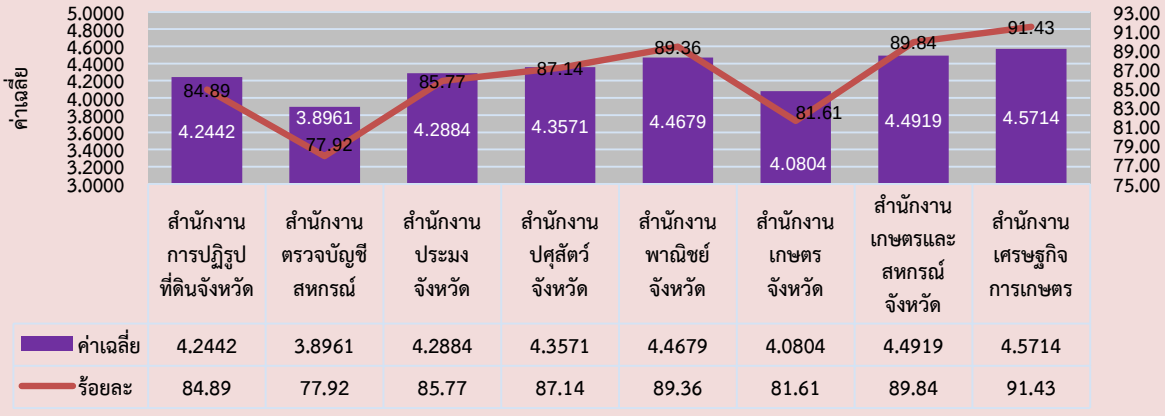
	ด้านกระบวนการ	ด้านเจ้าหน้าที่	ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	ภาพรวม
ค่าเฉลี่ย	4.3332	4.4505	4.2591	4.3487
ร้อยละ	86.67	89.01	85.18	86.97

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (แยกตามประเภท)



	สหกรณ์การเกษตร	สหกรณ์นิคม	สหกรณ์ประมง	สหกรณ์ออมทรัพย์	สหกรณ์เครดิตยูเนียน	สหกรณ์บริการ	สหกรณ์ร้านค้า	กลุ่มเกษตรกร
ค่าเฉลี่ย	4.3249	4.0786	4.5476	4.3603	4.4260	4.3444	4.6240	4.5000
ร้อยละ	86.50	81.57	90.95	87.21	88.52	86.89	92.48	90.00

ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หน่วยงานราชการ)



	สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด	สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์	สำนักงานประมงจังหวัด	สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด	สำนักงานพาณิชย์จังหวัด	สำนักงานเกษตรจังหวัด	สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด	สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร
ค่าเฉลี่ย	4.2442	3.8961	4.2884	4.3571	4.4679	4.0804	4.4919	4.5714
ร้อยละ	84.89	77.92	85.77	87.14	89.36	81.61	89.84	91.43

2.2 ผลการสำรวจความคิดเห็นด้านความไม่พึงพอใจ พบว่า แม้ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดในทุกๆ ด้าน แต่เมื่อสอบถามผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียว่ามีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 กลับพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม มีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวนทั้งสิ้น 63 ราย ประกอบด้วย สหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร จำนวน 56 ราย และส่วนราชการ 7 ราย และเมื่อพิจารณาความถี่ของความไม่พึงพอใจ พบว่า สหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร ไม่พึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนในด้านที่มีความไม่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับส่วนราชการในพื้นที่ ไม่พึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

2.3 ผลการสำรวจความคิดเห็นของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรที่มีความต้องการและความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ พบว่า สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรต้องการสนับสนุนองค์ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ บทบาท อำนาจ สิทธิและหน้าที่ สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 17.54 รองลงมาคือ สนับสนุนองค์ความรู้เกี่ยวกับความมั่นคงทางการเงิน การบริหารเงินทุน การวิเคราะห์ความเสี่ยงทางการเงิน และระบบบัญชี คิดเป็นร้อยละ 15.99 ส่วนด้านที่สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรต้องการและคาดหวังน้อยที่สุด คือ สนับสนุนการเรียนรู้และการจัดการระบบขนส่งและโลจิสติกส์ คิดเป็นร้อยละ 2.11

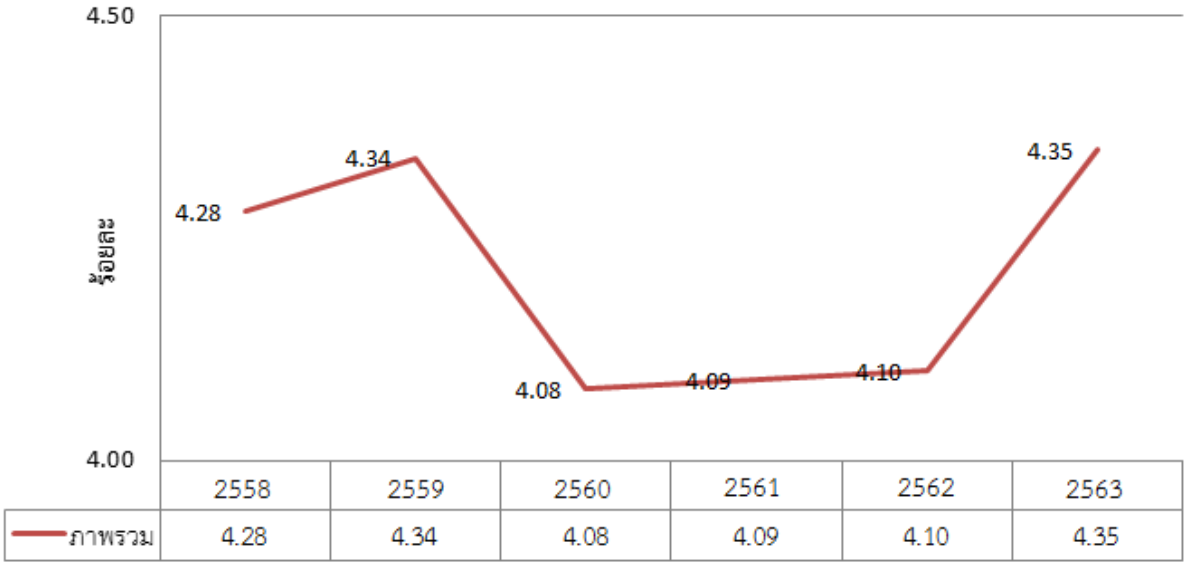
2.4 ผลสำรวจการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสมาชิก บริหารงานสหกรณ์ การจัดการองค์กร เพื่อให้เกิดคุณภาพของการควบคุมภายใน และป้องกันไม่ให้เกิดข้อทุจริตภายในสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร จากการดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่าผู้รับบริการมีการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสมาชิก บริหารงานสหกรณ์ การจัดการองค์กร เพื่อให้เกิดคุณภาพของการควบคุมภายใน และป้องกันไม่ให้เกิดข้อทุจริต ดังนี้

- สหกรณ์ จำนวนทั้งสิ้น 559 แห่ง มีการใช้เทคโนโลยีฯ จำนวน 330 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 59.03 ไม่มีการใช้เทคโนโลยีฯ จำนวน 229 รายคิดเป็นร้อยละ 40.97
- กลุ่มเกษตรกร จำนวนทั้งสิ้น 100 แห่ง มีการใช้เทคโนโลยีฯ จำนวน 33 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 33 ไม่มีการใช้เทคโนโลยีฯ จำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 67

2.5 ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ระหว่างปี พ.ศ. 2558 - 2563 พบว่าในภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมส่งเสริมสหรกณ์ในปี พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นกว่าความพึงพอใจในภาพรวมในปี 2563

ปี พ.ศ.	ความพึงพอใจ			ภาพรวม
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ด้านบริการของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์	ด้านช่องทางการสื่อสารและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
2558	4.21	4.49	4.19	4.28
2559	4.26	4.53	4.27	4.34
2560	3.99	4.28	4.00	4.08
2561	4.06	4.24	3.97	4.09
2562	4.05	4.24	4.00	4.10
2563	**4.33**	**4.45**	**4.23**	**4.35**

การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์
ระหว่างปี พ.ศ. 2558 - 2563



คำนำ

รายงานการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ดำเนินการสำรวจโดย กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมส่งเสริมสหกรณ์ เนื้อหาในเล่มประกอบด้วย 1) บทสรุปสำหรับผู้บริหาร 2) บทนำ 3) แนวคิดทฤษฎี 4) ระเบียบวิธีการสำรวจ 5) สรุปผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ 6) สรุปและข้อเสนอแนะ

กรมส่งเสริมสหกรณ์ ขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลทั้งจากสหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร หน่วยงานราชการ และกลุ่มอาชีพ รวมทั้งศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมส่งเสริมสหกรณ์ ที่ช่วยเหลือสนับสนุนการสำรวจ จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

หวังว่าผลการสำรวจในรายงานฉบับนี้ เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบการส่งเสริมสหกรณ์ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยิ่งขึ้น

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมส่งเสริมสหกรณ์
มกราคม 2563

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (ก)
คำนำ (จ)
สารบัญ (ฉ)
สารบัญตาราง (ซ)
บทที่ 1 บทนำ
- ความเป็นมา 1
- วัตถุประสงค์ 1
- ขอบเขตการดำเนินการ 1
- ผลผลิต 2
- ผู้รับผิดชอบดำเนินการ 2
- นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ 2
- ประโยชน์ที่จะได้รับ 2

บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- ทฤษฎีความต้องการ 5 ขั้น ของมาสโลว์ 3
- ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ 8
- แนวคิดการรับรู้ในคุณภาพบริการ 11
- แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า 17

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการสำรวจ
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 20
3.2 การสร้างแบบสอบถาม 21
3.3 วิธีการสำรวจและรวบรวมข้อมูล 21
3.4 การประมวลผล 21
3.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนน วิเคราะห์ และแปรผล 22
3.6 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ 22

บทที่ 4 สรุปผลการสำรวจ
4.1 ข้อมูลทั่วไปภาพรวม 23
4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร) 24
4.3 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร 25
4.4 ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 27
4.4.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 27
4.4.2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการ (สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร) 29
4.4.3 สรุปผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างสหกรณ์แต่ละประเภท และกลุ่มเกษตรกร 31

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

4.4.4 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสหกรณ์การเกษตร 32
4.4.5 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสหกรณ์นิคม 34
4.4.6 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสหกรณ์ประมง 36
4.4.7 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสหกรณ์ออมทรัพย์ 38
4.4.8 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน 40
4.4.9 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสหกรณ์บริการ 42
4.4.10 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสหกรณ์ร้านค้า 44
4.4.11 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเกษตรกร 46
4.4.12 สรุปผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของหน่วยงานราชการต่อการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ 48
4.4.13 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย-ส่วนราชการ 49
4.4.14 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ 51
4.4.15 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานเกษตรจังหวัด 53
4.4.16 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด 55
4.4.17 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานปศุสัตว์จังหวัด 57
4.4.18 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด 59
4.4.19 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานประมงจังหวัด 61
4.4.20 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร 63
4.4.21 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด 65
4.4.22 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มอาชีพ 67
4.4.23 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของกรมส่งเสริมสหกรณ์รายจังหวัด 69
4.4.24 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ระหว่างปี พ.ศ. 2561 – 2563 73
4.5 สรุปผลการสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 74
4.6 สรุปผลสำรวจความความต้องการและความคาดหวังของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร 75
4.7 สรุปผลสำรวจการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสมาชิก บริหารงานสหกรณ์ การจัดการองค์กร เพื่อให้เกิดคุณภาพของการควบคุมภายในและป้องกันไม่ให้เกิดข้อทุจริตภายในสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร 86

บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ 87

บรรณานุกรม 91

ภาคผนวก

- ภาคผนวก ก แบบสอบถามความคิดเห็น ผ1 - ผ17
- ภาคผนวก ข ตารางความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 – 2 ผ18 - ผ95
- ภาคผนวก ค Infographic ผ96
- ภาคผนวก ง รายชื่อคณะทำงาน ผ97

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4 - 1 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภท เพศ อายุ การรับบริการ 23
ตารางที่ 4 - 2 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภท เพศ อายุ ตำแหน่ง/บทบาทหน้าที่ และ ทุนดำเนินงาน ณ วันสิ้นปีทางบัญชีที่ผ่านมา 24
ตารางที่ 4 - 3 ร้อยละของความถี่ในการรับบริการ 25
ตารางที่ 4 - 4 ลักษณะของการรับบริการ 26
ตารางที่ 4 - 5 ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ 26
ตารางที่ 4 - 6 ลักษณะของงานที่รับบริการ 26
ตารางที่ 4 - 7 ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 28
ตารางที่ 4 - 8 ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการ 30
ตารางที่ 4 - 9 เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างสหกรณ์แต่ละประเภทและกลุ่มเกษตรกร 31
ตารางที่ 4 - 10 ผลสำรวจความพึงพอใจจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ-สหกรณ์การเกษตร 33
ตารางที่ 4 - 11 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้รับบริการ-สหกรณ์นิคม 35
ตารางที่ 4 - 12 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้รับบริการ-สหกรณ์ประมง 37
ตารางที่ 4 - 13 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้รับบริการ-สหกรณ์ออมทรัพย์ 39
ตารางที่ 4 - 14 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้รับบริการ-สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน 41
ตารางที่ 4 - 15 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้รับบริการ-สหกรณ์บริการ 43
ตารางที่ 4 - 16 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้รับบริการ-สหกรณ์ร้านค้า 45
ตารางที่ 4 - 17 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้รับบริการ-กลุ่มเกษตรกร 47
ตารางที่ 4 - 18 เปรียบเทียบความพึงพอใจของหน่วยงานราชการต่อการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ 48
ตารางที่ 4 - 19 ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ส่วนราชการ) 50
ตารางที่ 4 - 20 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ 52
ตารางที่ 4 - 21 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย-สำนักงานเกษตรจังหวัด 54
ตารางที่ 4 - 22 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย-สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด 56
ตารางที่ 4 - 23 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย-สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด 58
ตารางที่ 4 - 24 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด 60
ตารางที่ 4 - 25 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย-สำนักงานประมงจังหวัด 62
ตารางที่ 4 - 26 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร 64
ตารางที่ 4 - 27 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย-สำนักงานพาณิชย์จังหวัด 66

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4 - 28 ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของกลุ่มอาชีพ 68
ตารางที่ 4 - 29 ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำแนกรายจังหวัด เรียงตามลำดับคะแนน 69
ตารางที่ 4 - 30 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ระหว่างปี พ.ศ. 2561 - 2563 73
ตารางที่ 4 - 31 ผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในแต่ละประเด็น 74
ตารางที่ 4 - 32 ความต้องการและความคาดหวังของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร จำแนกตามประเด็นความต้องการ 77
ตารางที่ 4 - 33 ความต้องการและความคาดหวังของสหกรณ์การเกษตร จำแนกตามความต้องการมากที่สุด 78
ตารางที่ 4 - 34 ความต้องการและความคาดหวังของสหกรณ์นิคม จำแนกตามความต้องการมากที่สุด 79
ตารางที่ 4 - 35 ความต้องการและความคาดหวังของสหกรณ์ประมง จำแนกตามความต้องการมากที่สุด 80
ตารางที่ 4 - 36 ความต้องการและความคาดหวังของสหกรณ์ออมทรัพย์ จำแนกตามความต้องการมากที่สุด 81
ตารางที่ 4 – 37 ความต้องการและความคาดหวังสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน จำแนกตามความต้องการมากที่สุด 82
ตารางที่ 4 – 38 ความต้องการและความคาดหวังของสหกรณ์บริการ จำแนกตามความต้องการมากที่สุด 83
ตารางที่ 4 – 39 ความต้องการและความคาดหวังของสหกรณ์ร้านค้า จำแนกตามความต้องการมากที่สุด 84
ตารางที่ 4 – 40 ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มเกษตรกร จำแนกตามความต้องการมากที่สุด 85
ตารางที่ 4 – 41 ผลสำรวจการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสมาชิก บริหารงานสหกรณ์ การจัดการองค์กร เพื่อให้เกิดคุณภาพของการควบคุมภายในและป้องกันไม่ให้เกิดข้อทุจริตภายในสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร 86

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมา

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

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

กรมส่งเสริมสหกรณ์ตระหนักถึงความสำคัญของการปรับปรุงประสิทธิภาพของการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยดำเนินการพัฒนาองค์การตามแนวทางคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ที่จะนำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

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

ขอบเขตการดำเนินการ

สำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านระบบ “แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการกรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563” โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย 1) สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรทุกแห่ง เฉพาะที่มีสถานะดำเนินการ 2) กลุ่มอาชีพ เฉพาะที่มีสถานะดำเนินการและเคยได้รับเงินอุดหนุนจากกรมฯ และ 3) หน่วยงานราชการในภูมิภาค ได้แก่ สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ สำนักงานเกษตรจังหวัด สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด สำนักงานพาณิชย์จังหวัด สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด สำนักงานประมงจังหวัด และสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรระดับเขต

ประมวลผลข้อมูลจากจำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับ และจัดทำรายงานผลสำรวจความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ เนื้อหาในรายงาน ประกอบด้วย

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

ผลผลิต

รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมส่งเสริมสหกรณ์

ผู้รับผิดชอบดำเนินการ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมส่งเสริมสหกรณ์

นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

ผู้รับบริการ ประกอบด้วย สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร โดย

1) **สหกรณ์** หมายถึง สหกรณ์ที่ปรากฏรายชื่อตามข้อมูลสารสนเทศกรมส่งเสริมสหกรณ์ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 ทุกประเภท ได้แก่ สหกรณ์การเกษตร สหกรณ์ประมง สหกรณ์นิคม สหกรณ์บริการ สหกรณ์ร้านค้า สหกรณ์ออมทรัพย์ และสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน ที่มีสถานะดำเนินการ

2) **กลุ่มเกษตรกร** หมายถึง กลุ่มเกษตรกรที่ปรากฏรายชื่อตามข้อมูลสารสนเทศกรมส่งเสริมสหกรณ์ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 ที่มีสถานะดำเนินการ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง หน่วยงานราชการ กลุ่มอาชีพ ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของกรมส่งเสริมสหกรณ์และมีหน่วยงานตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย

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

2) **กลุ่มอาชีพ** เฉพาะที่มีสถานะดำเนินการและเคยได้รับเงินอุดหนุนจากกรมฯ

ประโยชน์ที่จะได้รับ

ข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฯ กรมส่งเสริมสหกรณ์สามารถนำไปใช้ปรับปรุงระบบงาน ขั้นตอนการบริการของกรมฯ ให้มีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น

บทที่ 2
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย
1) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ 5 ขั้นของมาสโลว์
2) ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
3) แนวคิดการรับรู้ในคุณภาพบริการ
4) แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า

1. ทฤษฎีความต้องการ 5 ขั้น ของมาสโลว์

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

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

1.1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs)

เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มีอำนาจมากที่สุดและสังเกตเห็นได้ชัดที่สุดจากความต้องการทั้งหมดเป็นความต้องการที่ช่วยการดำรงชีวิตได้แก่ ความต้องการอาหารน้ำดื่มออกซิเจน การพักผ่อนนอนหลับ ความต้องการทางเพศ ความต้องการความอบอุ่น ตลอดจนความต้องการที่จะถูกกระตุ้นอวัยวะรับสัมผัสแรงขับของร่างกายเหล่านี้จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับความอยู่รอดของร่างกายและของอินทรีย์ความพึงพอใจที่ได้รับในขั้นนี้จะกระตุ้นให้เกิดความต้องการในขั้นที่สูงกว่าและถ้าบุคคลใดประสบความล้มเหลวที่จะสนองความต้องการพื้นฐานนี้ก็จะไม่ได้รับการกระตุ้นให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้นอย่างไรก็ตามถ้าความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่ได้รับความพึงพอใจบุคคลก็จะอยู่ภายใต้ความต้องการนั้นตลอดไปซึ่งทำให้ความต้องการอื่นๆ ไม่ปรากฏหรือกลายเป็นความต้องการระดับรองลงไปเช่นคนที่อดอยากหิวโหยเป็นเวลานานจะไม่สามารถสร้างสรรค์สิ่งที่มีประโยชน์ต่อโลกได้บุคคลเช่นนี้จะหมกมุ่นอยู่กับการจัดหาบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้มีอาหารไว้รับประทาน Maslow อธิบายต่อไปว่าบุคคลเหล่านี้จะมีความรู้สึกเป็นสุขอย่างเต็มที่เมื่อมีอาหารเพียงพอสำหรับเขาและจะไม่ต้องการสิ่งอื่นใดอีกชีวิตของเขากล่าวได้ว่าเป็นเรื่องของการรับประทานสิ่งอื่นๆ

นอกจากนี้จะไม่มีความสำคัญไม่ว่าจะเป็นเสรีภาพความรักความรู้สึกต่อชุมชนการได้รับการยอมรับและปรัชญาชีวิตบุคคลเช่นนี้มีชีวิตอยู่เพื่อที่จะรับประทานเพียงอย่างเดียวเท่านั้นตัวอย่างการขาดแคลนอาหารมีผลต่อพฤติกรรม ได้มีการทดลองและการศึกษาชีวประวัติเพื่อแสดงว่าความต้องการทางด้านร่างกายเป็นเรื่องสำคัญที่จะเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์และได้พบผลว่าเกิดความเสียหายอย่างรุนแรงของพฤติกรรมซึ่งมีสาเหตุจากการขาดอาหารหรือน้ำติดต่อกันเป็นเวลานานตัวอย่างคือเมื่อสงครามโลกครั้งที่ 2 ในค่าย Nazi ซึ่งเป็นที่กักขังเชลยเชลยเหล่านั้นจะละทิ้งมาตรฐานทางศีลธรรมและค่านิยมต่างๆที่เขาเคยยึดถือภายใต้สภาพการณ์ปกติเช่นขโมยอาหารของคนอื่นหรือใช้วิธีการต่างๆ ที่จะได้รับอาหารเพิ่มขึ้นอีก

ตัวอย่างหนึ่งในปี ค.ศ. 1970 เครื่องบินของสายการบิน Peruvian ตกลงที่ฝั่งอ่าวอเมริกาใต้ผู้ที่รอดตายรวมทั้งพระนิกาย Catholic อาศัยการมีชีวิตอยู่รอดโดยการกินซากศพของผู้ที่ตายจากเครื่องบินตกจากปรากฏการณ์นี้ชี้ให้เห็นว่าเมื่อมนุษย์เกิดความหิวขึ้นจะมีอิทธิพลเหนือระดับศีลธรรมจรรยาจึงไม่ต้องสงสัยเลยว่ามนุษย์มีความต้องการทางด้านร่างกายเหนือความต้องการอื่นๆและแรงผลักดันของความต้องการนี้ได้เกิดขึ้นกับบุคคลก่อนความต้องการอื่นๆ

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs)

เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับความพึงพอใจแล้วบุคคลก็จะพัฒนาการไปสู่ขั้นใหม่ต่อไปซึ่งขั้นนี้เรียกว่าความต้องการความปลอดภัยหรือความรู้สึกมั่นคง (safety or security)

Maslow กล่าวว่าความต้องการความปลอดภัยนี้จะสังเกตได้ง่ายในทารกและในเด็กเล็กๆ เนื่องจากทารกและเด็กเล็กๆต้องการความช่วยเหลือและต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่นตัวอย่างทารกจะรู้สึกกลัวเมื่อถูกทิ้งให้อยู่ตามลำพังหรือเมื่อเขาได้ยินเสียงดังๆ หรือเห็นแสงสว่างมากๆ แต่ประสบการณ์และการเรียนรู้จะทำให้ความรู้สึกกลัวหมดไปดังคำพูดที่ว่า “ฉันไม่กลัวเสียงฟ้าร้องและฟ้าแลบอีกต่อไปแล้วเพราะฉันรู้ธรรมชาติในการเกิดของมัน” พลังความต้องการความปลอดภัยจะเห็นได้ชัดเจนเช่นกันเมื่อเด็กเกิดความเจ็บป่วยตัวอย่างเด็กที่ประสบอุบัติเหตุขาหักก็จะรู้สึกกลัวและอาจแสดงออกด้วยอาการฝันร้ายและความต้องการที่จะได้รับความปกป้องคุ้มครองและการให้กำลังใจ

Maslow กล่าวเพิ่มเติมว่าพ่อแม่ที่เลี้ยงดูลูกอย่างไม่กวดขันและตามใจมากจนเกินไปจะไม่ทำให้เด็กเกิดความรู้สึกว่าได้รับความพึงพอใจจากความต้องการความปลอดภัยการให้นอนหรือให้กินไม่เป็นเวลาไม่เพียงแต่ทำให้เด็กสับสนเท่านั้นแต่ยังทำให้เด็กรู้สึกไม่มั่นคงในสิ่งแวดล้อมรอบๆ ตัวเขาสัมพันธภาพของพ่อแม่ที่ไม่ดีต่อกันเช่น ทะเลาะกันทำร้ายร่างกายซึ่งกันและกันพ่อแม่แยกกันอยู่ หย่า ตายจากไปสภาพการณ์เหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อความรู้ที่ดีของเด็กทำให้เด็กรู้ว่าสิ่งแวดล้อมต่างๆ ไม่มั่นคงไม่สามารถคาดการณ์ได้และนำไปสู่ความรู้สึกไม่ปลอดภัยความต้องการความปลอดภัยจะยังมีอิทธิพลต่อบุคคลแม้ว่าจะผ่านพ้นวัยเด็กไปแล้วแม้ในบุคคลที่ทำงานในฐานะเป็นผู้คุ้มครองเช่นผู้รักษาเงินนักบัญชีหรือทำงานเกี่ยวกับการประกันต่างๆ และผู้ที่ทำหน้าที่ให้การรักษาพยาบาลเพื่อความปลอดภัยของผู้อื่นเช่นแพทย์ พยาบาล คนชรา บุคคลทั้งหมดที่กล่าวมานี้จะใฝ่หาความปลอดภัยด้วยกันทั้งสิ้น ศาสนาและปรัชญาที่มนุษย์ยึดถือทำให้เกิดความรู้สึกมั่นคงเพราะทำให้บุคคลได้จัดระบบของตัวเองให้มีเหตุผลและวิถีทางที่ทำให้บุคคลรู้สึก“ปลอดภัย” ความต้องการความปลอดภัยในเรื่องอื่นๆจะเกี่ยวข้องกับการเผชิญกับสิ่งต่างๆเหล่านี้สงครามอาชญากรรมน้ำท่วมแผ่นดินไหวการจลาจลความสับสนไม่เป็นระเบียบของสังคมและเหตุการณ์อื่นๆ ที่คล้ายคลึงกับสภาพเหล่านี้

Maslow ได้ให้ความคิดต่อไปว่าอาการโรคประสาทในผู้ใหญ่โดยเฉพาะโรคประสาทชนิดย้ำคิด-ย้ำทำ (obsessive-compulsive neurotic) เป็นลักษณะเด่นชัดของการค้นหาความรู้สึกปลอดภัยผู้ป่วย

โรคประสาทจะแสดงพฤติกรรมว่าเขากำลังประสบเหตุการณ์ที่ร้ายกาจและกำลังมีอันตรายต่างๆ เขาจึงต้องการมีใครสักคนที่ปกป้องคุ้มครองเขาและเป็นบุคคลที่มีความเข้มแข็งซึ่งเขาสามารถจะพึ่งพาอาศัยได้

1.3 ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love needs)

ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของเป็นความต้องการขั้นที่ 3 ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลต้องการได้รับความรักและความเป็นเจ้าของโดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นเช่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวหรือกับผู้อื่นสมาชิกภายในกลุ่มจะเป็นเป้าหมายสำคัญสำหรับบุคคลกล่าวคือบุคคลจะรู้สึกเจ็บปวดมากเมื่อถูกทอดทิ้งไม่มีใครยอมรับหรือถูกตัดออกจากสังคมไม่มีเพื่อนโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อจำนวนเพื่อนๆ ญาติ พี่น้อง สามีหรือภรรยาหรือลูกๆ ได้ลดน้อยลงไปนักเรียนที่เข้าโรงเรียนที่ห่างไกลบ้านจะเกิดความต้องการเป็นเจ้าของอย่างยิ่งและจะแสวงหาอย่างมากที่จะได้รับการยอมรับจากกลุ่มเพื่อน

Maslow คัดค้านกลุ่ม Freud ที่ว่าความรักเป็นผลมาจากการเทิดทูลสัญชาตญาณทางเพศ(sublimation) สำหรับ Maslow ความรักไม่ใช่สัญลักษณ์ของเรื่องเพศ (sex) เขาอธิบายว่าความรักที่แท้จริงจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่ดีความสัมพันธ์ของความรักระหว่างคน 2 คนจะรวมถึงความรู้สึกนับถือซึ่งกันและกันการยกย่องและความไว้วางใจแก่กันนอกจากนี้ Maslow ยังย้ำว่าความต้องการความรักของคนจะเป็นความรักที่เป็นไปในลักษณะทั้งการรู้จักให้ความรักต่อผู้อื่นและรู้จักที่จะรับความรักจากผู้อื่นการได้รับความรักและได้รับการยอมรับจากผู้อื่นเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าบุคคลที่ขาดความรักก็จะรู้สึกว่าชีวิตไร้ค่ามีความรู้สึกอ้างว้างและเคียดแค้น กล่าวโดยสรุป Maslow มีความเห็นว่าบุคคลต้องการความรักและความรู้สึกเป็นเจ้าของและการขาดสิ่งนี้มักจะเป็นสาเหตุให้เกิดความข้องคับใจและทำให้เกิดปัญหาการปรับตัวไม่ได้และความยินดีในพฤติกรรมหรือความเจ็บป่วยทางด้านจิตใจในลักษณะต่างๆ

สิ่งที่ควรสังเกตประการหนึ่งก็คือมีบุคคลจำนวนมากที่มีความลำบากใจที่จะเปิดเผยตัวเองเมื่อมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดสนิทสนมกับเพศตรงข้ามเนื่องจากกลัวว่าจะถูกปฏิเสธความรู้สึกเช่นนี้ Maslow กล่าวว่าสืบเนื่องมาจากประสบการณ์ในวัยเด็กการได้รับความรักหรือการขาดความรักในวัยเด็กย่อมมีผลกับการเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีวุฒิภาวะและการมีทัศนคติในเรื่องของความรัก มาสโลว์เปรียบเทียบว่าความต้องการความรักก็เป็นเช่นเดียวกับรถยนต์ที่สร้างขึ้นมาโดยต้องการก๊าซหรือน้ำมันนั่นเอง (Maslow 1970 p. 170)

1.4 ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Self-Esteem needs)

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

1) ความต้องการนับถือตนเอง (self-respect) คือความต้องการมีอำนาจมีความเชื่อมั่นในตนเองมีความแข็งแรงมีความสามารถในตนเองมีผลสัมฤทธิ์ไม่ต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่นและมีความเป็นอิสระทุกคนต้องการที่จะรู้สึกว่าเขามีคุณค่าและมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในงานภารกิจต่างๆ และมีชีวิตที่เด่นดัง

2) ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (esteem from others) คือความต้องการมีเกียรติยศการได้รับยกย่องได้รับการยอมรับได้รับความสนใจมีสถานภาพมีชื่อเสียงเป็นที่กล่าวขาน

และเป็นที่ชื่นชมยินดีมีความต้องการที่จะได้รับความยกย่องชมเชยในสิ่งที่เขากระทำซึ่งทำให้รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าว่าความสามารถของเขาได้รับการยอมรับจากผู้อื่น

ความต้องการได้รับความนับถือยกย่องก็เป็นเช่นเดียวกับธรรมชาติของลำดับขั้นในเรื่องความต้องการด้านแรงจูงใจตามทัศนะของ Maslow ในเรื่องอื่นๆที่เกิดขึ้นภายในจิตนั่นคือบุคคลจะแสวงหาความต้องการได้รับการยกย่องก็เมื่อภายหลังจากความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของได้รับการตอบสนองความพึงพอใจของเขาแล้วและ Maslow กล่าวว่ามันเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ที่บุคคลจะย้อนกลับจากระดับขั้นความต้องการในขั้นที่ 4 กลับไปสู่ระดับขั้นที่ 3 อีกถ้าความต้องการระดับขั้นที่ 3 ซึ่งบุคคลได้รับไว้แล้วนั้นถูกกระทบกระเทือนหรือสูญสลายไปทันทีทันใดดังตัวอย่างที่ Maslow นำมาอ้างคือหญิงสาวคนหนึ่งซึ่งเธอคิดว่าการตอบสนองความต้องการความรักของเธอได้ดำเนินไปด้วยดีแล้วเธอจึงทุ่มเทและเอาใจใส่ในธุรกิจของเธอและได้ประสบความสำเร็จเป็นนักธุรกิจที่มีชื่อเสียงและอย่างไม่คาดฝันสามีได้ผละจากเธอไปในเหตุการณ์เช่นนี้ปรากฏว่าเธอวางมือจากธุรกิจต่างๆ ในการที่จะส่งเสริมให้เธอได้รับความยกย่องนับถือและหันมาใช้ความพยายามที่จะเรียกร้องสามีให้กลับคืนมาซึ่งการกระทำเช่นนี้ของเธอเป็นตัวอย่างของความต้องการความรักซึ่งครั้งหนึ่งเธอได้รับแล้วและถ้าเธอได้รับความพึงพอในความรักโดยสามีหวนกลับคืนมาเธอก็จะกลับไปเกี่ยวข้องในโลกธุรกิจอีกครั้งหนึ่งความพึงพอใจของความต้องการได้รับการยกย่องโดยทั่วๆ ไปเป็นความรู้สึกและทัศนคติของความเชื่อมั่นในตนเองความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าการมีพละกำลังการมีความสามารถและความรู้สึกว่ามีชีวิตอยู่อย่างมีประโยชน์และเป็นบุคคลที่มีความจำเป็นต่อโลกในทางตรงกันข้ามการขาดความรู้สึกต่างๆดังกล่าวนี้ย่อมนำไปสู่ความรู้สึกและทัศนคติของปมด้อยและความรู้สึกไม่พอเพียงเกิดความรู้สึกอ่อนแอและช่วยเหลือตนเองไม่ได้สิ่งต่างๆเหล่านี้เป็นการรับรู้ตนเองในทางนิเสธ (negative) ซึ่งอาจก่อให้เกิดความรู้สึกขลาดกลัวและรู้สึกว่าตนเองไม่มีประโยชน์และสิ้นหวังในสิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของชีวิตและประเมินตนเองต่ำกว่าชีวิตความเป็นอยู่กับการได้รับการยกย่องและยอมรับจากผู้อื่นอย่างจริงใจมากกว่าการมีชื่อเสียงจากสถานภาพหรือการได้รับการประจบประแจงการได้รับความนับถือยกย่องเป็นผลมาจากความเพียรพยายามของบุคคลและความต้องการนี้อาจเกิดอันตรายขึ้นได้ถ้าบุคคลนั้นต้องการคำชมเชยจากผู้อื่นมากกว่าการยอมรับความจริงและเป็นที่ยอมรับกันว่าการได้รับความนับถือยกย่องมีพื้นฐานจากการกระทำของบุคคลมากกว่าการควบคุมจากภายนอก

1.5 ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-Actualization needs)

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

ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงจะดำเนินไปอย่างง่ายหรือเป็นไปโดยอัตโนมัติโดยความเป็นจริงแล้ว Maslow เชื่อว่าคนเรามักจะกลัวตัวเองในสิ่งเหล่านี้ “ด้านที่ดีที่สุดของเราความสามารถพิเศษของเราสิ่งที่ดีงามที่สุดของเราพลังความสามารถความคิดสร้างสรรค์” Maslow (1962 : 58) ความต้องการ เข้าใจตนเองอย่างแท้จริงมิได้มีแต่เฉพาะในศิลปินเท่านั้นคนทั่ว ๆ ไป เช่น นักกีฬา นักเรียน หรือ

แม้แต่กรรมกรก็สามารถจะมีความเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงได้ถ้าทุกคนสามารถทำในสิ่งที่ตนต้องการให้ดีที่สุด รูปแบบเฉพาะของการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงจะมีความแตกต่างอย่างกว้างขวางจากคนหนึ่งไปสู่อีกคนหนึ่ง กล่าวได้ว่ามันคือระดับความต้องการที่แสดงความแตกต่างระหว่างบุคคลอย่างยิ่งใหญ่ที่สุด

Maslow ได้ยกตัวอย่างของความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงในกรณีของนักศึกษาชื่อMark ซึ่งเขาได้ศึกษาวิชาบุคลิกภาพเป็นระยะเวลายาวนานเพื่อเตรียมตัวเป็นนักจิตวิทยาคลินิกนักทฤษฎีคนอื่นๆอาจจะอธิบายว่าทำไมเขาจึงเลือกอาชีพนี้ตัวอย่างเช่น Freud อาจกล่าวว่ามันสัมพันธ์อย่างลึกซึ้งกับสิ่งที่เขาเก็บกดความอยากรู้อยากเห็นในเรื่องเพศไว้ตั้งแต่วัยเด็กขณะที่ Adler อาจมองว่ามันเป็นความพยายามเพื่อชดเชยความรู้สึกด้อยบางอย่างในวัยเด็ก Skinner อาจมองว่าเป็นผลจากการถูกวางเงื่อนไขของชีวิตในอดีต ขณะที่ Bandura สัมพันธ์เรื่องนี้กับตัวแปรต่างๆทางการเรียนรู้ทางสังคมและ Kelly อาจพิจารณาว่า Mark กำลังจะพุ่งตรงไปเพื่อที่จะเป็นบุคคลที่เขาต้องการจะเป็นตัวอย่างที่แสดงถึงการมุ่งตรงไปสู่เป้าประสงค์ในอาชีพ โดยความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงและถ้าจะพิจารณากรณีของ Mark ให้ลึกซึ่งยิ่งขึ้นถ้า Mark ได้ผ่านกาเรียนวิชาจิตวิทยาจนครบหลักสูตรและได้เขียนวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอกและในที่สุดก็ได้รับปริญญาเอกทางจิตวิทยาคลินิกสิ่งที่จะต้องวิเคราะห์ Mark ต่อไปก็คือเมื่อเขาสำเร็จการศึกษาดังกล่าวแล้วถ้ามีบุคคลหนึ่งได้เสนองานให้เขาในตำแหน่งตำรวจสืบสวนซึ่งงานในหน้าที่นี้จะได้รับค่าตอบแทนอย่างสูงและได้รับผลประโยชน์พิเศษหลายๆอย่างตลอดจนรับประกันการว่าจ้างและความมั่นคงสำหรับชีวิตเมื่อประสบเหตุการณ์เช่นนี้ Mark จะทำอย่างไรถ้าคำตอบของเขาคือ“ตกลง” เขาก็จะย้อนกลับมาสู่ความต้องการระดับที่ 2 คือความต้องการความปลอดภัยสำหรับการวิเคราะห์ความเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง Maslow กล่าวว่า “อะไรที่มนุษย์สามารถจะเป็นได้เขาจะต้องเป็นในสิ่งนั้น” เรื่องของ Mark เป็นตัวอย่างง่ายๆ ว่าถ้าเขาตกลงเป็นตำรวจสืบสวนเขาก็จะไม่มีโอกาสที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง

ทำไมทุกๆคนจึงไม่สัมฤทธิผลในการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Why Can’t All People Achieve Self-Actualization) ตามความคิดของ Maslow ส่วนมากมนุษย์แม้จะไม่ใช่ทั้งหมดที่ต้องการแสวงหาเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ภายในตนจากงานวิจัยของเขาทำให้ Maslow สรุปว่าการรู้ถึงศักยภาพของตนนั้นมาจากพลังตามธรรมชาติและจากความจำเป็นบังคับส่วนบุคคลที่มีพรสวรรค์มีจำนวนน้อยมากเพียง 1% ของประชากรที่ Maslow ประมาณ Maslow เชื่อว่าการนำศักยภาพของตนออกมาใช้เป็นสิ่งที่ยากมากบุคคลมักไม่รู้ว่าตนเองมีความสามารถและไม่ทราบว่าศักยภาพนั้นจะได้รับการส่งเสริมได้อย่างไรมนุษย์ส่วนใหญ่ยังคงไม่มั่นใจในตัวเองหรือไม่มั่นใจในความสามารถของตนจึงทำให้หมดโอกาสเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงและยังมีสิ่งแวดล้อมทางสังคมตัวอย่างหนึ่งที่แสดงให้เห็นว่าอิทธิพลของสังคมมีต่อการเข้าใจตนเองคือแบบพิมพ์ของวัฒนธรรม (cultural stereotype) ซึ่งกำหนดว่าลักษณะเช่นไรที่แสดงความเป็นชาย (masculine) และลักษณะใดที่ไม่ใช่ความเป็นชายเช่นจัดพฤติกรรมต่างๆ เหล่านี้ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นความเมตตากรุณาความสุภาพและความอ่อนโยนสิ่งเหล่านี้วัฒนธรรมมีแนวโน้มที่จะพิจารณาว่า “ไม่ใช่ลักษณะของความเป็นชาย” หรือความเชื่อถือของวัฒนธรรมด้านอื่นๆซึ่งเป็นความเชื่อที่ไม่มีคุณค่าเช่นยึดถือว่าบทบาทของผู้หญิงขึ้นอยู่กับจิตวิทยาพัฒนาการของผู้หญิงเป็นต้นการพิจารณาจากเกณฑ์ต่างๆดังกล่าวนี้เป็นเพียงการเข้าใจ “สภาพการณ์ที่ดี”มากกว่าเป็นเกณฑ์ของการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง

ประการสุดท้าย Maslow ได้สรุปว่าการไม่เข้าใจตนเองอย่างแท้จริงเกิดจากความพยายามที่ไม่ถูกต้องของการแสวงหาความมั่นคงปลอดภัยเช่นการที่บุคคลสร้างความรู้สึกให้ผู้อื่นเกิดความพึงพอใจตนโดยพยายามหลีกเลี่ยงหรือขจัดข้อผิดพลาดต่างๆ ของตนบุคคลเช่นนี้จึงมีแนวโน้มที่จะพิทักษ์ความมั่นคงปลอดภัยของตนโดยแสดงพฤติกรรมในอดีตที่เคยประสบผลสำเร็จแสวงหาความอบอุ่นและสร้างมนุษย์สัมพันธ์กับผู้อื่นซึ่งลักษณะเช่นนี้ย่อมขัดขวางวิถีทางที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

การให้บริการที่จะนำเสนอ ในการศึกษานี้ประกอบด้วย รายละเอียดต่อไปนี้

พิทักษ์ ตรุษทิม (2538)

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

2.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่นๆอยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือความล่าช้าซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐแต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้เช่นความล่าช้าที่เกิดจากการปัดภาระในการตัดสินใจความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นหรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้เป็นต้นปัญหาที่ตามมาก็คือระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรีดังนั้นระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้นซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะคือ

1) การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติมีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญงานมีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2) การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

3) การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

อนึ่ง การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเห็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่การวางแผนการเตรียมการต่างๆให้พร้อมที่จะให้บริการและการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหายเช่นการแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้นหน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องขอแต่อาจนำน้ำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าได้เลยการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงานการติดตามผลการจัดเก็บเอกสารต่างๆ เป็นต้นเพื่อให้วงจรขอบการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็วตัวอย่างเช่นการให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนซึ่งจะต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตรการแจ้งย้ายปลายทางซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทางเป็นต้น

2.2 การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการซึ่งหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับโดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนักซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือการบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียงหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือมารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วยแม้ว่าผู้มาขอรับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายาม

ให้บริการในเรื่องนั้นๆ ด้วยเช่นมีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้านหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้วก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่เป็นต้น

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

2.4 ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการ และการติดต่อกับทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเขาใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการบริการนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

2.5 ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขดังนี้

1) การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกันไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตามหรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

2) การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่นมีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดารเป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่นการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่างๆเป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่นการออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้รายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสารเป็นต้นซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่าความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

กล่าวโดยสรุปการพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรหรือ Package Service เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมาย ที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติ และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

Milet (อ้างในพิทักษ์ ตรุษทิม, 2538 : 33) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนโดยมีหลักหรือแนวทางคือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกันดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่าง

เท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Tirneiy Service) หมายถึงในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลาการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ampie Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity atthe right geographical location) มิลเลทเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช้ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Verma (อ้างในพิทักษ์ ตรุษทิม, 2538 : 33) การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการและได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่คือ ความพอเพียงระหว่าบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้ยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า “การบริการ” หมายถึงการปฏิบัติรับใช้และอำนวยความสะดวกต่างๆ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก

3. แนวคิดการรับรู้ในคุณภาพบริการ

3.1 **ความหมายของการรับรู้ในคุณภาพบริการ** เมื่อมีการพิจารณาความหมายโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก ๆ คือ การรับรู้ และคุณภาพบริการ พบว่า

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

การเลือกรับรู้ (Perceptual Selection) หรือการที่ผู้บริโภคมีการเลือกว่าจะรับรู้สิ่งเร้าใดบ้าง เพราะในสถานการณ์ทั่วไป บุคคลจะได้รับสิ่งเร้ามากมาย แต่จะเลือกให้ความสนใจกับสิ่งเร้าเพียงไม่กี่อย่าง เช่น การไปซื้อสินค้าในซูเปอร์มาร์เก็ต ผู้บริโภคจะเห็นสินค้าจำนวนมากที่มีความแตกต่างกันทั้งในด้านสีสัน ขนาด และรูปร่าง รวมทั้งผู้คนจำนวนมาก กลิ่น และเสียงหลากหลาย หรือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าผู้บริโภคจะได้รับสิ่งเร้าที่หลากหลายดังกล่าว แต่ก็เลือกรับรู้เฉพาะสิ่งเร้าที่ตนเองให้ความสนใจและต้องการซื้อเท่านั้น

การจัดระเบียบการรับรู้ (Perceptual Organization) คือการที่ผู้บริโภคมีการจัดสิ่งเร้าเป็นกลุ่ม และรับรู้สิ่งเร้าเหล่านั้นโดยภาพรวม โดยพยายามจัดกลุ่มสิ่งเร้าให้มีความหมายตามความเข้าใจของตนเอง

การแปลความหมาย (Interpretation) เป็นการตีความของผู้บริโภคว่าสิ่งเร้าที่สัมผัสนั้นคืออะไร หรือมีความหมายอย่างไร โดยการแปลความหมายนั้นมีลักษณะผสมผสานกันระหว่างข้อเท็จจริงที่ได้รับและอารมณ์ความรู้สึกของผู้แปลความหมาย ในบางครั้งถ้าสิ่งเร้าที่บุคคลได้รับอาจมีความคลุมเครือ ในกรณีเช่นนี้บุคคลมักจะมีการแปลความหมายในทางที่ตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวัง หรือความสนใจของตนเอง

การรับรู้ของบุคคลโดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับ 3 ปัจจัยต่อไปนี้

(1) สิ่งเร้าที่บุคคลจะรับรู้ ซึ่งเป็นสิ่งที่มากระตุ้นให้บุคคลแสดงปฏิกิริยาตอบสนองหรือแสดงพฤติกรรมแบ่งออกเป็น

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

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

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

(3) ลักษณะหรือสภาพของบุคคลขณะที่รับรู้ที่สำคัญ คือ ประสบการณ์เดิมและความเอาใจใส่ต่อสิ่งเร้าที่มากระทบประสาทสัมผัส อย่างไรก็ตาม ความเอาใจใส่ของบุคคลยังขึ้นอยู่กับความพร้อมของสภาพร่างกายของบุคคลในขณะนั้น และขึ้นอยู่กับลักษณะของสิ่งเร้าด้วย

ดังนั้น การรับรู้เป็นกระบวนการตีความหมายจากสิ่งที่เราสัมผัส เป็นที่รู้จัก ที่เข้าใจ โดยใช้ประสบการณ์เดิมช่วยในการแปลความหมาย ได้แก่ ความคิด ความรู้ และการกระทำที่ได้เคยปรากฏแก่ผู้นั้นมาแล้ว และการที่บุคคลตีความหมายต่อสิ่งหนึ่งอย่างไรนั้น ขึ้นอยู่กับว่าบุคคลรับรู้และตีความหมายให้เป็น

อย่างไร เพราะแต่ละคนจะตีความหมายจากการรับรู้ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ได้รับของแต่ละคน และการเข้าใจความหมายของสิ่งที่เห็นแล้วเอามาขยายความ

ในส่วนของคุณภาพบริการ (Service Quality) ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางทั่วโลก เนื่องจากปัจจุบันธุรกิจภาคบริการมีการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการแข่งขันที่รุนแรง ดังนั้นผู้ประกอบธุรกิจต่างๆ จึงได้เน้นถึงความสำคัญของคุณภาพการบริการที่มอบให้กับลูกค้า และถือเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรจะต้องศึกษาหรือมีข้อมูลเกี่ยวการรับรู้คุณภาพการบริการจากลูกค้า โดยความหมายของคุณภาพบริการในมุมมองของบุคคลต่างๆ เป็นดังนี้

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

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ได้กล่าวว่าคุณภาพบริการ คือการรับรู้ของลูกค้า ซึ่งลูกค้าจะประเมินคุณภาพบริการโดยเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพบริการ ต้องมีการบริการอย่างคงที่อยู่ในระดับของการรับรู้ของลูกค้า หรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า โดยการประเมินคุณภาพบริการนั้นทำได้ยากกว่าการประเมินคุณภาพสินค้า การรับรู้คุณภาพบริการเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบของความคาดหวังของลูกค้ากับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งคุณภาพที่ถูกประเมินไม่ได้เป็นการประเมินเฉพาะผลจากการบริการเท่านั้น แต่เป็นการประเมินที่รวมไปถึงกระบวนการของการบริการที่ได้รับ

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

(1) คุณภาพบริการเป็นสิ่งที่ยากมากในการประเมินเนื่องจากการบริการไม่สามารถจับต้องได้ องค์กรอาจจะยากในการเข้าใจ ว่าลูกค้ารับรู้ถึงการบริการและคุณภาพบริการขององค์กรเป็นอย่างไร แต่เมื่อผู้ให้บริการได้ทราบถึงผลการประเมินด้านบริการจากลูกค้าออกมาเป็นอย่างไรแล้ว องค์กรก็จะสามารถที่จะรู้ถึงทิศทางของคุณภาพบริการตามความต้องการของลูกค้า

(2) คุณภาพบริการเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับคุณภาพบริการที่ได้รับจริง เป็นการวัดถึงระดับบริการที่ได้มอบให้กับลูกค้าได้ดีเท่ากับความคาดหวังของลูกค้าหรือไม่ โดยที่คุณภาพบริการที่มอบให้จะตรงกับความคาดหวังของลูกค้านั้นต้องอยู่บนมาตรฐานที่คงที่

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

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

1) บริการที่พึงประสงค์ เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับหรือปรารถนาที่จะได้รับ ระดับของความปรารถนาจะขึ้นอยู่กับความต้องการส่วนบุคคล และความเชื่อถือของลูกค้าเกี่ยวกับการบริการที่ผู้ให้บริการจะสามารถทำให้ได้ อย่างไรก็ตาม แม้ว่าลูกค้าต้องการที่จะได้รับบริการที่ดีที่สุดตามอุดมคติของตน แต่ลูกค้าก็จะไม่คาดหวังอย่างไร้เหตุผล เนื่องจากพวกเขาไม่เข้าใจดีว่าบริษัทไม่สามารถให้บริการที่ดีที่สุดได้ตลอดเวลา ด้วยเหตุนี้ลูกค้าจึงมีระดับความคาดหวังต่อการบริการอีกระดับหนึ่ง คือ

2) บริการที่เพียงพอ เป็นระดับที่ต่ำที่สุดของการบริการที่ลูกค้าจะยอมรับโดยไม่เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ความคาดหวังระดับนี้ประกอบขึ้นจากปัจจัยจากความรับรู้ของผู้บริโภคต่อทางเลือกจากการบริการของผู้ให้บริการรายอื่นๆ และปัจจัยจากสถานการณ์ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้บริการในแต่ละครั้ง พบว่าในกรณีที่ลูกค้ามีทางเลือกในการรับบริการหลายๆทาง ความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการก็จะสูง ในขณะเดียวกันถ้าลูกค้ารู้สึกว่าไม่มีทางเลือก เช่น ในสถานการณ์ฉุกเฉินซึ่งผู้ให้บริการรายอื่นๆ ไม่สามารถให้บริการได้ ความคาดหวังของลูกค้าก็จะต่ำลง

3) บริการที่คาดการณ์ (Predicted Service) คือระดับของการบริการที่ลูกค้าคาดว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการในขณะที่ลูกค้ากับผู้ให้บริการกำลังเผชิญหน้ากันในการบริการใดบริการหนึ่ง บริการที่คาดการณ์จะมีผลกระทบโดยตรงต่อการกำหนดระดับการบริการที่พึงประสงค์ หากลูกค้าคาดการณ์ว่าจะได้รับบริการที่ดี ระดับความคาดหวังของการบริการที่พึงประสงค์ก็จะสูง หากระดับของการคาดการณ์ลดลง ระดับของความคาดหวังต่อการบริการที่พึงประสงค์ก็จะน้อยลงด้วย เช่น การเข้าแถวยาวๆ เพื่อรอซื้อชมบัตรภาพยนตร์เป็นเวลา 15 นาทีในวันหยุด ไม่ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าได้รับบริการที่ต่ำกว่าระดับการบริการที่พึงประสงค์ เนื่องจากลูกค้าคาดหวังไว้ว่าจะต้องมีคนมารอแถวมากในวันหยุด แต่ลูกค้ารู้สึกว่าการเข้าแถวเพื่อรอซื้อบัตรชมภาพยนตร์ ในวันธรรมดาเป็นเวลา 10 นาที เป็นการบริการที่ต่ำกว่าระดับบริการที่พึงประสงค์ เนื่องจากลูกค้าคาดการณ์ว่าวันธรรมดาจะมีคนมาชมภาพยนตร์ไม่มากนัก

4) ขอบเขตที่ยอมรับได้ ซึ่งเป็นการอธิบายว่าระดับการบริการที่เพียงพอคือ ระดับที่ต่ำสุดของการบริการที่ลูกค้ายอมรับได้โดยไม่เกิดความไม่พอใจ หากต่ำกว่าระดับนี้ลูกค้าก็จะเกิดความสับสนและไม่พอใจในการบริการ หากระดับของการบริการสูงกว่าระดับบริการที่เพียงพอก็จะทำให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจและพึงพอใจ การบริการที่เหนือกว่าระดับบริการที่พึงประสงค์ คือ การบริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจนั่นเอง ความคาดหวังเป็นทัศนคติเกี่ยวกับความต้องการของผู้บริโภคหรือกลุ่มเป้าหมายที่เขาคาดหมายว่าจะได้รับ ซึ่งความคาดหวังของแต่ละคน หรือแต่ละกลุ่มเป้าหมายจะผันแปรต่างกัน อันเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่ และสถานภาพของแต่ละบุคคล ความคาดหวังเป็นสิ่งที่อยู่ภายในจิตใจ หากได้รับการตอบสนองตรงกับสิ่งที่คาดไว้ก็จะเกิดความพึงพอใจ และประทับใจในตราสินค้าหรือบริการที่เขาได้รับ

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

3.2. การวัดการรับรู้คุณภาพบริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ในช่วงแรกๆ ได้นำเสนอปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ ซึ่งประกอบด้วย

(1) ความคงเส้นคงวา (Reliability) คือ ให้บริการได้ถูกต้องโดยเฉพาะเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงิน การเก็บรักษาข้อมูลถูกต้อง และการให้บริการตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้

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

(3) ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) คือ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะความรู้ในการบริการรวมทั้งความรู้และทักษะของพนักงานสนับสนุนในการติดต่อกับผู้รับบริการ และความสามารถขององค์กรโดยรวม

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

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

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

(7) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) พนักงานต้องซื่อสัตย์และเชื่อใจได้ สิ่งนี้มีผลเกี่ยวข้องกับชื่อหน่วยงานที่ให้บริการ และชื่อเสียงของหน่วยงานโดยตรง

(8) ความปลอดภัย (Security) ผู้รับบริการจะต้องปลอดภัย ไม่เสี่ยง หรือไม่มีข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องความปลอดภัยทางกายและความปลอดภัยทางการเงิน รวมทั้งผู้ให้บริการจะต้องรักษาความลับของผู้รับบริการ

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

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

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

(1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ วัสดุ และบุคคลในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้านั้น ช่วยให้ลูกค้ารับรู้ว่าพนักงานมีความตั้งใจให้บริการเห็นภาพได้ชัดเจน

(2) ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) เป็นการให้บริการที่ตรงกับการสื่อสารซึ่งนำเสนอไว้แก่ลูกค้า หรือความสามารถที่จะปฏิบัติงานบริการได้ตามสัญญา และการส่งมอบบริการให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมี

ความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นการสะท้อนความสามารถในการสร้างความเชื่อถือไว้วางใจให้กับลูกค้า

(3) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) เป็นความรับผิดชอบของพนักงานซึ่งมีหน้าที่ให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ และมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการลูกค้าทันที เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

(4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะในการทำงานตอบสองความต้องการของลูกค้าและมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดี

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

1) ลักษณะทางด้านเทคนิคหรือผลที่ได้ ซึ่งเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการและเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐาน การรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของลูกค้าตรงกับการรับรู้ที่ได้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ถ้าการบริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า การรับรู้ถึงคุณภาพโดยรวมก็จะต่ำ แต่ถ้าความคาดหวังของลูกค้าที่ตั้งไว้ตรงกับการรับรู้จริงคุณภาพการบริการนั้นจะสูง โดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้รับอิทธิพลจากการสื่อสารทางการตลาด การสื่อสารแบบปากต่อปาก ภาพลักษณ์ขององค์กร และความต้องการของลูกค้าเอง

2) ลักษณะตามหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการ เป็นการพิจารณาจากผู้ให้บริการ ว่าจะทำอย่างไรให้การบริการดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของลูกค้าที่ผ่านมา

นอกจากนี้ Gronroos ยังได้กล่าวถึงเงื่อนไขของการรับรู้คุณภาพบริการที่ดีของลูกค้าว่าเกี่ยวข้องกับปัจจัย 6 ปัจจัยที่สำคัญ ดังนี้

(1) ความเป็นมืออาชีพและทักษะในการบริการ ลูกค้าจะรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีได้เมื่อผู้ให้บริการมีความรู้ทักษะในการแก้ปัญหาอย่างมืออาชีพ

(2) ความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อพนักงานบริการ ซึ่งพิจารณาจากความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการในการแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจโดยทันที

(3) การเข้าถึงบริการง่ายและมีความยืดหยุ่น ลูกค้าจะพิจารณาจากผู้ให้บริการประกอบไปด้วยสถานที่ ชั่วโมงการทำงาน ตัวพนักงาน และระบบการทำงานได้ถูกออกแบบให้ง่ายต่อการเข้าถึงบริการ รวมถึงมีการเตรียมปรับการบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

(4) ความไว้วางใจและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ ลูกค้าจะรู้ว่าเมื่อใดก็ตามที่มีการตกลงในการใช้บริการที่เกิดขึ้น สามารถที่จะไว้ใจผู้ให้บริการได้โดยพนักงานจะทำตามสัญญาที่ตกลงไว้ซึ่งถือว่า เป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความสนใจเป็นพิเศษ

(5) การชดเชย เมื่อใดก็ตามที่ลูกค้ามีความรู้สึกว่ามีบางอย่างผิดปกติหรือไม่เป็นไปตามความคาดหวัง ผู้ให้บริการจะต้องแก้ไขให้เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้าอย่างทันที

(6) ความมีชื่อเสียงของผู้ให้บริการ ลูกค้ามักเชื่อว่าการให้บริการของผู้ให้บริการสามารถเชื่อถือได้และเหมาะสมกับคุณค่าของเงินที่จ่ายไป

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

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

4. แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า

4.1 ความหมาย

Kotler (1997) ความพึงพอใจ เป็นแนวคิดที่เกี่ยวที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้า (Perceived Performance) กับการให้บริการที่เขาคาดหวัง (Expected Performance) กรณีผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ (Product Performance) ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า จะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfied Customer) แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าที่ตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ (Delighted Customer) ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งขัน สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการคือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขัน โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ โดยลูกค้าสามารถรู้สึกถึงระดับความพึงพอใจใน 3 ระดับดังนี้

- ถ้าผลงานที่รับรู้ต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ
- ถ้าผลงานที่รับรู้เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกพอใจ
- ถ้าผลงานที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกยินดีหรือพอใจมาก

จากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจข้างต้น สามารถนำมาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคล เมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับนั้นสามารถสร้างขึ้นได้ เช่น การให้บริการแก่ลูกค้าก็ควรจะสร้างตั้งแต่การให้บริการที่รวดเร็วพนักงานต้องมีความเข้าใจความต้องการของลูกค้า สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ ตอบสนองด้วยไมตรีจิต ซึ่งอย่างน้อยที่สุดนั้นการสร้างความพึงพอใจควรจะอยู่เท่ากับความคาดหวังของผู้รับก็จะทำให้ผู้รับเกิดความรู้สึกพึงพอใจ

4.2 การวัดความพึงพอใจของลูกค้า

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

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

- กลุ่มที่ 1 ความสะดวกที่ได้รับการบริการ (Convenience) ซึ่งวัดจากระยะเวลาในการรอคอยเพื่อรอรับบริการไม่นาน ความเป็นระเบียบของหน่วยบริการ และลักษณะสถานที่ของหน่วยบริการ
- กลุ่มที่ 2 การประสานงานของการบริการ (Coordination) ซึ่งวัดจากการได้รับบริการทั้งหมดตามความต้องการ และการสนใจของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการ
- กลุ่มที่ 3 อัธยาศัยและความสนใจต่อผู้รับบริการ (Courtesy) ซึ่งวัดจาก คำพูดเชิงบวก บุคลิกภาพน่าเลื่อมใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความเอาใจใส่ต่อเวลา

- กลุ่มที่ 4 ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ วัดจากข้อมูลทั่วไป ได้แก่ วิธีการรับบริการ กฎระเบียบต่างๆ เกี่ยวกับการรับบริการ และข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ เช่น คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้

- กลุ่มที่ 5 คุณภาพของบริการ (Quality of Service) วัดจากความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และคุณภาพของผลิตภัณฑ์

- กลุ่มที่ 6 ราคาค่าใช้จ่าย (Cost) วัดจากราคาที่ยุติธรรม ความสมเหตุสมผลของราคา ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการ

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

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

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

คุณภาพของสินค้าหรือบริการ เป็นการประเมินประสิทธิภาพของสินค้าหรือบริการจากประสบการณ์จริงของลูกค้า โดยการวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการนี้จะมีการสอบถามลูกค้าใน 3 ประเด็น ได้แก่ คุณภาพสินค้าหรือบริการในภาพรวม (Overall) คุณภาพสินค้าหรือบริการในแง่ของการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล (Customization) และคุณภาพของสินค้าหรือบริการในแง่ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ขณะที่คุณค่าของสินค้าหรือบริการ จะให้ลูกค้าลองเปรียบเทียบระหว่างคุณภาพของสินค้าหรือบริการกับราคาที่ตั้งไว้ เป็นการนำปัจจัยด้านราคาเข้ามาพิจารณาโดยลดผลกระทบในเรื่องของระดับรายได้ หรือข้อจำกัดด้านงบประมาณของลูกค้าแต่ละราย ซึ่งทำให้สามารถนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกันได้ง่ายขึ้น สำหรับความคาดหวังของลูกค้าจะประกอบด้วย ความคาดหวังที่เกิดขึ้นก่อนที่ซื้อสินค้าหรือบริการ (Prior Consumption Experiences) ซึ่งมาจากข้อมูลที่ลูกค้าได้รับจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริษัท หรือการแนะนำจากคนรอบข้าง และความ

คาดหวังต่อการบริการ หรือการส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพของบริษัทในอนาคต (Forecast of Supplier's Ability) โดยจะมีการสอบถามลูกค้าใน 3 ประเด็น ได้แก่ ภาพรวม การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล และความน่าเชื่อถือ เช่นเดียวกับการสอบถามในเรื่องคุณภาพของสินค้าหรือบริการ

ส่วนผลของความพึงพอใจคือ การร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaints) และความจงรักภักดีในสินค้าหรือบริการ (Customer Loyalty) ซึ่งตามทฤษฎี Exit-Voice Theory ของ Hirschman (1970) อธิบายว่า เมื่อลูกค้าไม่พึงพอใจในสินค้าหรือบริการ พฤติกรรมที่ลูกค้าจะแสดงออกมี 2 แนวทาง แนวทางแรก คือ การร้องเรียนไปยังบริษัทผู้ขายสินค้าหรือบริการนั้นๆ ซึ่งกลุ่มลูกค้าดังกล่าวเป็นกลุ่มที่บริษัทยังมีโอกาสจะรักษาไว้ได้ ขณะที่อีกแนวทางหนึ่งคือ การเปลี่ยนไปใช้สินค้าหรือบริการของคู่แข่ง ในทางตรงกันข้าม หากลูกค้ามีความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการ ก็จะสะท้อนออกมาในลักษณะของความจงรักภักดีในสินค้าหรือบริษัท ซึ่งปัจจัยตัวหลังจะถือว่าเป็นตัวแทน (Proxy) ของกำไรของบริษัท นั่นเอง (Reichheld and Sasser, 1990) การเก็บข้อมูลในเรื่องการร้องเรียนจะสอบถามถึงจำนวนครั้งที่มีการร้องเรียนทั้งรูปแบบที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ ในขณะที่ปัจจัยเกี่ยวกับความจงรักภักดีในสินค้าหรือบริการ จะสอบถามใน 2 ประเด็น ได้แก่ การซื้อซ้ำ (Repurchase Likelihood) และการยอมรับได้ในการเปลี่ยนแปลงของราคา (Price Tolerance)

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

บทที่ 3
ระเบียบวิธีการสำรวจ

กรมส่งเสริมสหกรณ์ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานครพื้นที่ 1 - 2 และสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ

3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ทำการศึกษา คือ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรมส่งเสริมสหกรณ์ ณ ปี 2563 จำนวน 11,634 ตัวอย่าง จำแนกได้ดังนี้

1) ผู้รับบริการ ได้แก่ สหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร ทุกแห่ง เฉพาะที่มีสถานะดำเนินการ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2562 สหกรณ์ทุกประเภท จำนวน 6,693 แห่ง และกลุ่มเกษตรกร จำนวน 3,840 แห่ง รวม 10,533 แห่ง

2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่

- หน่วยงานราชการระดับจังหวัด ได้แก่ สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ สำนักงานเกษตรจังหวัด สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด สำนักงานพาณิชย์จังหวัด สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด สำนักงานประมงจังหวัด และหน่วยงานราชการระดับเขต ได้แก่ สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรระดับเขต จำนวน 544 แห่ง
- กลุ่มอาชีพ เฉพาะที่มีสถานะดำเนินการและเคยได้รับเงินอุดหนุนจากกรมฯ จำนวน 557 แห่ง

2. การกำหนดจำนวนตัวอย่าง

สำรวจโดยการสุ่มตัวอย่างจากประชากรทุกประเภท โดยจะทำการสุ่มตัวอย่างประชากรประมาณร้อยละ 50 จากประเภทประชากรที่มีจำนวนมาก (สหกรณ์การเกษตร สหกรณ์ออมทรัพย์ สหกรณ์ร้านค้า สหกรณ์บริการ สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน กลุ่มเกษตรกร และกลุ่มอาชีพ) ส่วนประเภทประชากรที่มีจำนวนน้อย (สหกรณ์ประมง สหกรณ์นิคม หน่วยงานราชการ ระดับจังหวัดและระดับเขต) จะใช้การสำรวจครบทั้งจำนวน เพื่อจะให้ผลการสำรวจให้ผลการสำรวจยอมรับได้ตามสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 กำหนดการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฯ จำนวนรวม 6,237 ตัวอย่าง

3. การสุ่มตัวอย่าง

ได้สุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้ง 2 กลุ่ม กระจายทุกจังหวัด รวมทั้ง สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานครพื้นที่ 1 และพื้นที่ 2 เป็นด้วยวิธีการสุ่มแบบโควต้า (Quota Sampling) จำนวน 6,237 ตัวอย่าง ได้รับการตอบกลับ จำนวน 905 ตัวอย่าง แยกเป็นกลุ่มผู้รับบริการจำนวน 659 ตัวอย่าง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 246 ตัวอย่าง

3.2 การสร้างแบบสอบถาม

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

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของกรมส่งเสริมสหกรณ์
ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของกรมส่งเสริมสหกรณ์
ส่วนที่ 4 ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของกรมส่งเสริมสหกรณ์
ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการบริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์

3.3 วิธีการสำรวจและรวบรวมข้อมูล

1) นำส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามไปยังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมายทางไปรษณีย์ โดยระบุรหัสเอกสาร (1 รหัส ต่อ 1 ตัวอย่าง) พร้อมอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามผ่านระบบ “แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการกรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563” อย่างละเอียด เพื่อประหยัดเวลาและงบประมาณ

2) กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามผ่านระบบ “แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการกรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563” กลุ่มพัฒนาระบบบริหารรวบรวมข้อมูลสำหรับการประมวลผล ร่วมกับศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

3.4 การประมวลผล

หลังจากปิดการตอบรับแบบสอบถามผ่านระบบ “แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการกรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563” เรียบร้อยแล้ว ได้มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ซึ่งหากแบบสอบถามของตัวอย่างใดที่ได้รับไม่สอดคล้องกับข้อมูลจะตัดทิ้งไม่นำมาแปรผล แต่จะเก็บในส่วนของข้อคำถามที่เป็นการแสดงความเห็นและข้อเสนอแนะไว้พิจารณาเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ต่อไป

การประมวลผล วิเคราะห์ผล ด้วยระบบ “แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการกรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563” และใช้วิธีการทางสถิติในการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลในรูปการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และค่าคะแนนเฉลี่ย

3.5 หลักเกณฑ์การคำนวณคะแนน วิเคราะห์ และแปรผล

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

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

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

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

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

หมายเหตุ : กรณีไม่มีความเห็น /ไม่ทราบ จะไม่นำมาคิดค่าคะแนน

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

3.6 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ

การสำรวจในครั้งนี้ได้รับความอนุเคราะห์จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการตอบกลับจำแนกได้ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง		จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ส่ง	จำนวนแบบสอบถามตอบกลับ	ร้อยละ
ผู้รับบริการ	- สหกรณ์ทุกประเภท	3,494	569	
	- กลุ่มเกษตรกร	1,920	90	
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- กลุ่มอาชีพ	279	19	
	- หน่วยงานราชการระดับจังหวัด	544	227	
รวมทั้งสิ้น		**6,237**	**905**	**14.51**

บทที่ 4
สรุปผลการสำรวจ

4.1 ข้อมูลทั่วไปภาพรวม

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 905 ราย

ตารางที่ 4-1 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภท เพศ อายุ การรับบริการ n=905

ลำดับ	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1	**ประเภท**		
	ผู้รับบริการ		
	- สหกรณ์การเกษตร	232	25.64
	- สหกรณ์นิคม	10	1.1
	- สหกรณ์ประมง	11	1.22
	- สหกรณ์ออมทรัพย์	182	20.11
	- สหกรณ์เครดิตยูเนียน	57	6.3
	- สหกรณ์บริการ	57	6.3
	- สหกรณ์ร้านค้า	20	2.21
	- กลุ่มเกษตรกร	90	9.94
	รวม	**659**	**72.82**
	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
	- สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์	44	4.86
	- สำนักงานเกษตรจังหวัด	18	1.99
	- สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด	45	4.97
	- สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด	18	1.99
	- สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด	37	4.09
	- สำนักงานประมงจังหวัด	32	3.54
	- สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร	6	0.66
	- สำนักงานพาณิชย์จังหวัด	27	2.98
	- กลุ่มอาชีพ	19	2.1
	รวม	**246**	**27.18**
	รวมทั้งสิ้น	**905**	**100**
2	**เพศ**		
	ชาย	370	40.88
	หญิง	535	59.12
	รวมทั้งสิ้น	**905**	**100**

n=905

ลำดับ	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
3	**อายุ**		
	20-30 ปี	75	8.29
	31-40 ปี	182	20.11
	41-50 ปี	249	27.51
	51-60 ปี	289	31.93
	60 ปี ขึ้นไป	110	12.16
	รวมทั้งสิ้น	**905**	**100**
4	**การรับบริการ**		
	ได้รับบริการ		
	- ผู้รับบริการ	644	71.16
	- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ส่วนราชการ)	201	22.21
	- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (กลุ่มอาชีพ)	14	1.55
	รวม	**859**	**94.92**
	ไม่ได้รับบริการเลย (ไม่ประเมินผลความพึงพอใจ)		
	- ผู้รับบริการ	15	1.66
	- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ส่วนราชการ)	26	2.87
	- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (กลุ่มอาชีพ)	5	0.55
	รวม	**46**	**5.08**
	รวมทั้งสิ้น	**905**	**100**

4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร)

จำนวนสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 659 ราย

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

n=659

ลำดับ	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1	**ประเภท**		
	สหกรณ์		86.34
	- สหกรณ์การเกษตร	232	
	- สหกรณ์นิคม	10	
	- สหกรณ์ประมง	11	
	- สหกรณ์ออมทรัพย์	182	
	- สหกรณ์เครดิตยูเนียน	57	
	- สหกรณ์บริการ	57	
	- สหกรณ์ร้านค้า	20	
	กลุ่มเกษตรกร	90	13.66
	รวมทั้งสิ้น	**659**	**100.00**

n = 659

ลำดับ	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
2	**เพศ**		
	ชาย	288	43.70
	หญิง	371	56.30
	รวมทั้งสิ้น	**659**	**100.00**
3	**อายุ**		
	20-30 ปี	48	7.28
	31-40 ปี	115	17.45
	41-50 ปี	185	28.07
	51-60 ปี	208	31.56
	60 ปี ขึ้นไป	103	15.64
	รวมทั้งสิ้น	**659**	**100.00**
4	**ตำแหน่ง/บทบาทหน้าที่**		
	ประธานกรรมการสหกรณ์หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่	197	29.9
	ประธานกลุ่มเกษตรกรหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่	87	13.2
	ผู้จัดการสหกรณ์หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่	14	2.12
	ผู้จัดการกลุ่มเกษตรกรหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่	361	54.78
	รวมทั้งสิ้น	**659**	**100.00**
5	**ทุนดำเนินงาน ณ วันสิ้นปีทางบัญชีที่ผ่านมา**		
	น้อยกว่า 50 ล้านบาท	382	57.97
	ตั้งแต่ 50 ล้านบาท - 100 ล้านบาท	61	9.26
	มากกว่า 100 ล้านบาท - 500 ล้านบาท	92	13.96
	มากกว่า 500 ล้านบาท - 1,000 ล้านบาท	40	6.07
	มากกว่า 1,000 ล้านบาทขึ้นไป	84	12.75
	รวมทั้งสิ้น	**659**	**100**

4.3 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร

ตารางที่ 4-3 ร้อยละของความถี่ในการรับบริการ n=659

ลำดับ	ความถี่	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1	ได้รับบริการ	644	97.72
	- รับบริการเป็นประจำ	597	90.59
	- รับบริการนาน ๆ ครั้ง	47	7.13
2	ไม่ได้รับบริการเลย	15	2.28
	รวมทั้งสิ้น	**659**	**100**

ตารางที่ 4-4 ลักษณะของการรับบริการ n=1,158

ลำดับ	ความถี่	จำนวน [1]	ร้อยละ
1	เดินทางไปรับบริการ ณ สำนักงานสหกรณ์จังหวัด/สำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2	258	22.28
2	เจ้าหน้าที่กรมส่งเสริมสหกรณ์เดินทางมาให้บริการ ณ หน่วยงานของผู้รับบริการหรือมาร่วมประชุม	601	51.90
3	รับบริการผ่านช่องทางอื่น	299	25.82
	รวมทั้งสิ้น	**1158**	**100.00**

ตารางที่ 4-5 ช่องทางการติดต่อขอรับบริการ n=2,320

ลำดับ	ความถี่	จำนวน [1]	ร้อยละ
1	ผ่านเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์	613	26.42
2	ผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียนที่กรมส่งเสริมสหกรณ์หรือหน่วยงานในส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์	9	0.39
3	เว็บไซต์หรือ E-mail กรมส่งเสริมสหกรณ์ หรือหน่วยงานในส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์	153	6.59
4	ผ่านหนังสือราชการ	441	19.01
5	ผ่านโทรศัพท์/ โทรสาร	451	19.44
6	ผ่านการประชุมระหว่างเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ กับสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร	371	15.99
7	Social Media (เช่น Facebook / Line / Video conference / Google+)	282	12.16
	รวมทั้งสิ้น	**2,320**	**100.00**

ตารางที่ 4-6 ลักษณะของงานที่รับบริการ n=1,852

ลำดับ	ความถี่	จำนวน [1]	ร้อยละ
1	ให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับการจัดตั้งสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร	171	9.23
2	ให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การแก้ไขปัญหาของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร ให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับและระเบียบของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร	609	32.88
3	ให้คำแนะนำในการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร	430	23.22
4	ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน ด้านเงินทุนและอุปกรณ์ในการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร	237	12.8
5	ให้การศึกษาอบรม/ให้ความรู้แก่กรรมการ ฝ่ายจัดการ และสมาชิกของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร	405	21.87
	รวมทั้งสิ้น	**1,852**	**100.00**

[1] ผู้ตอบสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4.4 ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4.4.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลการสำรวจความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3487 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.97 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4505 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.01 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3332 คิดเป็นร้อยละ 86.67 ส่วนด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2591 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.18 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดในทุกๆ ด้าน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4 - 7

ตารางที่ 4-7 ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นการสำรวจ	ผู้รับบริการ – ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (N=859)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.2549	85.10	พึงพอใจมากที่สุด	13
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.404	88.08	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.2957	85.91	พึงพอใจมากที่สุด	9
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.3783	87.57	พึงพอใจมากที่สุด	7
รวม	**4.3332**	**86.67**	**พึงพอใจมากที่สุด**	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5227	90.45	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือ ชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.4051	88.10	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.4028	88.06	พึงพอใจมากที่สุด	5
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5402	90.80	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.3818	87.64	พึงพอใจมากที่สุด	6
รวม	**4.4505**	**89.01**	**พึงพอใจมากที่สุด**	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.319	86.38	พึงพอใจมากที่สุด	8
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.2841	85.68	พึงพอใจมากที่สุด	10
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.2549	85.10	พึงพอใจมากที่สุด	12
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.1758	83.52	พึงพอใจมาก	14
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.2619	85.24	พึงพอใจมากที่สุด	11
รวม	**4.2591**	**85.18**	**พึงพอใจมากที่สุด**	
รวมทุกด้าน	**4.3487**	**86.97**	**พึงพอใจมากที่สุด**	

4.4.2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการ (สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร)

ผลการสำรวจความคิดเห็นของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า ความพึงพอใจของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3766 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.53 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4870 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.74 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3525 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.05 ส่วนด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2854 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.71 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดในทุกๆ ด้าน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4 - 8

ตารางที่ 4-8 ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการ

ประเด็นการสำรวจ	ผู้รับบริการ - สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร(N=644)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.2671	85.34	พึงพอใจมากที่สุด	13
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.4394	88.79	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.3168	86.34	พึงพอใจมากที่สุด	9
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.3866	87.73	พึงพอใจมากที่สุด	7
รวม	**4.3525**	**87.05**	**พึงพอใจมากที่สุด**	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5606	91.21	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.4348	88.70	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.4270	88.54	พึงพอใจมากที่สุด	5
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5994	91.99	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.4130	88.26	พึงพอใจมากที่สุด	6
รวม	**4.4870**	**89.74**	**พึงพอใจมากที่สุด**	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.3401	86.80	พึงพอใจมากที่สุด	8
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.3075	86.15	พึงพอใจมากที่สุด	11
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.2842	85.68	พึงพอใจมากที่สุด	12
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.1801	83.60	พึงพอใจมาก	14
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.3152	86.30	พึงพอใจมากที่สุด	10
รวม	**4.2854**	**85.71**	**พึงพอใจมากที่สุด**	
รวมทุกด้าน	**4.3766**	**87.53**	**พึงพอใจมากที่สุด**	

4.4.3 สรุปผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างสหกรณ์แต่ละประเภทและกลุ่มเกษตรกร

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างสหกรณ์แต่ละประเภทและกลุ่มเกษตรกร พบว่า ในภาพรวมสหกรณ์ร้านค้ามีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6240 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.48 สหกรณ์ประมง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5476 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.95 กลุ่มเกษตรกร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5000 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00 สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4260 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.52 สหกรณ์ออมทรัพย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3603 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.21 สหกรณ์บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3444 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.89 สหกรณ์การเกษตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3249 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.50 และ สหกรณ์นิคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0786 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.57 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4 - 9

ตารางที่ 4-9 เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างสหกรณ์แต่ละประเภทและกลุ่มเกษตรกร

ประเภทสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร	ความพึงพอใจในภาพรวมในแต่ละด้าน								ลำดับ
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ความพึงพอใจในภาพรวม		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	
สหกรณ์การเกษตร	4.3060	86.12	4.4518	89.03	4.2132	84.26	4.3249	86.50	**7**
สหกรณ์นิคม	4.1750	83.50	4.1800	83.60	3.9000	78.00	4.0786	81.57	**8**
สหกรณ์ประมง	4.5000	90.00	4.7556	95.11	4.3777	87.56	4.5476	90.95	**2**
สหกรณ์ออมทรัพย์	4.3315	86.63	4.4608	89.22	4.2829	85.66	4.3603	87.21	**5**
สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน	4.3170	86.34	4.5571	91.14	4.3821	87.64	4.4260	88.52	**4**
สหกรณ์บริการ	4.3214	86.43	4.4500	89.00	4.2571	85.14	4.3444	86.89	**6**
สหกรณ์ร้านค้า	4.5921	91.84	4.7052	94.10	4.5684	91.37	4.6240	92.48	**1**
กลุ่มเกษตรกร	4.5177	90.35	4.5741	91.48	4.4118	88.24	4.5000	90.00	**3**
รวม	**4.3525**	**87.05**	**4.4870**	**89.74**	**4.2854**	**85.71**	**4.3766**	**87.53**	

4.4.4 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสหกรณ์การเกษตร

ผลการสำรวจความคิดเห็นของสหกรณ์การเกษตรต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า ความพึงพอใจของสหกรณ์การเกษตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3249 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.50 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในลำดับที่ 7 เมื่อเทียบกับกลุ่มผู้รับบริการทั้งหมด และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4518 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.03 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3060 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.12 ส่วนด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2132 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.26 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดในทุกๆ ด้าน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4 - 10

ตารางที่ 4-10 ผลสำรวจความพึงพอใจจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ-สหกรณ์การเกษตร

ประเด็นการสำรวจ	ผู้รับบริการ - สหกรณ์การเกษตร(N=228)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.2237	84.47	พึงพอใจมากที่สุด	12
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.4211	88.42	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.2325	84.65	พึงพอใจมากที่สุด	10
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.3465	86.93	พึงพอใจมากที่สุด	7
รวม	**4.3060**	**86.12**	**พึงพอใจมากที่สุด**	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5351	90.70	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.4167	88.33	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.3816	87.63	พึงพอใจมากที่สุด	5
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5482	90.96	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.3772	87.54	พึงพอใจมากที่สุด	6
รวม	**4.4518**	**89.03**	**พึงพอใจมากที่สุด**	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.3158	86.32	พึงพอใจมากที่สุด	8
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.2281	84.56	พึงพอใจมากที่สุด	11
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.1886	83.77	พึงพอใจมาก	13
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.0877	81.75	พึงพอใจมาก	14
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.2456	84.91	พึงพอใจมากที่สุด	9
รวม	**4.2132**	**84.26**	**พึงพอใจมากที่สุด**	
รวมทุกด้าน (ความพึงพอใจลำดับที่ 7)	**4.3249**	**86.50**	**พึงพอใจมากที่สุด**	

4.4.5 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสหกรณ์นิคม

ผลการสำรวจความคิดเห็นของสหกรณ์นิคมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด และสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า ความพึงพอใจของสหกรณ์นิคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0786 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.57 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในลำดับที่ 8 ซึ่งเป็นลำดับสุดท้าย เมื่อเทียบกับกลุ่มผู้รับบริการทั้งหมด และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1800 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.60 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1750 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.50 ส่วนด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.9000 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 78.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากในทุก ๆ ด้าน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4 - 11

ตารางที่ 4-11 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้รับบริการ-สหกรณ์นิคม

ประเด็นการสำรวจ	ผู้รับบริการ - สหกรณ์นิคม(N=10)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
รวม	**4.1750**	**83.50**	**พึงพอใจมาก**	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.3000	86.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	3.8000	76.00	พึงพอใจมาก	7
รวม	**4.1800**	**83.60**	**พึงพอใจมาก**	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	3.9000	78.00	พึงพอใจมาก	6
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	3.8000	76.00	พึงพอใจมาก	7
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	3.9000	78.00	พึงพอใจมาก	6
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	3.9000	78.00	พึงพอใจมาก	6
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
รวม	**3.9000**	**78.00**	**พึงพอใจมาก**	
รวมทุกด้าน (ความพึงพอใจลำดับที่ 8)	**4.0786**	**81.57**	**พึงพอใจมาก**	

4.4.6 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสหกรณ์ประมง

ผลการสำรวจความคิดเห็นของสหกรณ์ประมงต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า ความพึงพอใจของสหกรณ์ประมง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5476 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.95 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในลำดับที่ 2 เมื่อเทียบกับกลุ่มผู้รับบริการทั้งหมด และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.7556 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.11 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5000 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00 ส่วนด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3777 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.56 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดในทุกๆ ด้าน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4 – 12

ตารางที่ 4-12 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้รับบริการ-สหกรณ์ประมง

ประเด็นการสำรวจ	ผู้รับบริการ - สหกรณ์ประมง(N=9)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.5556	91.11	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.5556	91.11	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	**4.5000**	**90.00**	**พึงพอใจมากที่สุด**	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.7778	95.56	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.8889	97.78	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.7778	95.56	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	**4.7556**	**95.11**	**พึงพอใจมากที่สุด**	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.2222	84.44	พึงพอใจมากที่สุด	7
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	6
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	5
รวม	**4.3777**	**87.56**	**พึงพอใจมากที่สุด**	
รวมทุกด้าน (ความพึงพอใจลำดับที่ 2)	**4.5476**	**90.95**	**พึงพอใจมากที่สุด**	

4.4.7 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสหกรณ์ออมทรัพย์

ผลการสำรวจความคิดเห็นของสหกรณ์ออมทรัพย์ต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า ความพึงพอใจของสหกรณ์ออมทรัพย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3603 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.21 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในลำดับที่ 5 เมื่อเทียบกับกลุ่มผู้รับบริการทั้งหมด และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4608 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.22 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3315 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.63 ส่วนด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2829 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.66 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดในทุกๆ ด้าน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4 - 13

ตารางที่ 4-13 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้รับบริการ-สหกรณ์ออมทรัพย์

ประเด็นการสำรวจ	ผู้รับบริการ - สหกรณ์ออมทรัพย์(N=181)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.2320	84.64	พึงพอใจมากที่สุด	13
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.4144	88.29	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.3315	86.63	พึงพอใจมากที่สุด	8
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.3481	86.96	พึงพอใจมากที่สุด	7
รวม	**4.3315**	**86.63**	**พึงพอใจมากที่สุด**	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5028	90.06	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.3923	87.85	พึงพอใจมากที่สุด	5
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.4088	88.18	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.6188	92.38	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.3812	87.62	พึงพอใจมากที่สุด	6
รวม	**4.4608**	**89.22**	**พึงพอใจมากที่สุด**	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.2983	85.97	พึงพอใจมากที่สุด	11
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.3149	86.30	พึงพอใจมากที่สุด	9
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.3094	86.19	พึงพอใจมากที่สุด	10
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.2044	84.09	พึงพอใจมากที่สุด	14
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.2873	85.75	พึงพอใจมากที่สุด	12
รวม	**4.2829**	**85.66**	**พึงพอใจมากที่สุด**	
รวมทุกด้าน (ความพึงพอใจลำดับที่ 5)	**4.3603**	**87.21**	**พึงพอใจมากที่สุด**	

4.4.8 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน

ผลการสำรวจความคิดเห็นของสหกรณ์ยูเนี่ยนต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า ความพึงพอใจของสหกรณ์ยูเนี่ยน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4260 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.52 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในลำดับที่ 4 เมื่อเทียบกับกลุ่มผู้รับบริการทั้งหมด และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5571 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.14 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3821 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.64 ส่วนด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3170 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.34 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดในทุก ๆ ด้าน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4 - 14

ตารางที่ 4-14 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้รับบริการ-สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน

ประเด็นการสำรวจ	ผู้รับบริการ - สหกรณ์เครดิตยูเนียน(N=56)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.1964	83.93	พึงพอใจมาก	12
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.3929	87.86	พึงพอใจมากที่สุด	8
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.3214	86.43	พึงพอใจมากที่สุด	10
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.3571	87.14	พึงพอใจมากที่สุด	9
รวม	**4.3170**	**86.34**	**พึงพอใจมากที่สุด**	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.6964	93.93	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	6
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.7143	94.29	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.4464	88.93	พึงพอใจมากที่สุด	5
รวม	**4.5571**	**91.14**	**พึงพอใจมากที่สุด**	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.5179	90.36	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.4107	88.21	พึงพอใจมากที่สุด	7
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.4107	88.21	พึงพอใจมากที่สุด	7
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.2143	84.29	พึงพอใจมากที่สุด	11
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.3571	87.14	พึงพอใจมากที่สุด	9
รวม	**4.3821**	**87.64**	**พึงพอใจมากที่สุด**	
รวมทุกด้าน (ความพึงพอใจลำดับที่ 4)	**4.4260**	**88.52**	**พึงพอใจมากที่สุด**	

4.4.9 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสหกรณ์บริการ

ผลการสำรวจความคิดเห็นของสหกรณ์บริการต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า ความพึงพอใจของสหกรณ์บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3444 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.89 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในลำดับที่ 6 เมื่อเทียบกับกลุ่มผู้รับบริการทั้งหมด และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4500 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.00 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3214 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.43 ส่วนด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2571 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.14 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดในทุก ๆ ด้าน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4 -15

ตารางที่ 4-15 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้รับบริการ-สหกรณ์บริการ

ประเด็นการสำรวจ	ผู้รับบริการ - สหกรณ์บริการ(N=56)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	10
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.3036	86.07	พึงพอใจมากที่สุด	8
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.3571	87.14	พึงพอใจมากที่สุด	6
รวม	**4.3214**	**86.43**	**พึงพอใจมากที่สุด**	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.4107	88.21	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.3214	86.43	พึงพอใจมากที่สุด	7
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5536	91.07	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.3929	87.86	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	**4.4500**	**89.00**	**พึงพอใจมากที่สุด**	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.1964	83.93	พึงพอใจมาก	11
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.3036	86.07	พึงพอใจมากที่สุด	8
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	9
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	12
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.3571	87.14	พึงพอใจมากที่สุด	6
รวม	**4.2571**	**85.14**	**พึงพอใจมากที่สุด**	
รวมทุกด้าน (ความพึงพอใจลำดับที่ 6)	**4.3444**	**86.89**	**พึงพอใจมากที่สุด**	

4.4.10 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสหกรณ์ร้านค้า

ผลการสำรวจความคิดเห็นของสหกรณ์ร้านค้าต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า ความพึงพอใจของสหกรณ์ร้านค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6240 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.48 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในลำดับที่ 1 เมื่อเทียบกับกลุ่มผู้รับบริการทั้งหมด และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.7052 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.10 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5921 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.84 ส่วนด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5684 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.37 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดในทุก ๆ ด้าน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4 -16

ตารางที่ 4-16 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้รับบริการ-สหกรณ์ร้านค้า

ประเด็นการสำรวจ	ผู้รับบริการ - สหกรณ์ร้านค้า(N=19)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.4737	89.47	พึงพอใจมากที่สุด	6
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.6316	92.63	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.5789	91.58	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.6842	93.68	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	**4.5921**	**91.84**	**พึงพอใจมากที่สุด**	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.6842	93.68	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.6842	93.68	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.6842	93.68	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.7368	94.74	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.7368	94.74	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	**4.7052**	**94.10**	**พึงพอใจมากที่สุด**	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.5789	91.58	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.6842	93.68	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.5263	90.53	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.5263	90.53	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.5263	90.53	พึงพอใจมากที่สุด	5
รวม	**4.5684**	**91.37**	**พึงพอใจมากที่สุด**	
รวมทุกด้าน (ความพึงพอใจลำดับที่ 1)	**4.6240**	**92.48**	**พึงพอใจมากที่สุด**	

4.4.11 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเกษตรกร

ผลการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มเกษตรกรต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มเกษตรกร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5000 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในลำดับที่ 3 เมื่อเทียบกับกลุ่มผู้รับบริการทั้งหมด และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5741 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.48 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5177 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.35 ส่วนด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4118 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.24 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดในทุกๆ ด้าน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4 - 17

ตารางที่ 4-17 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้รับบริการ-กลุ่มเกษตรกร

ประเด็นการสำรวจ	ผู้รับบริการ - กลุ่มเกษตรกร(N=85)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.4235	88.47	พึงพอใจมากที่สุด	8
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.5882	91.76	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.4824	89.65	พึงพอใจมากที่สุด	7
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.5765	91.53	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	**4.5177**	**90.35**	**พึงพอใจมากที่สุด**	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.6235	92.47	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือ ชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.5412	90.82	พึงพอใจมากที่สุด	5
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.5529	91.06	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.6235	92.47	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.5294	90.59	พึงพอใจมากที่สุด	6
รวม	**4.5741**	**91.48**	**พึงพอใจมากที่สุด**	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.4824	89.65	พึงพอใจมากที่สุด	7
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.4118	88.24	พึงพอใจมากที่สุด	9
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.3765	87.53	พึงพอใจมากที่สุด	10
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.3059	86.12	พึงพอใจมากที่สุด	11
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.4824	89.65	พึงพอใจมากที่สุด	7
รวม	**4.4118**	**88.24**	**พึงพอใจมากที่สุด**	
รวมทุกด้าน (ความพึงพอใจลำดับที่ 3)	**4.5000**	**90.00**	**พึงพอใจมากที่สุด**	

4.4.12 สรุปผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของหน่วยงานราชการต่อการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของหน่วยงานราชการต่อการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ พบว่าในภาพรวม สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรมีความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5714 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.43 สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4919 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.84 สำนักงานพาณิชย์จังหวัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4679 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.36 สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3571 คิดเป็นร้อยละ 87.14 สำนักงานประมงจังหวัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2884 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.77 สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2442 คิดเป็นร้อยละ 84.89 สำนักงานเกษตรจังหวัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0804 คิดเป็นร้อยละ 81.61และสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8961 คิดเป็นร้อยละ 77.92 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4 - 18

ตารางที่ 4-18 เปรียบเทียบความพึงพอใจของหน่วยงานราชการต่อการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์

หน่วยงานราชการ	ความพึงพอใจในภาพรวมในแต่ละด้าน								ลำดับ
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ความพึงพอใจในภาพรวม		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	
สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด	4.2016	84.03	4.3355	86.71	4.1871	83.74	4.2442	84.89	**6**
สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์	3.9375	78.75	3.8864	77.73	3.8727	77.46	3.8961	77.92	**8**
สำนักงานประมงจังหวัด	4.2037	84.08	4.4592	89.19	4.1852	83.70	4.2884	85.77	**5**
สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด	4.4375	88.75	4.4375	88.75	4.2125	84.25	4.3571	87.14	**4**
สำนักงานพาณิชย์จังหวัด	4.5500	91.00	4.5200	90.40	4.3500	87.00	4.4679	89.36	**3**
สำนักงานเกษตรจังหวัด	4.0781	81.56	4.1750	83.50	3.9875	79.75	4.0804	81.61	**7**
สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด	4.4830	89.66	4.5682	91.36	4.4227	88.46	4.4919	89.84	**2**
สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร	4.5000	90.00	4.6667	93.33	4.5333	90.67	4.5714	91.43	**1**
รวม	**4.2537**	**85.08**	**4.3234**	**86.47**	**4.1771**	**83.54**	**4.2512**	**85.02**	

4.4.13 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ส่วนราชการ

ผลการสำรวจความคิดเห็นของส่วนราชการต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า ความพึงพอใจของส่วนราชการในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2512 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.02 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3234 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.47 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2537 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.08 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ส่วนด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจ น้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1771 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.54 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4 -19

ตารางที่ 4-19 ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ส่วนราชการ)

ประเด็นการสำรวจ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย-ส่วนราชการ(N=201)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.1990	83.98	พึงพอใจมาก	9
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.2687	85.37	พึงพอใจมากที่สุด	6
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.2139	84.28	พึงพอใจมากที่สุด	8
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	**4.2537**	**85.08**	**พึงพอใจมากที่สุด**	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.3930	87.86	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.2935	85.87	พึงพอใจมากที่สุด	5
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.3134	86.27	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.3483	86.97	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.2687	85.37	พึงพอใจมากที่สุด	6
รวม	**4.3234**	**86.47**	**พึงพอใจมากที่สุด**	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.2587	85.17	พึงพอใจมากที่สุด	7
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.2139	84.28	พึงพอใจมากที่สุด	8
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.1692	83.38	พึงพอใจมาก	10
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.1592	83.18	พึงพอใจมาก	11
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.0846	81.69	พึงพอใจมาก	12
รวม	**4.1771**	**83.54**	**พึงพอใจมาก**	
รวมทุกด้าน	**4.2512**	**85.02**	**พึงพอใจมากที่สุด**	

4.4.14 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์

ผลการสำรวจความคิดเห็นของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า ความพึงพอใจของสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8961 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 77.92 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในลำดับที่ 8 ซึ่งเป็นลำดับสุดท้าย เมื่อเทียบกับส่วนราชการทั้งหมด เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.9375 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 78.75 รองลงมา คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8864 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 77.73 ส่วนด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8727 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 77.46 อยู่ในระดับพึงพอใจมากในทุก ๆ ด้าน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4 - 20

ตารางที่ 4-20 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย-สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์

ประเด็นการสำรวจ	สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์(N=44)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	3.9091	78.18	พึงพอใจมาก	5
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	3.9091	78.18	พึงพอใจมาก	5
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	3.8636	77.27	พึงพอใจมาก	6
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.0682	81.36	พึงพอใจมาก	2
รวม	**3.9375**	**78.75**	**พึงพอใจมาก**	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.0682	81.36	พึงพอใจมาก	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	3.7955	75.91	พึงพอใจมาก	9
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	3.7955	75.91	พึงพอใจมาก	9
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	3.9545	79.09	พึงพอใจมาก	3
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	3.8182	76.36	พึงพอใจมาก	8
รวม	3.8864	77.73	พึงพอใจมาก	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.0909	81.82	พึงพอใจมาก	1
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	3.9318	78.64	พึงพอใจมาก	4
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	3.8409	76.82	พึงพอใจมาก	7
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	3.8409	76.82	พึงพอใจมาก	7
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	3.6591	73.18	พึงพอใจมาก	10
รวม	**3.8727**	**77.46**	**พึงพอใจมาก**	
รวมทุกด้าน (ความพึงพอใจลำดับที่ 8)	**3.8961**	**77.92**	**พึงพอใจมาก**	

4.4.15 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานเกษตรจังหวัด

ผลการสำรวจความคิดเห็นของสำนักงานเกษตรจังหวัดต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า ความพึงพอใจของสำนักงานเกษตรจังหวัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0804 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.61 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในลำดับที่ 7 เมื่อเทียบกับส่วนราชการทั้งหมด เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1750 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.50 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้ บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0781 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.56 ส่วนด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.9875 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 79.75 อยู่ในระดับพึงพอใจมากในทุก ๆ ด้าน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4 - 21

ตารางที่ 4-21 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย-สำนักงานเกษตรจังหวัด

ประเด็นการสำรวจ	สำนักงานเกษตรจังหวัด(N=16)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	3.8750	77.50	พึงพอใจมาก	7
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.1875	83.75	พึงพอใจมาก	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.1250	82.50	พึงพอใจมาก	3
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.1250	82.50	พึงพอใจมาก	3
รวม	**4.0781**	**81.56**	**พึงพอใจมาก**	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.1875	83.75	พึงพอใจมาก	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.1250	82.50	พึงพอใจมาก	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.1875	83.75	พึงพอใจมาก	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.1250	82.50	พึงพอใจมาก	3
รวม	**4.1750**	**83.50**	**พึงพอใจมาก**	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	3.9375	78.75	พึงพอใจมาก	6
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.0625	81.25	พึงพอใจมาก	4
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	3.9375	78.75	พึงพอใจมาก	6
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
รวม	**3.9875**	**79.75**	**พึงพอใจมาก**	
รวมทุกด้าน (ความพึงพอใจลำดับที่ 7)	**4.0804**	**81.61**	**พึงพอใจมาก**	

4.4.16 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด

ผลการสำรวจความคิดเห็นของสำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า ความพึงพอใจของสำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4919 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.84 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในลำดับที่ 2 เมื่อเทียบกับส่วนราชการทั้งหมด เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5682 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.36 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4830 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.66 ส่วนด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจ น้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4227 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.46 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดในทุก ๆ ด้าน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4 - 22

ตารางที่ 4-22 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย-สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด

ประเด็นการสำรวจ	สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด(N=44)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.4318	88.64	พึงพอใจมากที่สุด	8
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	6
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.4773	89.55	พึงพอใจมากที่สุด	7
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.5227	90.45	พึงพอใจมากที่สุด	5
รวม	**4.4830**	**89.66**	**พึงพอใจมากที่สุด**	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5682	91.36	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.5455	90.91	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.6136	92.27	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5909	91.82	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.5227	90.45	พึงพอใจมากที่สุด	5
รวม	**4.5682**	**91.36**	**พึงพอใจมากที่สุด**	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.4773	89.55	พึงพอใจมากที่สุด	7
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.4773	89.55	พึงพอใจมากที่สุด	7
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.4091	88.18	พึงพอใจมากที่สุด	9
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.4091	88.18	พึงพอใจมากที่สุด	9
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.3409	86.82	พึงพอใจมากที่สุด	10
รวม	**4.4227**	**88.46**	**พึงพอใจมากที่สุด**	
รวมทุกด้าน (ความพึงพอใจลำดับที่ 2)	**4.4919**	**89.84**	**พึงพอใจมากที่สุด**	

4.4.17 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานปศุสัตว์จังหวัด

ผลการสำรวจความคิดเห็นของสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า ความพึงพอใจของสำนักงานปศุสัตว์จังหวัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3571 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.14 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในลำดับที่ 4 เมื่อเทียบกับส่วนราชการทั้งหมด เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4375 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.75 ส่วนด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2125 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.25 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดในทุกๆ ด้าน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4 - 23

ตารางที่ 4-23 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย-สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด

ประเด็นการสำรวจ	สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด(N=16)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.4375	88.75	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.5625	91.25	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	4.4375	88.75	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือ ชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.5625	91.25	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.3125	86.25	พึงพอใจมากที่สุด	6
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.4375	88.75	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	5
รวม	4.4375	88.75	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.3125	86.25	พึงพอใจมากที่สุด	6
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูล ข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	7
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.1875	83.75	พึงพอใจมาก	8
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.1875	83.75	พึงพอใจมาก	8
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.1250	82.50	พึงพอใจมาก	9
รวม	**4.2125**	**84.25**	**พึงพอใจมากที่สุด**	
รวมทุกด้าน (ความพึงพอใจลำดับที่ 4)	**4.3571**	**87.14**	**พึงพอใจมากที่สุด**	

4.4.18 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด

ผลการสำรวจความคิดเห็นของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า ความพึงพอใจของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2442 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.89 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในลำดับที่ 6 เมื่อเทียบกับส่วนราชการทั้งหมด เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3355 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.71 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้ บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2016 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.03 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ส่วนด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจ น้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1871 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.74 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4-24

ตารางที่ 4-24 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย-สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด

ประเด็นการสำรวจ	สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด(N=31)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.2581	85.16	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.1935	83.87	พึงพอใจมาก	7
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.1290	82.58	พึงพอใจมาก	9
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.2258	84.52	พึงพอใจมากที่สุด	6
รวม	**4.2016**	**84.03**	**พึงพอใจมากที่สุด**	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.3226	86.45	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.3226	86.45	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.3548	87.10	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.2903	85.81	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.3871	87.74	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	**4.3355**	**86.71**	**พึงพอใจมากที่สุด**	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.2258	84.52	พึงพอใจมากที่สุด	6
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.2581	85.16	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.1613	83.23	พึงพอใจมาก	8
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.1613	83.23	พึงพอใจมาก	8
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.1290	82.58	พึงพอใจมาก	9
รวม	**4.1871**	**83.74**	**พึงพอใจมาก**	
รวมทุกด้าน (ความพึงพอใจลำดับที่ 6)	**4.2442**	**84.89**	**พึงพอใจมากที่สุด**	

4.4.19 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานประมงจังหวัด

ผลการสำรวจความคิดเห็นของสำนักงานประจังหวัดต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า ความพึงพอใจของสำนักงานประมงจังหวัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2884 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.77 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในลำดับที่ 5 เมื่อเทียบกับส่วนราชการทั้งหมด เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4592 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.19 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2037 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.08 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ส่วนด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1852 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 83.70 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4 - 25

ตารางที่ 4-25 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย-สำนักงานประมงจังหวัด

ประเด็นการสำรวจ	สำนักงานประมงจังหวัด (N=27)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.1111	82.22	พึงพอใจมาก	9
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.2593	85.19	พึงพอใจมากที่สุด	6
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.1481	82.96	พึงพอใจมาก	8
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.2963	85.93	พึงพอใจมากที่สุด	5
รวม	**4.2037**	**84.08**	**พึงพอใจมากที่สุด**	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5185	90.37	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5556	91.11	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	**4.4592**	**89.19**	**พึงพอใจมากที่สุด**	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.1852	83.70	พึงพอใจมาก	7
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.1852	83.70	พึงพอใจมาก	7
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.1481	82.96	พึงพอใจมาก	8
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.0741	81.48	พึงพอใจมาก	10
รวม	**4.1852**	**83.70**	**พึงพอใจมาก**	
รวมทุกด้าน (ความพึงพอใจลำดับที่ 5)	**4.2884**	**85.77**	**พึงพอใจมากที่สุด**	

4.4.20 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรเขต

ผลการสำรวจความคิดเห็นของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรเขตต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า ความพึงพอใจของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรเขต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5714 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.43 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในลำดับที่ 1 เมื่อเทียบกับส่วนราชการทั้งหมด เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6667 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 93.33 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5333 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.67 ส่วนด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5000 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดในทุก ๆ ด้าน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4 - 26

ตารางที่ 4-26 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย-สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรเขต

ประเด็นการสำรวจ	สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร(N=3)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	1
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	**4.5000**	**90.00**	**พึงพอใจมากที่สุด**	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	**4.6667**	**93.33**	**พึงพอใจมากที่สุด**	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	1
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	1
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	1
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	**4.5333**	**90.67**	**พึงพอใจมากที่สุด**	
รวมทุกด้าน (ความพึงพอใจลำดับที่ 1)	**4.5714**	**91.43**	**พึงพอใจมากที่สุด**	

4.4.21 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

สรุปผลการสำรวจความคิดเห็นของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า ความพึงพอใจของสำนักงานพาณิชย์จังหวัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4679 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.36 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในลำดับที่ 3 เมื่อเทียบกับส่วนราชการทั้งหมด เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5500 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.00 รองลงมา คือด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5200 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.40 ส่วนด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3500 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.00 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดในทุกๆ ด้าน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4-27

ตารางที่ 4-27 ผลสำรวจความพึงพอใจแยกประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย-สำนักงานพาณิชย์จังหวัด

ประเด็นการสำรวจ	สำนักงานพาณิชย์จังหวัด(N=20)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.4500	89.00	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.6500	93.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	**4.5500**	**91.00**	**พึงพอใจมากที่สุด**	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.7000	94.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.4500	89.00	พึงพอใจมากที่สุด	5
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.4500	89.00	พึงพอใจมากที่สุด	5
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	6
รวม	**4.5200**	**90.40**	**พึงพอใจมากที่สุด**	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	8
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.3000	86.00	พึงพอใจมากที่สุด	7
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	6
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	6
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	6
รวม	**4.3500**	**87.00**	**พึงพอใจมากที่สุด**	
รวมทุกด้าน (ความพึงพอใจลำดับที่ 3)	**4.4679**	**89.36**	**พึงพอใจมากที่สุด**	

4.4.22 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มอาชีพ

ผลการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มอาชีพต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มอาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4643 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.29 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.6000 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5893 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.79 ส่วนด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2286 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 84.57 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดในทุกๆ ด้าน รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4 - 28

ตารางที่ 4-28 ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของกลุ่มอาชีพ

ประเด็นการสำรวจ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย-กลุ่มอาชีพ (N=14)			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ความหมาย	ลำดับ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.7143	94.29	พึงพอใจมากที่สุด	1
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.6429	92.86	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	**4.5893**	**91.79**	**พึงพอใจมากที่สุด**	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.6429	92.86	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือ ชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.6429	92.86	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	**4.6000**	**92.00**	**พึงพอใจมากที่สุด**	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.2143	84.29	พึงพอใจมากที่สุด	6
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.2143	84.29	พึงพอใจมากที่สุด	6
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	7
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.2143	84.29	พึงพอใจมากที่สุด	6
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.3571	87.14	พึงพอใจมากที่สุด	5
รวม	**4.2286**	**84.57**	**พึงพอใจมากที่สุด**	
รวมทุกด้าน	**4.4643**	**89.29**	**พึงพอใจมากที่สุด**	

4.4.23 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของกรมส่งเสริมสหกรณ์รายจังหวัด

ผลการสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของกรมส่งเสริมสหกรณ์พบว่า ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 86.97 เมื่อพิจารณาตามรายจังหวัดแล้วพบว่า 3 จังหวัดที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือจังหวัดยะลา คิดร้อยละ 99.52 รองลงมาคือจังหวัดระนอง คิดเป็นร้อยละ 96.17 และจังหวัดนราธิวาส คิดเป็นร้อยละ 95.10 ตามลำดับ ซึ่งแต่ละจังหวัดมีระดับความพึงพอใจตั้งแต่ระดับมากที่สุด ระดับมาก โดยส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 58 จังหวัด คิดเป็นร้อยละ 74.36 รองลงมาคือความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 20 จังหวัด คิดเป็นร้อยละ 25.64 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4 - 29

ตารางที่ 4-29 ผลสำรวจความพึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย-จำแนกรายจังหวัด เรียงตามลำดับคะแนน

ที่	เขตตรวจราชการ	จังหวัด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม(N)	คะแนนเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1	7	ยะลา	3	4.9762	99.52	พึงพอใจมากที่สุด
2	6	ระนอง	25	4.8086	96.17	พึงพอใจมากที่สุด
3	7	นราธิวาส	7	4.7551	95.10	พึงพอใจมากที่สุด
4	17	เพชรบูรณ์	7	4.6939	93.88	พึงพอใจมากที่สุด
5	8	ฉะเชิงเทรา	14	4.6429	92.86	พึงพอใจมากที่สุด
6	18	พิจิตร	12	4.6071	92.14	พึงพอใจมากที่สุด
7	12	มหาสารคาม	15	4.5952	91.91	พึงพอใจมากที่สุด
8	12	กาฬสินธุ์	12	4.5655	91.31	พึงพอใจมากที่สุด
9	4	ประจวบคีรีขันธ์	7	4.5612	91.23	พึงพอใจมากที่สุด
10	4	เพชรบุรี	15	4.5476	90.95	พึงพอใจมากที่สุด
11	9	ปราจีนบุรี	10	4.5429	90.86	พึงพอใจมากที่สุด
12	17	ตาก	6	4.5357	90.72	พึงพอใจมากที่สุด
13	3	ราชบุรี	10	4.5071	90.14	พึงพอใจมากที่สุด
14	9	นครนายก	6	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด
15	18	กำแพงเพชร	8	4.4911	89.82	พึงพอใจมากที่สุด
16	15	เชียงใหม่	28	4.4898	89.79	พึงพอใจมากที่สุด
17	15	แม่ฮ่องสอน	10	4.4857	89.71	พึงพอใจมากที่สุด
18	17	สุโขทัย	10	4.4786	89.57	พึงพอใจมากที่สุด
19	13	นครราชสีมา	21	4.4660	89.32	พึงพอใจมากที่สุด
20	18	นครสวรรค์	14	4.4643	89.29	พึงพอใจมากที่สุด
21	13	สุรินทร์	7	4.4592	89.18	พึงพอใจมากที่สุด
22	16	แพร่	8	4.4554	89.11	พึงพอใจมากที่สุด

ที่	เขตตรวจราชการ	จังหวัด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม(N)	คะแนนเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
23	14	อำนาจเจริญ	6	4.4524	89.05	พึงพอใจมากที่สุด
24	2	สมุทรปราการ	13	4.4396	88.79	พึงพอใจมากที่สุด
25	12	ร้อยเอ็ด	13	4.4341	88.68	พึงพอใจมากที่สุด
26	4	สมุทรสาคร	8	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด
27	1	ลพบุรี	11	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด
28	11	สกลนคร	9	4.4206	88.41	พึงพอใจมากที่สุด
29	8	ระยอง	8	4.4196	88.39	พึงพอใจมากที่สุด
30	5	สุราษฎร์ธานี	6	4.4167	88.33	พึงพอใจมากที่สุด
31	15	ลำพูน	6	4.4048	88.10	พึงพอใจมากที่สุด
32	1	อ่างทอง	5	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด
33	6	สตูล	25	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด
34	9	จันทบุรี	9	4.3809	87.62	พึงพอใจมากที่สุด
35	5	นครศรีธรรมราช	14	4.3776	87.55	พึงพอใจมากที่สุด
36	11	นครพนม	12	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด
37	14	ศรีสะเกษ	13	4.3681	87.36	พึงพอใจมากที่สุด
38	12	ขอนแก่น	9	4.3571	87.14	พึงพอใจมากที่สุด
39	18	อุทัยธานี	8	4.3482	86.96	พึงพอใจมากที่สุด
40	5	สงขลา	14	4.3469	86.94	พึงพอใจมากที่สุด
41	1	ชัยนาท	9	4.3254	86.51	พึงพอใจมากที่สุด
42	16	เชียงราย	17	4.3067	86.14	พึงพอใจมากที่สุด
43	16	พะเยา	15	4.3048	86.10	พึงพอใจมากที่สุด
44	6	กระบี่	5	4.3000	86.00	พึงพอใจมากที่สุด
45	10	อุดรธานี	12	4.2976	85.95	พึงพอใจมากที่สุด
46	1	สิงห์บุรี	7	4.2959	85.92	พึงพอใจมากที่สุด
47	14	อุบลราชธานี	18	4.2857	85.72	พึงพอใจมากที่สุด
48	14	ยโสธร	7	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด
49	9	ตราด	8	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด
50	17	พิษณุโลก	16	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด
51	2	นครปฐม	12	4.2798	85.60	พึงพอใจมากที่สุด
52	2	นนทบุรี	11	4.2792	85.58	พึงพอใจมากที่สุด

ที่	เขตตรวจราชการ	จังหวัด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม(N)	คะแนนเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
53	11	มุกดาหาร	5	4.2714	85.43	พึงพอใจมากที่สุด
54	17	อุตรดิตถ์	13	4.2692	85.38	พึงพอใจมากที่สุด
55	5	ชุมพร	8	4.2679	85.36	พึงพอใจมากที่สุด
56	9	สระแก้ว	4	4.2679	85.36	พึงพอใจมากที่สุด
57	3	สุพรรณบุรี	11	4.2597	85.20	พึงพอใจมากที่สุด
58	8	ชลบุรี	13	4.2308	84.62	พึงพอใจมากที่สุด
59	7	ปัตตานี	28	4.1939	83.88	พึงพอใจมาก
60	10	หนองบัวลำภู	6	4.1905	83.81	พึงพอใจมาก
61	6	ภูเก็ต	5	4.1857	83.71	พึงพอใจมาก
62	10	หนองคาย	7	4.1735	83.47	พึงพอใจมาก
63	2	ปทุมธานี	13	4.1593	83.19	พึงพอใจมาก
64	ส่วนกลาง	สสพ. 2	22	4.1559	83.12	พึงพอใจมาก
65	16	น่าน	11	4.1558	83.12	พึงพอใจมาก
66	13	บุรีรัมย์	7	4.1531	83.06	พึงพอใจมาก
67	1	สระบุรี	11	4.1364	82.73	พึงพอใจมาก
68	3	กาญจนบุรี	12	4.1250	82.50	พึงพอใจมาก
69	15	ลำปาง	11	4.1234	82.47	พึงพอใจมาก
70	10	บึงกาฬ	7	4.0918	81.84	พึงพอใจมาก
71	1	พระนครศรีอยุธยา	7	4.0816	81.63	พึงพอใจมาก
72	5	พัทลุง	13	4.0439	80.88	พึงพอใจมาก
73	ส่วนกลาง	สสพ. 1	21	4.0340	80.68	พึงพอใจมาก
74	10	เลย	11	4.0195	80.39	พึงพอใจมาก
75	4	สมุทรสงคราม	4	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก
76	6	พังงา	3	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก
77	13	ชัยภูมิ	10	3.9643	79.29	พึงพอใจมาก
78	6	ตรัง	9	3.9445	78.89	พึงพอใจมาก
79		สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 2	1	5.0000	100.00	พึงพอใจมากที่สุด
80		สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 6	1	5.0000	100.00	พึงพอใจมากที่สุด
81		สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 10	1	3.7143	74.29	พึงพอใจมาก

ที่	เขตตรวจราชการ	จังหวัด	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม(N)	คะแนนเฉลี่ย (Mean)	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
82		ส่วนราชการพื้นที่ กทม.	3	4.2143	84.29	พึงพอใจมากที่สุด
รวม			**859**	**4.3487**	**86.97**	

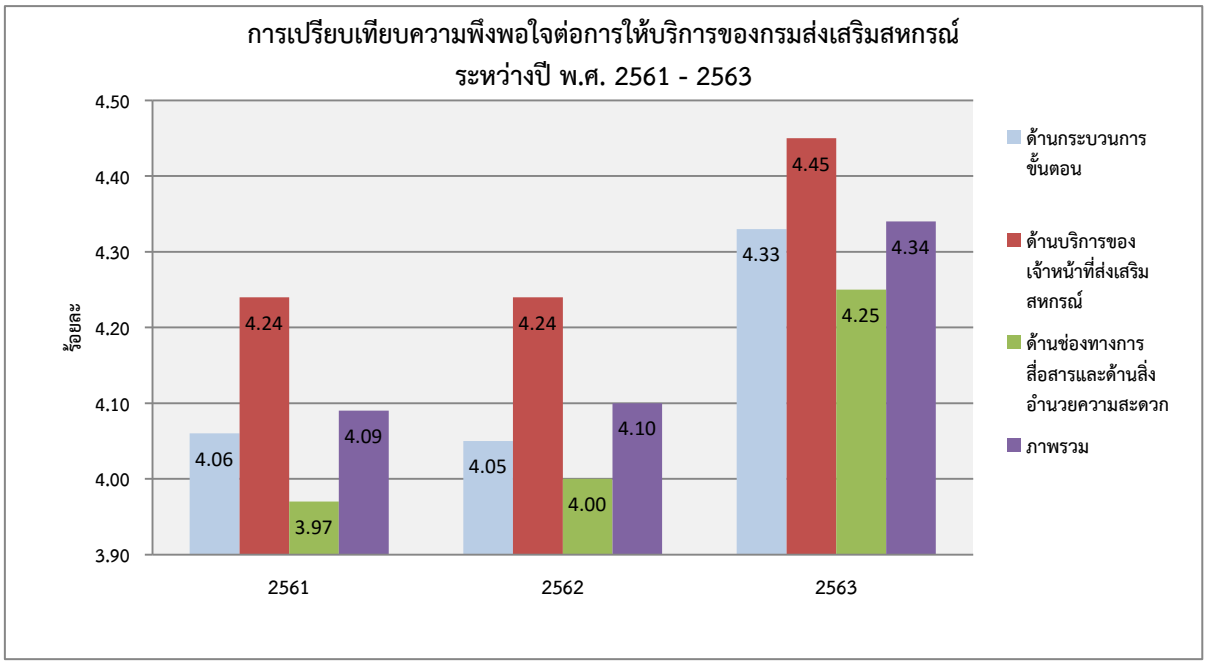
หมายเหตุ : * ส่วนราชการพื้นที่กรุงเทพมหานคร (สำนักงานประมง/ปศุสัตว์/เกษตร พื้นที่กรุงเทพมหานคร)

4.4.24 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ระหว่างปี พ.ศ. 2561 - 2563

ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ระหว่างปี พ.ศ. 2561 - 2563 พบว่าในภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมส่งเสริมสหรกณ์ในปี พ.ศ. 2563 เพิ่มขึ้นกว่าความพึงพอใจในภาพรวมในปี 2562 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4-30

ตารางที่ 4-30 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ระหว่างปี พ.ศ. 2561 - 2563

ปี พ.ศ.	ความพึงพอใจ			ภาพรวม
	ด้านกระบวนการขั้นตอน	ด้านบริการของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์	ด้านช่องทางการสื่อสารและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
2561	4.06	4.24	3.97	4.09
2562	4.05	4.24	4.00	4.10
2563	**4.33**	**4.45**	**4.25**	**4.34**



4.5 สรุปผลการสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่า มีจำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 63 ราย ที่ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ประกอบด้วย สหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร จำนวน 56 ราย และส่วนราชการ 7 ราย และเมื่อพิจารณาความถี่ของการไม่พึงพอใจ พบว่า สหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร ไม่พึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการสูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนในด้านที่มีความไม่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับส่วนราชการในพื้นที่ ไม่พึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4-31

ตารางที่ 4-31 ผลสำรวจความไม่พึงพอใจภาพรวมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในแต่ละประเด็น

ที่	ประเด็นไม่พึงพอใจ	จำนวนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ (ราย)				
		สหกรณ์/ กลุ่มเกษตรกร	ส่วน ราชการ	กลุ่มอาชีพ	ภาพรวม	ลำดับ
1	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	28	3	0	31	1
2	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	16	4	0	20	2
3	ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก	12	0	0	12	3
	รวม	**56**	**7**	**0**	**63**	

หมายเหตุ : สำหรับความไม่พึงพอใจจำแนกรายจังหวัด ส่งผลการแสดงความคิดเห็นโดยตรง

4.6 สรุปผลสำรวจความความต้องการและความคาดหวังของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร

ผลการสำรวจความคิดเห็นของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรที่มีความต้องการและความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ พบว่า สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรต้องการสนับสนุนองค์ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ บทบาท อำนาจ สิทธิและหน้าที่ สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 17.54 รองลงมาคือ สนับสนุนองค์ความรู้เกี่ยวกับความมั่นคงทางการเงิน การบริหารเงินทุน การวิเคราะห์ความเสี่ยงทางการเงิน และระบบบัญชี คิดเป็นร้อยละ 15.99 ส่วนด้านที่สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรต้องการและคาดหวังน้อยที่สุด คือ สนับสนุนการเรียนรู้และการจัดการระบบขนส่งและโลจิสติกส์ คิดเป็นร้อยละ 2.11 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4-32

หากจำแนกความต้องการและความคาดหวังตามประเภทสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ พบว่า สหกรณ์แต่ละประเภทมีความต้องการและความคาดหวัง ดังนี้

1) สหกรณ์การเกษตร มีความต้องการและความคาดหวัง การสนับสนุนองค์ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ บทบาท อำนาจ สิทธิและหน้าที่ สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15.41 รองลงมา คือ สนับสนุนองค์ความรู้ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการประกอบอาชีพให้สมาชิก การวางแผนการผลิต การดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง คิดเป็นร้อยละ 14.17 ส่วนด้านที่สหกรณ์การเกษตรต้องการและคาดหวังน้อยที่สุด คือ สนับสนุนการเรียนรู้และการจัดการระบบขนส่งและโลจิสติกส์ คิดเป็นร้อยละ 2.7 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4-33

2) สหกรณ์นิคม มีความต้องการและความคาดหวัง สนับสนุนองค์ความรู้ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการประกอบอาชีพให้สมาชิก การวางแผนการผลิต การดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22.50 รองลงมา คือ สนับสนุนองค์ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ บทบาท อำนาจ สิทธิและหน้าที่ และการสนับสนุนงบประมาณ หรือเงินทุน รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ ปัจจัยการผลิต ในการดำเนินธุรกิจให้เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 17.50 ส่วนด้านที่สหกรณ์นิคมต้องการและคาดหวังน้อยที่สุด คือ สนับสนุนการเรียนรู้และการจัดการระบบขนส่งและโลจิสติกส์ คิดเป็นร้อยละ 0 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4-34

3) สหกรณ์ประมง มีความต้องการและความคาดหวังการสนับสนุนองค์ความรู้ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการประกอบอาชีพให้สมาชิก การวางแผนการผลิต การดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง สนับสนุนการเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างสหกรณ์กับสหกรณ์และระหว่างสหกรณ์กับองค์กรธุรกิจภาคเอกชนด้านการผลิต การตลาด การเงิน รวมทั้งความรู้ที่เกี่ยวข้อง และ การสนับสนุนงบประมาณ หรือเงินทุน รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ ปัจจัยการผลิต ในการดำเนินธุรกิจให้เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 14.71 ส่วนด้านที่สหกรณ์นิคมต้องการและคาดหวังน้อยที่สุด คือ สนับสนุนการเรียนรู้และการจัดการระบบขนส่งและโลจิสติกส์ และ สนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์และสมาชิก คิดเป็นร้อยละ 5.88 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4-35

4) สหกรณ์ออมทรัพย์ มีความต้องการและความคาดหวัง สนับสนุนองค์ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ บทบาท อำนาจ สิทธิและหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 21.18 รองลงมา คือ สนับสนุนองค์ความรู้เกี่ยวกับความมั่นคงทางการเงิน การบริหารเงินทุน การวิเคราะห์ความเสี่ยงทางการเงิน และระบบบัญชี คิดเป็นร้อยละ 19.05 ส่วนด้านที่สหกรณ์ออมทรัพย์ต้องการและคาดหวังน้อยที่สุด คือ สนับสนุนการเรียนรู้และการจัดการระบบขนส่งและโลจิสติกส์ และ สนับสนุนการเรียนรู้ด้านการรวบรวมผลผลิต การแปรรูปผลผลิต และการขยายช่องทางการตลาด คิดเป็นร้อยละ 0.99 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4-36

5) สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน มีความต้องการและความคาดหวัง การสนับสนุนองค์ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ บทบาท อำนาจ สิทธิและหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 18.39 รองลงมา คือ สนับสนุนองค์ความรู้เกี่ยวกับความมั่นคงทางการเงิน การบริหารเงินทุน การวิเคราะห์ความเสี่ยงทางการเงิน และระบบบัญชี คิดเป็นร้อยละ 17.94 ส่วนด้านที่สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยนต้องการและคาดหวังน้อยที่สุด คือ สนับสนุนการเรียนรู้และการจัดการระบบขนส่งและโลจิสติกส์ คิดเป็นร้อยละ 1.35 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4-37

6) สหกรณ์บริการ มีความต้องการและความคาดหวัง การสนับสนุนองค์ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ บทบาท อำนาจ สิทธิและหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 18.37 ส่วนด้านที่สหกรณ์บริการต้องการและคาดหวังน้อยที่สุด คือ สนับสนุนการเรียนรู้ด้านการรวบรวมผลผลิต การแปรรูปผลผลิต และการขยายช่องทางการตลาด คิดเป้นร้อยละ 1.53 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4-38

7) สหกรณ์ร้านค้า มีความต้องการและความคาดหวัง การสนับสนุนองค์ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ บทบาท อำนาจ สิทธิและหน้าที่ และ สนับสนุนการเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างสหกรณ์กับสหกรณ์และระหว่างสหกรณ์กับองค์กรธุรกิจภาคเอกชนด้านการผลิต การตลาด การเงิน รวมทั้งความรู้ที่เกี่ยวข้อง คิดเป็นร้อยละ 19.40 ส่วนด้านที่สหกรณ์ร้านค้าต้องการและคาดหวังน้อยที่สุด คือ สนับสนุนการเรียนรู้ด้านการรวบรวมผลผลิต การแปรรูปผลผลิต และการขยายช่องทางการตลาด คิดเป็นร้อยละ 1.49 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4-39

8) กลุ่มเกษตรกร มีความต้องการและความคาดหวัง การสนับสนุนองค์ความรู้ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการประกอบอาชีพให้สมาชิก การวางแผนการผลิต การดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง คิดเป็นร้อยละ 18.66 รองลงมา คือ สนับสนุนองค์ความรู้เกี่ยวกับความมั่นคงทางการเงิน การบริหารเงินทุน การวิเคราะห์ความเสี่ยงทางการเงิน และระบบบัญชี คิดเป็นร้อยละ 16.04 ส่วนด้านที่กลุ่มเกษตรกรต้องการและคาดหวังน้อยที่สุด คือ สนับสนุนการเรียนรู้และการจัดการระบบขนส่งและโลจิสติกส์ คิดเป็นร้อยละ 1.87 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4-40

หมายเหตุ : สำหรับความต้องการและความคาดหวังจำแนกรายจังหวัด ส่งผลการแสดงความคิดเห็นโดยตรง

ตารางที่ 4-32 ความต้องการและความคาดหวังของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร-จำแนกตามประเด็นความต้องการ

ประเด็นความต้องการ	จำนวนราย (ความถี่)	ร้อยละ	ลำดับที่
สนับสนุนองค์ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ บทบาท อำนาจ สิทธิและหน้าที่	408	17.54	1
สนับสนุนองค์ความรู้เกี่ยวกับความมั่นคงทางการเงิน การบริหารเงินทุน การวิเคราะห์ความเสี่ยงทางการเงิน และระบบบัญชี	372	15.99	2
สนับสนุนองค์ความรู้ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการประกอบอาชีพให้สมาชิก การวางแผนการผลิต การดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	348	14.96	3
สนับสนุนการเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างสหกรณ์กับสหกรณ์และระหว่างสหกรณ์กับองค์กรธุรกิจภาคเอกชนด้านการผลิต การตลาด การเงิน รวมทั้งความรู้ที่เกี่ยวข้อง	311	13.37	4
สนับสนุนองค์ความรู้การบริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล และการควบคุมภายใน การบริหารองค์กรยุคใหม่	307	13.2	5
การสนับสนุนงบประมาณ หรือเงินทุน รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ ปัจจัยการผลิตในการดำเนินธุรกิจให้เพียงพอ	217	9.33	6
สนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์และสมาชิก	181	7.78	7
สนับสนุนการเรียนรู้ด้านการรวบรวมผลผลิต การแปรรูปผลผลิต และการขยายช่องทางการตลาด	133	5.72	8
สนับสนุนการเรียนรู้และการจัดการระบบขนส่งและโลจิสติกส์	49	2.11	9
รวม	**2,326**	**100**	

ตารางที่ 4-33 ความต้องการและความคาดหวังของสหกรณ์การเกษตร-จำแนกตามความต้องการมากที่สุด

ประเด็นความต้องการ	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับที่
สนับสนุนองค์ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ บทบาท อำนาจ สิทธิ และหน้าที่	137	15.41	1
สนับสนุนองค์ความรู้ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการประกอบอาชีพให้สมาชิก การวางแผนการผลิต การดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	126	14.17	2
การสนับสนุนงบประมาณ หรือเงินทุน รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ ปัจจัยการผลิตในการดำเนินธุรกิจให้เพียงพอ	124	13.95	3
สนับสนุนองค์ความรู้เกี่ยวกับความมั่นคงทางการเงิน การบริหารเงินทุน การวิเคราะห์ความเสี่ยงทางการเงิน และระบบบัญชี	122	13.72	4
สนับสนุนการเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างสหกรณ์กับสหกรณ์และระหว่างสหกรณ์กับองค์กรธุรกิจภาคเอกชนด้านการผลิต การตลาด การเงิน รวมทั้งความรู้ที่เกี่ยวข้อง	119	13.39	5
สนับสนุนการเรียนรู้ด้านการรวบรวมผลผลิต การแปรรูปผลผลิต และการขยายช่องทางการตลาด	90	10.12	6
สนับสนุนองค์ความรู้การบริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล และการควบคุมภายใน การบริหารองค์กรยุคใหม่	86	9.67	7
สนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์และสมาชิก	61	6.86	8
สนับสนุนการเรียนรู้และการจัดการระบบขนส่งและโลจิสติกส์	24	2.7	9
รวม	**889**	**100**	

ตารางที่ 4-34 ความต้องการและความคาดหวังของสหกรณ์นิคม-จำแนกตามความต้องการมากที่สุด

ประเด็นความต้องการ	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับที่
สนับสนุนองค์ความรู้ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการประกอบอาชีพให้สมาชิก การวางแผนการผลิต การดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	9	22.5	1
สนับสนุนองค์ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ บทบาท อำนาจ สิทธิ และหน้าที่	7	17.5	2
การสนับสนุนงบประมาณ หรือเงินทุน รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ ปัจจัยการผลิต ในการดำเนินธุรกิจให้เพียงพอ	7	17.5	2
สนับสนุนองค์ความรู้เกี่ยวกับความมั่นคงทางการเงิน การบริหารเงินทุน การวิเคราะห์ความเสี่ยงทางการเงิน และระบบบัญชี	6	15	3
สนับสนุนองค์ความรู้การบริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล และการควบคุมภายใน การบริหารองค์กรยุคใหม่	3	7.5	4
สนับสนุนการเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างสหกรณ์กับสหกรณ์และระหว่างสหกรณ์กับองค์กรธุรกิจภาคเอกชนด้านการผลิต การตลาด การเงิน รวมทั้งความรู้ที่เกี่ยวข้อง	3	7.5	4
สนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์และสมาชิก	3	7.5	4
สนับสนุนการเรียนรู้ด้านการรวบรวมผลผลิต การแปรรูปผลผลิต และการขยายช่องทางการตลาด	2	5	5
สนับสนุนการเรียนรู้และการจัดการระบบขนส่งและโลจิสติกส์	0	0	
รวม	**40**	**100**	

ตารางที่ 4-35 ความต้องการและความคาดหวังของสหกรณ์ประมง-จำแนกตามความต้องการมากที่สุด

ประเด็นความต้องการ	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับที่
สนับสนุนองค์ความรู้ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการประกอบอาชีพให้สมาชิก การวางแผนการผลิต การดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	5	14.71	1
สนับสนุนการเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างสหกรณ์กับสหกรณ์และระหว่างสหกรณ์กับองค์กรธุรกิจภาคเอกชนด้านการผลิต การตลาด การเงิน รวมทั้งความรู้ที่เกี่ยวข้อง	5	14.71	1
การสนับสนุนงบประมาณ หรือเงินทุน รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ ปัจจัยการผลิตในการดำเนินธุรกิจให้เพียงพอ	5	14.71	1
สนับสนุนองค์ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ บทบาท อำนาจ สิทธิและหน้าที่	4	11.76	2
สนับสนุนองค์ความรู้เกี่ยวกับความมั่นคงทางการเงิน การบริหารเงินทุน การวิเคราะห์ความเสี่ยงทางการเงิน และระบบบัญชี	4	11.76	2
สนับสนุนการเรียนรู้ด้านการรวบรวมผลผลิต การแปรรูปผลผลิต และการขยายช่องทางการตลาด	4	11.76	2
สนับสนุนองค์ความรู้การบริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล และการควบคุมภายใน การบริหารองค์กรยุคใหม่	3	8.82	3
สนับสนุนการเรียนรู้และการจัดการระบบขนส่งและโลจิสติกส์	2	5.88	4
สนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์และสมาชิก	2	5.88	4
รวม	**34**	**100**	

ตารางที่ 4-36 ความต้องการและความคาดหวังของสหกรณ์ออมทรัพย์-จำแนกตามความต้องการมากที่สุด

ประเด็นความต้องการ	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับที่
สนับสนุนองค์ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ บทบาท อำนาจ สิทธิ และหน้าที่	129	21.18	1
สนับสนุนองค์ความรู้เกี่ยวกับความมั่นคงทางการเงิน การบริหารเงินทุน การวิเคราะห์ความเสี่ยงทางการเงิน และระบบบัญชี	116	19.05	2
สนับสนุนองค์ความรู้การบริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล และการควบคุมภายใน การบริหารองค์กรยุคใหม่	111	18.23	3
สนับสนุนองค์ความรู้ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการประกอบอาชีพให้สมาชิก การวางแผนการผลิต การดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	83	13.63	4
สนับสนุนการเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างสหกรณ์กับสหกรณ์และระหว่างสหกรณ์กับองค์กรธุรกิจภาคเอกชนด้านการผลิต การตลาด การเงิน รวมทั้งความรู้ที่เกี่ยวข้อง	82	13.46	5
สนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์และสมาชิก	59	9.69	6
การสนับสนุนงบประมาณ หรือเงินทุน รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ ปัจจัยการผลิตในการดำเนินธุรกิจให้เพียงพอ	17	2.79	7
สนับสนุนการเรียนรู้และการจัดการระบบขนส่งและโลจิสติกส์	6	0.99	8
สนับสนุนการเรียนรู้ด้านการรวบรวมผลผลิต การแปรรูปผลผลิต และการขยายช่องทางการตลาด	6	0.99	8
รวม	**609**	**100**	

ตารางที่ 4-37 ความต้องการและความคาดหวังสหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน-จำแนกตามความต้องการมากที่สุดของ

ประเด็นความต้องการ	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับที่
สนับสนุนองค์ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ บทบาท อำนาจ สิทธิและหน้าที่	41	18.39	1
สนับสนุนองค์ความรู้เกี่ยวกับความมั่นคงทางการเงิน การบริหารเงินทุน การวิเคราะห์ความเสี่ยงทางการเงิน และระบบบัญชี	40	17.94	2
สนับสนุนองค์ความรู้ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการประกอบอาชีพให้สมาชิก การวางแผนการผลิต การดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	35	15.7	3
สนับสนุนองค์ความรู้การบริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล และการควบคุมภายใน การบริหารองค์กรยุคใหม่	35	15.7	3
สนับสนุนการเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างสหกรณ์กับสหกรณ์และระหว่างสหกรณ์กับองค์กรธุรกิจภาคเอกชนด้านการผลิต การตลาด การเงิน รวมทั้งความรู้ที่เกี่ยวข้อง	30	13.45	4
สนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์และสมาชิก	21	9.42	5
การสนับสนุนงบประมาณ หรือเงินทุน รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ ปัจจัยการผลิตในการดำเนินธุรกิจให้เพียงพอ	11	4.93	6
สนับสนุนการเรียนรู้ด้านการรวบรวมผลผลิต การแปรรูปผลผลิต และการขยายช่องทางการตลาด	7	3.14	7
สนับสนุนการเรียนรู้และการจัดการระบบขนส่งและโลจิสติกส์	3	1.35	8
รวม	**223**	**100**	

ตารางที่ 4-38 ความต้องการและความคาดหวังของสหกรณ์บริการ-จำแนกตามความต้องการมากที่สุด

ประเด็นความต้องการ	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับที่
สนับสนุนองค์ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ บทบาท อำนาจ สิทธิ และหน้าที่	36	18.37	1
สนับสนุนองค์ความรู้ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการประกอบอาชีพให้สมาชิก การวางแผนการผลิต การดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	32	16.33	2
สนับสนุนองค์ความรู้เกี่ยวกับความมั่นคงทางการเงิน การบริหารเงินทุน การวิเคราะห์ความเสี่ยงทางการเงิน และระบบบัญชี	32	16.33	2
สนับสนุนองค์ความรู้การบริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล และการควบคุมภายใน การบริหารองค์กรยุคใหม่	32	16.33	2
สนับสนุนการเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างสหกรณ์กับสหกรณ์และระหว่างสหกรณ์กับองค์กรธุรกิจภาคเอกชนด้านการผลิต การตลาด การเงิน รวมทั้งความรู้ที่เกี่ยวข้อง	26	13.27	3
สนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์และสมาชิก	16	8.16	4
การสนับสนุนงบประมาณ หรือเงินทุน รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ ปัจจัยการผลิตในการดำเนินธุรกิจให้เพียงพอ	12	6.12	5
สนับสนุนการเรียนรู้และการจัดการระบบขนส่งและโลจิสติกส์	7	3.57	6
สนับสนุนการเรียนรู้ด้านการรวบรวมผลผลิต การแปรรูปผลผลิต และการขยายช่องทางการตลาด	3	1.53	7
รวม	**196**	**100**	

ตารางที่ 4-39 ความต้องการและความคาดหวังของสหกรณ์ร้านค้า-จำแนกตามความต้องการมากที่สุด

ประเด็นความต้องการ	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับที่
สนับสนุนองค์ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ บทบาท อำนาจ สิทธิและหน้าที่	13	19.4	1
สนับสนุนการเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างสหกรณ์กับสหกรณ์และระหว่างสหกรณ์กับองค์กรธุรกิจภาคเอกชนด้านการผลิต การตลาด การเงิน รวมทั้งความรู้ที่เกี่ยวข้อง	13	19.4	1
สนับสนุนองค์ความรู้เกี่ยวกับความมั่นคงทางการเงิน การบริหารเงินทุน การวิเคราะห์ความเสี่ยงทางการเงิน และระบบบัญชี	9	13.43	2
สนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ ต่อสหกรณ์และสมาชิก	9	13.43	2
สนับสนุนองค์ความรู้ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการประกอบอาชีพให้สมาชิก การวางแผนการผลิต การดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	8	11.94	3
สนับสนุนองค์ความรู้การบริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล และการควบคุมภายใน การบริหารองค์กรยุคใหม่	8	11.94	3
การสนับสนุนงบประมาณ หรือเงินทุน รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ ปัจจัยการผลิตในการดำเนินธุรกิจให้เพียงพอ	4	5.97	4
สนับสนุนการเรียนรู้และการจัดการระบบขนส่งและโลจิสติกส์	2	2.99	5
สนับสนุนการเรียนรู้ด้านการรวบรวมผลผลิต การแปรรูปผลผลิต และการขยายช่องทางการตลาด	1	1.49	6
รวม	**67**	**100**	

ตารางที่ 4-40 ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มเกษตรกร-จำแนกตามความต้องการมากที่สุด

ประเด็นความต้องการ	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับที่
สนับสนุนองค์ความรู้ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการประกอบอาชีพให้สมาชิก การวางแผนการผลิต การดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	50	18.66	1
สนับสนุนองค์ความรู้เกี่ยวกับความมั่นคงทางการเงิน การบริหารเงินทุน การวิเคราะห์ความเสี่ยงทางการเงิน และระบบบัญชี	43	16.04	2
สนับสนุนองค์ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ บทบาท อำนาจ สิทธิ และหน้าที่	41	15.3	3
การสนับสนุนงบประมาณ หรือเงินทุน รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ ปัจจัยการผลิต ในการดำเนินธุรกิจให้เพียงพอ	37	13.81	4
สนับสนุนการเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างสหกรณ์กับสหกรณ์และระหว่างสหกรณ์กับองค์กรธุรกิจภาคเอกชนด้านการผลิต การตลาด การเงิน รวมทั้งความรู้ที่เกี่ยวข้อง	33	12.31	5
สนับสนุนองค์ความรู้การบริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล และการควบคุมภายใน การบริหารองค์กรยุคใหม่	29	10.82	6
สนับสนุนการเรียนรู้ด้านการรวบรวมผลผลิต การแปรรูปผลผลิต และการขยายช่องทางการตลาด	20	7.46	7
สนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์และสมาชิก	10	3.73	8
สนับสนุนการเรียนรู้และการจัดการระบบขนส่งและโลจิสติกส์	5	1.87	9
รวม	**268**	**100**	

4.7 สรุปผลสำรวจการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสมาชิก บริหารงานสหกรณ์ การจัดการองค์กร เพื่อให้เกิดคุณภาพของการควบคุมภายใน และป้องกันไม่ให้เกิดข้อทุจริตภายในสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร

จากการดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์ กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่าผู้รับบริการมีการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสมาชิก บริหารงานสหกรณ์ การจัดการองค์กร เพื่อให้เกิดคุณภาพของการควบคุมภายใน และป้องกันไม่ให้เกิดข้อทุจริตภายในของสหกรณ์ จำนวน 330 ราย คิดเป็น ร้อยละ 59.03 ไม่มีการใช้เทคโนโลยีฯ จำนวน 229 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.97 กลุ่มเกษตรกรมีการใช้เทคโนโลยีฯ จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 33 ไม่มีการใช้เทคโนโลยีฯ จำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 67 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4-41

ตารางที่ 4-41 ผลสำรวจการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสมาชิก บริหารงานสหกรณ์ การจัดการองค์กร เพื่อให้เกิดคุณภาพของการควบคุมภายในและป้องกันไม่ให้เกิดข้อทุจริตภายในสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร

ผู้รับบริการ	จำนวน (ราย)		ร้อยละ
สหกรณ์	มี	330	59.03
	ไม่มี	229	40.97
กลุ่มเกษตรกร	มี	33	33.00
	ไม่มี	67	67.00
รวม		659	100.00

บทที่ 5
สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

กรมส่งเสริมสหกรณ์ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้วยตนเอง แทนการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกดำเนินการ เพื่อให้กรมส่งเสริมสหกรณ์ได้รับทราบข้อมูลเชิงลึกและสามารถนำไปวางแผนปรับปรุง รวมทั้งออกแบบรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมและตอบสนองได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย 1) สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรทุกแห่ง เฉพาะที่มีสถานะดำเนินการ จำนวน 6,693 แห่ง และ 3,840 แห่ง ตามลำดับ 2) กลุ่มอาชีพเฉพาะที่มีสถานะดำเนินการและเคยได้รับเงินอุดหนุนจากกรมฯ จำนวน 557 แห่ง และ 3) หน่วยงานราชการในภูมิภาค ได้แก่ สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ สำนักงานเกษตรจังหวัด สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด สำนักงานพาณิชย์จังหวัด สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด สำนักงานประมงจังหวัด สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรระดับเขต จำนวน 544 แห่ง รวม 11,634 แห่ง โดยสุ่มตัวอย่างกระจายทุกจังหวัดรวมทั้งสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 และ 2 จำนวน 6,237 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 53.61 ตอบกลับมา จำนวน 905 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 14.51 แบ่งเป็นผู้รับบริการ 659 แห่ง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 246 แห่ง

ผลการสำรวจความคิดเห็น ทั้งในด้านความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวังและข้อคิดเห็นเพิ่มเติม สรุปได้ดังนี้

1. กรมส่งเสริมสหกรณ์ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 – 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3487 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.97 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.4505 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 89.01 รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3332 คิดเป็นร้อยละ 86.67 ส่วนด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.2591 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.18 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดในทุกๆ ด้าน

2. ผลการสำรวจความคิดเห็นด้านความไม่พึงพอใจ พบว่า แม้ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดในทุกๆ ด้าน แต่เมื่อสอบถามผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียว่ามีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 กลับพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม มีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวนทั้งสิ้น 63 ราย ประกอบด้วย สหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร จำนวน 56 ราย และส่วนราชการ 7 ราย และเมื่อพิจารณาความถี่ของความไม่พึงพอใจ พบว่า สหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร ไม่พึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการสูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนในด้านที่มีความไม่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับส่วนราชการในพื้นที่ ไม่พึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่สูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

3. ผลการสำรวจความคิดเห็นของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรที่มีความต้องการและความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัดและสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 - 2 กรมส่งเสริมสหกรณ์ พบว่า สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรต้องการสนับสนุนองค์ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ บทบาท อำนาจ สิทธิและหน้าที่ สูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 17.54 รองลงมาคือ สนับสนุนองค์ความรู้เกี่ยวกับความมั่นคงทางการเงิน การบริหารเงินทุน การวิเคราะห์ความเสี่ยงทางการเงิน และระบบบัญชี คิดเป็นร้อยละ 15.99 ส่วนด้านที่สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกรต้องการและคาดหวังน้อยที่สุด คือ สนับสนุนการเรียนรู้และการจัดการระบบขนส่งและโลจิสติกส์ คิดเป็นร้อยละ 2.11

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. **<u>ด้านโครงสร้าง บทบาท ภารกิจ หน้าที่</u>**
   - ควรมีหน่วยงานในระดับอำเภอและระดับตำบล เพื่อทำงานใกล้ชิดกับสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรในพื้นที่

2. **<u>ด้านการกำกับ</u>**
   - ควรกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด/สม่ำเสมอ/ทำงานเชิงรุก เพื่อให้สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบอย่างเคร่งครัด มีการบังคับใช้กฎหมาย และป้องปรามการปฏิบัตินอกกรอบของสหกรณ์ เพื่อเป็นการแก้ปัญหาได้ทันการณ์ ลดปัญหาทุจริต ไม่ให้เกิดความเสียหายในการทำธุรกิจของสหกรณ์
   - การออกระเบียบใดๆ ที่มีผลกระทบต่อสหกรณ์ ขอให้มีการสำรวจความคิดเห็นของสหกรณ์
   - ส่งเสริม ช่วยเหลือ แนะนำและกำกับดูแลสหกรณ์ให้เป็นไปตาม พ.ร.บ.สหกรณ์ ระเบียบข้อบังคับ กฎหมายสหกรณ์รวมถึงเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
   - การแก้ไขกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ควรสอดคล้องกับสหกรณ์แต่ละประเภท
   - การตรวจสอบความโปร่งใสของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ควรให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม

3. **<u>ด้านเจ้าหน้าที่</u>**
   - ควรมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญ เป็นมืออาชีพทุก ๆ ด้าน เพื่อการวางแผนและตัดสินใจของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรและสามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้อง แก้ไขปัญหา ของสหกรณ์ได้ทันท่วงที
   - สามารถเป็นพี่เลี้ยงให้สหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรที่ก่อตั้งใหม่เพื่อที่จะได้ปฏิบัติให้ถูกต้อง และเกิดความเข้มแข็งอย่างแท้จริง
   - ควรมีความเชี่ยวชาญการบริหารธุรกิจสหกรณ์ในแต่ละประเภท เช่นทางการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ การให้ความรู้เรื่องการรวบรวมการแปรรูปของสหกรณ์ภาคเกษตร เป็นต้น
   - ควรเพิ่มศักยภาพบุคลากรกรมฯ ในด้านต่าง ๆ ให้ทันกับภาวะเหตุการณ์หรือสถานการณ์ปัจจุบัน
   - ควรมีการโยกย้ายบุคลากรข้ามจังหวัด เพื่อความน่าเชื่อถือ ลดการมีผลประโยชน์กับสหกรณ์และเพื่อการพัฒนาองค์ความรู้ที่หลากหลายของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์
   - ควรมีการสับเปลี่ยนบุคลากรในการเข้าส่งเสริมและตรวจสอบสหกรณ์ เพื่อให้เห็นถึงปัญหาและอุปสรรค

- ควรลงพื้นที่เพื่อส่งเสริมสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรและติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ
- เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการอย่างเคร่งครัด เพื่อร่วมแก้ไขปัญหาของสหกรณ์
- ควรมีเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอ ทั่วถึง โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านกฎหมาย
- บุคลากรโดยเฉพาะสหกรณ์จังหวัด หัวหน้าฝ่ายต่างๆ ควรเลือกสรรมาเพื่อพัฒนาระบบงานสหกรณ์อย่างแท้จริง
- ไม่ควรทำเกินหน้าที่ เช่น การช่วยเหลือในการเก็บเงินหรือนำเงินไปฝากธนาคารแทนสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร

4. <u>ด้านการส่งเสริมการผลิต การดำเนินธุรกิจ การตลาด การเชื่อมโยงเครือข่าย</u>

- ส่งเสริมในการทำธุรกิจของสหกรณ์ แหล่งเงินทุนดอกเบี้ยต่ำ เชื่อมโยงการผลิตการตลาด ช่องทางการจัดจำหน่าย ตลาดออนไลน์ เชื่อมโยงเครือข่ายสหกรณ์
- สนับสนุนอุปกรณ์การตลาด วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยีการตลาดและการผลิตแปรรูป เครื่องจักรกล
- สนับสนุนเงินช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ เช่น ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ พัฒนาอาชีพให้แก่สมาชิก
- การดำเนินโครงการพัฒนาสถาบันเกษตรกรและจัดสรรงบประมาณ ควรได้ประโยชน์อย่างแท้จริง

5. <u>ด้านกระบวนการ</u>

- ปรับปรุงระยะเวลา/ลดขั้นตอน ในการพิจารณาเรื่องการเห็นชอบ อนุมัติ อนุญาต ให้เร็วขึ้น
- ปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติการต่างๆ ให้เป็นปัจจุบันและรวดเร็วขึ้น
- การแจ้งข่าวการนัดประชุมต่างๆ ควรแจ้งล่วงหน้า สหกรณ์เตรียมตัวไม่ทัน
- การดำเนินโครงการต่างๆ ควรสำรวจความต้องการของสหกรณ์
- การขอข้อมูลจากสหกรณ์เร่งด่วนเกินไป ไม่สามารถส่งข้อมูลได้ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา

6. <u>ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ ข้อมูลข่าวสาร ระบบ e-service และการติดต่อสื่อสาร</u>

- **ด้านเทคโนโลยี**
  - ควรมีการประสานงานทางอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นเพราะสหกรณ์อยู่ไกลเดินทางมาติดต่อได้ยาก
  - ควรมีโปรแกรมสำเร็จรูปด้านบัญชี
  - มีการประชุมโดยใช้เทคโนโลยี เช่น ผ่าน application zoom
  - ควรมีการจัดส่งเอกสาร/ข้อมูลให้สหกรณ์หลากหลายช่องทาง
  - การสื่อสารออนไลน์ถึงกลุ่มตรงเป้าหมายยิ่งขึ้น
- **ด้านสารสนเทศและข้อมูลข่าวสาร**
  - ปรับปรุงข้อมูลที่สำคัญให้เป็นปัจจุบัน มีความต่อเนื่อง
  - ข้อมูลของการดำเนินการของสหกรณ์ต่าง ๆ
  - มีการบูรณาการข้อมูล
  - ข้อมูลการทำธุรกิจของสหกรณ์อื่น ๆ เพื่อประกอบการเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างสหกรณ์
  - ข้อมูลข่าวสาร วิชาการด้านต่าง ๆ
  - ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบันอ้างอิงได้ประกอบการตัดสินใจ
  - ข้อมูลข่าวสาร โครงการนโยบายที่สำคัญ ต่าง ๆ

➢ **<u>การติดต่อสื่อสาร</u>**

- เพิ่มช่องทางในการรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือศูนย์กลางในการประสานงานและติดต่อสื่อสาร
- เพิ่มช่องทางการถามตอบ เรื่องกฎหมาย การบริหาร ควบคุมภายใน
- เพิ่มประชาสัมพันธ์การสื่อสารข้อมูลข่าวสาร
- ติดต่อได้ง่าย สะดวก รวดเร็วผ่านระบบออนไลน์
- ได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง ผ่านช่องทางสื่อสารที่ทันสมัย

➢ **<u>การบริการผ่านระบบ e-service (ระบบบริการผ่านระบบ online)</u>**

- การจัดส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ระบบหนังสือเวียน การส่งเอกสาร เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ลดค่าใช้จ่ายการเดินทาง คำแนะนำ หนังสือราชการ ไฟล์งานที่เกี่ยวข้อง
- การชี้แจงข้อสงสัยในพระราชบัญญัติสหกรณ์ หรือประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ในการดำเนินงานของสหกรณ์
- ทุกด้านที่สำคัญ
- กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ แบบฟอร์มสัญญาที่เกี่ยวข้อง
- คำปรึกษาของนิติกร
- การฝึกอบรมให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องผ่านระบบออนไลน์
- การบูรณาการข้อมูลกับหน่วยงานต่างๆ
- การประชุม/การสัมมนา
- เจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์ผ่านระบบออนไลน์

7. **<u>ด้านการให้องค์ความรู้ การฝึกอบรม</u>**

➢ **ด้านการให้องค์ความรู้**

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

➢ **ด้านการฝึกอบรม**

- ควรพัฒนาและฝึกอบรมให้ความรู้ฝ่ายบริหารคณะกรรมการของสหกรณ์ บุคลากรของสหกรณ์และบรรดาสมาชิก
- อบรมความรู้ใหม่ๆ เกี่ยวกับ กฎหมายที่เปลี่ยนแปลง กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- ควรจัดให้มีการอบรม ให้ความรู้ กับคณะกรรมการของสหกรณ์ใหม่ ในเรื่องที่สำคัญ
- การอบรมในหัวข้อที่เป็นประโยชน์กับสหกรณ์ฯ

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2561). **รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมส่งเสริมสหกรณ์ประจำปีงบประมาณ 2561**.

กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2562). **รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมส่งเสริมสหกรณ์ประจำปีงบประมาณ 256**2.

ชูชัย สมิทธิไกร. (2553). **การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร**. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิชิต ฤทธิ์จรูญ. (2543). **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

พิทักษ์ ตรุษทิม. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตยานนาวา**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.

Aday LA, Andersen R. (1974**).** A framework for the study of access to medical care. **Health Serv Res**. 1974 Fall;9(3):208–220.

Antonides, Gerrit & van Raaij, Fred W. (1998). **Consumer Behaviour. A European Perspective**. West Sussex: John Wiley & Sons.

Christopher,W.F.;& Scheuing,E.E (1993). **The Service Quality Handbook : (with contributions from 57 international expert)**. New York: Amacom.

Gronroos,C. (1988). **Service Quality: The Six Criteria of Good Service Quality. Review of Business.** New York: St. John's University Press.

Kotler, Philip and Gary Armstrong. (1997). **Principles of Marketing**. Prentice-Hall, Inc.

Lam, Y.A., Lawson, T.G., Velayutham, M., Zweier, J.L., & Pickart C.M. (2002). A proteasomal ATPase subunit recognizes the polyubiquitin degradation signal. **Nature** 416, 763–767.

Lehtinen U. & Lehtinen J. R. (1991).“Two Approaches to Service Quality Dimensions”. **Service Industries Journal**, 11(3).

Maslow, A. (1954). **Motivation and personality**. New York: Harper.

Millet, John D. (1954). **Management in the Public-Service**. New York: McGraw-hill Book Co.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of marketing.** 49, Fall: 41-50.

Reichheld, F.F., & Sasser, W.E., Jr. (1990). Zero defections: Quality comes to services. **Havard Business Review**., 53 (2).

Rust, R.T. & Oliver, R. L. (1994). **Service Quality: Insights and Managerial Implications from the Frontier. In Service Quality: New Directions in Theory and Practice, R. T. Rust & R. L. Oliver [Eds.]**. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 1-19.

Schiffman, Leon G.; & Kanuk, Leslie Lazer. (2007). **Consumer Behavior**. (7th ed). New Jersey : Prentice-Hall.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามความคิดเห็นของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรต่อการให้บริการ
ของหน่วยงานส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

แบบสอบถามความคิดเห็นของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกรต่อการให้บริการ ของหน่วยงานส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

คำชี้แจง

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

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

○ ชาย ○ หญิง

1.2 อายุ

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

1.3 ตอบแบบสอบถามนี้ในนาม

○ ประธานกรรมการสหกรณ์หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่
○ ประธานกลุ่มเกษตรกรหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่
○ ผู้จัดการสหกรณ์หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่
○ ผู้จัดการกลุ่มเกษตรกรหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่

1.4 ประเภทสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร

○ สหกรณ์การเกษตร
○ สหกรณ์นิคม
○ สหกรณ์ประมง
○ สหกรณ์ออมทรัพย์
○ สหกรณ์เครดิตยูเนียน
○ สหกรณ์บริการ
○ สหกรณ์ร้านค้า
○ กลุ่มเกษตรกร

1.5 ทุนดำเนินงาน ณ วันสิ้นปีทางบัญชีที่ผ่านมา

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

1.6 ในระยะเวลา 1 ปี ที่ผ่านมาหน่วยงานของท่านได้รับบริการจากหน่วยงานของกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างไร

○ ได้รับบริการหรือประสานงานเป็นประจำ
○ ได้รับบริการหรือประสานงานนานๆครั้ง
○ ไม่ได้รับบริการหรือประสานงานเลย (ให้ข้ามไปตอบส่วนที่ 4 และส่วนที่ 5)

1.7 จากข้อ 1.6 หน่วยงานของท่านได้รับบริการจากหน่วยงานของกรมส่งเสริมสหกรณ์โดย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

1.8 หน่วยงานของท่าน ส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการจากหน่วยงานของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

1.9 หน่วยงานของท่าน ได้รับบริการจากหน่วยงานของกรมส่งเสริมสหกรณ์ในเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ ให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับการจัดตั้งสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร

☐
ให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การแก้ไขปัญหาของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร ให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับและระเบียบของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร

☐ ให้คำแนะนำในการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร

☐ ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน ด้านเงินทุนและอุปกรณ์ในการดำเนินธุรกิจของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร

☐ ให้การศึกษาอบรม/ให้ความรู้แก่กรรมการ ฝ่ายจัดการ และสมาชิกของสหกรณ์/กลุ่มเกษตรกร

<u>ส่วนที่ 2</u> ความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการของหน่วยงานในส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์

2.1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	○	○	○	○	○
2.1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	○	○	○	○	○

คำชี้แจง : เลือกคำตอบลงในช่องที่ท่านเคยใช้บริการ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

2.1 กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจนเป็นระบบเข้าใจง่าย	○	○	○	○	○
2.1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	○	○	○	○	○

2.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.2.1 การแต่งกายเหมาะสมและให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	○	○	○	○	○
2.2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือ ชี้แจง ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	○	○	○	○	○
2.2.3 มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	○	○	○	○	○

<u>ส่วนที่ 2</u> ความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการของหน่วยงานในส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์(ต่อ)

2.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	○	○	○	○	○
2.2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	○	○	○	○	○

2.3 ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	○	○	○	○	○
2.3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ พร้อมทั้งคุณภาพของข้อมูลที่ได้รับเช่น คู่มือ คำแนะนำ ฯลฯ	○	○	○	○	○
2.3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	○	○	○	○	○

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการของหน่วยงานในส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์(ต่อ)

2.3 ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก

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

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจของท่านต่อการให้บริการของหน่วยงานในส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์

คำชี้แจง : เลือกคำตอบลงในช่องที่ท่านไม่พึงพอใจมากที่สุดจากการรับบริการ (เพียงข้อเดียวเท่านั้น) และโปรดระบุสิ่งที่ทำให้ท่านไม่พึงพอใจ

3.1 ท่านไม่พึงพอใจจากการรับบริการด้านใดมากที่สุด

- ○ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ○ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ○ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก
- ○ ไม่มี

3.2 จากคำถามข้อ3.1 โปรดระบุสิ่งที่ทำให้ท่านไม่พึงพอใจ อย่างไร

ส่วนที่ 4 ความถูกต้องและความคาดหวังจากการให้บริการ กรมส่งเสริมสหกรณ์

1. เลือกความต้องการและความคาดหวังจากการให้บริการ
2. หากเลือกว่ามีความต้องการและความหวังจากการให้บริการ กรุณาเลือกความต้องการมากที่สุด 5 ลำดับโดยเรียงจากความต้องการมากที่สุดลำดับ 1-5
3. ระบุความต้องการบริการเพิ่มเติมจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ในอนาคต
4. ระบุความคาดหวังต่อการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ในอนาคตเป็นอย่างไร

4.1 ท่านมีความต้องการและความคาดหวังจากการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์หรือไม่

- ○ มี
- ○ ไม่มี

ส่วนที่ 4 ความถูกต้องและความคาดหวังจากการให้บริการ กรมส่งเสริมสหกรณ์ (ต่อ)

4.1 ท่านมีความต้องการและความคาดหวังจากการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์หรือไม่

○ มี
○ ไม่มี

***กรุณาเลือกความต้องการมากที่สุด 5 ลำดับโดยเรียงจากความต้องการมากที่สุดลำดับ 1-5**

โปรดระบุลำดับความ 1. สนับสนุนองค์ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ บทบาท อำนาจ สิทธิและหน้าที่

โปรดระบุลำดับความ 2. สนับสนุนองค์ความรู้ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการประกอบอาชีพให้สมาชิก การวางแผนการผลิตการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

โปรดระบุลำดับความ 3. สนับสนุนองค์ความรู้เกี่ยวกับความมั่นคงทางการเงิน การบริหารเงินทุน การวิเคราะห์ความเสี่ยงทางการเงินและระบบบัญชี

โปรดระบุลำดับความ 4. สนับสนุนองค์ความรู้การบริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล และการควบคุมภายใน การบริหารองค์กรยุคใหม่

โปรดระบุลำดับความ 5. สนับสนุนการเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างสหกรณ์กับสหกรณ์และระหว่างสหกรณ์กับองค์กรธุรกิจภาคเอกชนด้านการผลิต การตลาด การเงิน รวมทั้งความรู้ที่เกี่ยวข้อง

โปรดระบุลำดับความ 6. สนับสนุนการเรียนรู้และการจัดการระบบขนส่งและโลจิสติกส์

โปรดระบุลำดับความ 7. สนับสนุนการเรียนรู้ด้านการรวบรวมผลผลิต การแปรรูปผลผลิต และการขยายช่องทางการตลาด

โปรดระบุลำดับความ 8. สนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสหกรณ์และสมาชิก

โปรดระบุลำดับความ 9. การสนับสนุนงบประมาณ หรือเงินทุน รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ ปัจจัยการผลิต ในการดำเนินธุรกิจให้เพียงพอ

4.2 ท่านต้องการบริการอะไรเพิ่มเติมจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ในอนาคต

4.3 ท่านคาดหวังต่อการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ในอนาคตอย่างไร

4.4 ท่านต้องการได้บริการผ่านระบบe-service (ระบบบริการประชาชนผ่านอิเล็กทรอกนิกส์ online) จากกรมส่งเสริมสหกรณ์ด้านใดบ้าง

ส่วนที่ 4 ความถูกต้องและความคาดหวังจากการให้บริการ กรมส่งเสริมสหกรณ์ (ต่อ)

4.5 ท่านมีการใช้เทคโนโลยี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการสมาชิก บริหารงานสหกรณ์ การจัดการองค์กร เพื่อให้เกิดคุณภาพของการควบคุมภายใน และป้องกันไม่ให้เกิดข้อทุจริตภายในสหกรณ์ หรือไม่

- ○ มี
- ○ ไม่มี

4.6 จากคำถามข้อ 4.5 ถ้ามี โปรดระบุ

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการบริการของกรมเสริมสหกรณ์

5.1 แสดงความคิดเห็น

แบบสอบถามความคิดเห็นของส่วนราชการต่อการให้บริการ ของหน่วยงานส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

คำชี้แจง

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

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

○ ชาย ○ หญิง

1.2 อายุ

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

1.3 ในระยะเวลา 1 ปี ที่ผ่านมาหน่วยงานของท่านได้รับบริการจากหน่วยงานของกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างไร

○ ได้รับบริการหรือประสานงานเป็นประจำ
○ ได้รับบริการหรือประสานงานนานๆครั้ง
○ ไม่ได้รับบริการหรือประสานงานเลย (ให้ข้ามไปตอบส่วนที่ 4 และส่วนที่ 5)

1.4 จากข้อ 1.3 หน่วยงานของท่านได้รับบริการจากหน่วยงานของกรมส่งเสริมสหกรณ์โดย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

1.5 หน่วยงานของท่าน ส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการจากหน่วยงานของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

1.6 หน่วยงานของท่าน ได้รับบริการจากหน่วยงานของกรมส่งเสริมสหกรณ์ในเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการของหน่วยงานในส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์

คำชี้แจง : เลือกคำตอบลงในช่องที่ท่านเคยใช้บริการ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

2.1 กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ

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

<u>ส่วนที่ 2</u> ความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการของหน่วยงานในส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์(ต่อ)

2.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.2.1 การแต่งกายเหมาะสมและให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	○	○	○	○	○
2.2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือ ชี้แจง ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	○	○	○	○	○
2.2.3 มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	○	○	○	○	○
2.2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	○	○	○	○	○
2.2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	○	○	○	○	○

<u>ส่วนที่ 2</u> ความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการของหน่วยงานในส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์(ต่อ)

2.3 ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก

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

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจของท่านต่อการให้บริการของหน่วยงานในส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์

คำชี้แจง : เลือกคำตอบลงในช่องที่ท่านไม่พึงพอใจมากที่สุดจากการรับบริการ (เพียงข้อเดียวเท่านั้น) และโปรดระบุสิ่งที่ทำให้ท่านไม่พึงพอใจ

3.1 ท่านไม่พึงพอใจจากการรับบริการด้านใดมากที่สุด

- ○ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ○ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ○ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก
- ○ ไม่มี

3.2 จากคำถามข้อ3.1 โปรดระบุสิ่งที่ทำให้ท่านไม่พึงพอใจ อย่างไร

ส่วนที่ 4 ความถูกต้องและความคาดหวังจากการให้บริการ กรมส่งเสริมสหกรณ์

คำชี้แจง :

1. ระบุความต้องการบริการเพิ่มเติมจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ในอนาคต
2. ระบบความคาดหวังต่อการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ในอนาคตเป็นอย่างไร

4.1 ท่านต้องการบริการอะไรเพิ่มเติมจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ในอนาคต

4.2 ท่านคาดหวังต่อการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ในอนาคตอย่างไร

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการบริการของกรมเสริมสหกรณ์

5.1 แสดงความคิดเห็น

แบบสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มอาชีพต่อการให้บริการ ของหน่วยงานส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

คำชี้แจง

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

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

○ ชาย ○ หญิง

1.2 อายุ

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

1.3 ประเภทผลิตภัณฑ์ของกลุ่ม

○ อาหารแปรรูป
○ สมุนไพรที่ไม่ใช่อาหารและยา
○ ผ้าและผลิตภัณฑ์จากผ้า
○ ศิลปประดิษฐ์หัตถกรรม
○ ข้าวสาร

1.4 ในระยะเวลา 1 ปี ที่ผ่านมาหน่วยงานของท่านได้รับบริการจากหน่วยงานของกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างไร

○ ได้รับบริการหรือประสานงานเป็นประจำ
○ ได้รับบริการหรือประสานงานนานๆครั้ง
○ ไม่ได้รับบริการหรือประสานงานเลย (ให้ข้ามไปตอบส่วนที่ 4 และส่วนที่ 5)

1.5 จากข้อ 1.4 หน่วยงานของท่านได้รับบริการจากหน่วยงานของกรมส่งเสริมสหกรณ์โดย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

1.6 หน่วยงานของท่าน ส่วนใหญ่ติดต่อใช้บริการจากหน่วยงานของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ผ่านเจ้าหน้าที่ส่งเสริมสหกรณ์
- ☐ ผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียนที่กรมส่งเสริมสหกรณ์หรือหน่วยงานในส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์

th/survey/survey2.php

แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการกรมส่งเสริมสหกรณ์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

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

1.7 หน่วยงานของท่าน ได้รับบริการจากหน่วยงานของกรมส่งเสริมสหกรณ์ในเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการของหน่วยงานในส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์

คำชี้แจง : เลือกคำตอบลงในช่องที่ท่านเคยใช้บริการ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

2.1 กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ

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

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการของหน่วยงานในส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์(ต่อ)

2.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.2.1 การแต่งกายเหมาะสมและให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	○	○	○	○	○
2.2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือ ชี้แจง ให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	○	○	○	○	○
2.2.3 มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	○	○	○	○	○
2.2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	○	○	○	○	○
2.2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	○	○	○	○	○

<u>ส่วนที่ 2</u> ความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการของหน่วยงานในส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์(ต่อ)

2.3 ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก

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

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจของท่านต่อการให้บริการของหน่วยงานในส่วนภูมิภาคของกรมส่งเสริมสหกรณ์

คำชี้แจง : เลือกคำตอบลงในช่องที่ท่านไม่พึงพอใจมากที่สุดจากการรับบริการ (เพียงข้อเดียวเท่านั้น) และโปรดระบุสิ่งที่ทำให้ท่านไม่พึงพอใจ

3.1 ท่านไม่พึงพอใจจากการรับบริการด้านใดมากที่สุด

- ○ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ○ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ○ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก
- ○ ไม่มี

3.2 จากคำถามข้อ3.1 โปรดระบุสิ่งที่ทำให้ท่านไม่พึงพอใจ อย่างไร

ส่วนที่ 4 ความถูกต้องและความคาดหวังจากการให้บริการ กรมส่งเสริมสหกรณ์

คำชี้แจง :

1. ระบุความต้องการบริการเพิ่มเติมจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ในอนาคต
2. ระบบความคาดหวังต่อการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ในอนาคตเป็นอย่างไร

4.1 ท่านต้องการบริการอะไรเพิ่มเติมจากกรมส่งเสริมสหกรณ์ในอนาคต

4.2 ท่านคาดหวังต่อการให้บริการของกรมส่งเสริมสหกรณ์ในอนาคตอย่างไร

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการบริการของกรมเสริมสหกรณ์

5.1 แสดงความคิดเห็น

ภาคผนวก ข

ผลสำรวจความคิดเห็นต่อการให้บริการของ
สำนักงานสหกรณ์จังหวัด
และสำนักงานส่งเสริมสหกรณ์กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1 – 2 (รายจังหวัด)

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด สสพ. 1				
เขตตรวจราชการที่	**1**			
ประเด็นการสำรวจ	**สสพ. 1(N=21)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	3.9524	79.05	พึงพอใจมาก	7
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	6
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	6
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	6
รวม	3.9881	79.76	พึงพอใจมาก	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.0952	81.90	พึงพอใจมาก	4
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.1905	83.81	พึงพอใจมาก	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.0952	81.90	พึงพอใจมาก	4
รวม	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	3.9048	78.10	พึงพอใจมาก	8
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	3.9048	78.10	พึงพอใจมาก	8
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.0476	80.95	พึงพอใจมาก	5
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	3.7619	75.24	พึงพอใจมาก	9
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	3.9048	78.10	พึงพอใจมาก	8
รวม	3.9048	78.10	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.0340	80.68	พึงพอใจมาก	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด สสพ. 2				
เขตตรวจราชการที่	**1**			
ประเด็นการสำรวจ	**สสพ. 2(N=22)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	3.9545	79.09	พึงพอใจมาก	9
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.1818	83.64	พึงพอใจมาก	4
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.000	80.00	พึงพอใจมาก	8
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.1364	82.73	พึงพอใจมาก	5
รวม	4.0682	81.37	พึงพอใจมาก	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.2727	85.45	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.2273	84.55	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.2273	84.55	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5909	91.82	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.2273	84.55	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.3091	86.18	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.0455	80.91	พึงพอใจมาก	7
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสาร แบบฟอร์ม ฯลฯ	4.0455	80.91	พึงพอใจมาก	7
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.1364	82.73	พึงพอใจมาก	5
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.0455	80.91	พึงพอใจมาก	7
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.0909	81.82	พึงพอใจมาก	6
รวม	4.0728	81.46	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.1559	83.12	พึงพอใจมาก	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ชัยนาท				
เขตตรวจราชการที่	**1**			
ประเด็นการสำรวจ	**ชัยนาท(N=9)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.5556	91.11	พึงพอใจมากที่สุด	1
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.3777	87.56	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.1111	82.22	พึงพอใจมาก	5
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสาร แบบฟอร์ม ฯลฯ	4.2222	84.44	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.1111	82.22	พึงพอใจมาก	5
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.2222	84.44	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.2222	84.44	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.1778	83.55	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.3254	86.51	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด พระนครศรีอยุธยา				
เขตตรวจราชการที่	**1**			
ประเด็นการสำรวจ	**พระนครศรีอยุธยา(N=7)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	4
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	1
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	3
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	4
รวม	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	3
รวม	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	3.8571	77.14	พึงพอใจมาก	5
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	4
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	3.8571	77.14	พึงพอใจมาก	5
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	3.8571	77.14	พึงพอใจมาก	5
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	4
รวม	3.9143	78.28	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.0816	81.63	พึงพอใจมาก	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ลพบุรี				
เขตตรวจราชการที่	**1**			
ประเด็นการสำรวจ	**ลพบุรี(N=11)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.4545	89.09	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.5455	90.91	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.1818	83.64	พึงพอใจมาก	6
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.4545	89.09	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.4091	88.18	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.6364	92.73	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.5455	90.91	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.3636	87.27	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5455	90.91	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.6364	92.73	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	4.5455	90.91	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.2727	85.45	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสาร แบบฟอร์ม ฯลฯ	4.2727	85.45	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.4545	89.09	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.2727	85.45	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.3636	87.27	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.3272	86.54	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด สระบุรี				
เขตตรวจราชการที่	**1**			
ประเด็นการสำรวจ	**สระบุรี(N=11)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	4
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.1818	83.64	พึงพอใจมาก	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.1818	83.64	พึงพอใจมาก	2
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.0909	81.82	พึงพอใจมาก	3
รวม	4.1136	82.28	พึงพอใจมาก	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.1818	83.64	พึงพอใจมาก	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.1818	83.64	พึงพอใจมาก	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.1818	83.64	พึงพอใจมาก	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.6364	92.73	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.1818	83.64	พึงพอใจมาก	2
รวม	4.2727	85.46	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	4
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.0909	81.82	พึงพอใจมาก	3
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	3.9091	78.18	พึงพอใจมาก	5
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.0909	81.82	พึงพอใจมาก	3
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	4
รวม	4.0182	80.36	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.1364	82.73	พึงพอใจมาก	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด สิงห์บุรี				
เขตตรวจราชการที่	**1**			
ประเด็นการสำรวจ	**สิงห์บุรี(N=7)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	1
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	1
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.3572	87.14	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.3714	87.43	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	3
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	3
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	3
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	3
รวม	4.1715	83.43	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.2959	85.92	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด อ่างทอง				
เขตตรวจราชการที่	**1**			
ประเด็นการสำรวจ	**อ่างทอง(N=5)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.4500	89.00	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.8000	96.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.6400	92.80	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.1200	82.40	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด นนทบุรี				
เขตตรวจราชการที่	**2**			
ประเด็นการสำรวจ	**นนทบุรี(N=11)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	6
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.3636	87.27	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.3636	87.27	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.2727	85.45	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5455	90.91	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือ ชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.1818	83.64	พึงพอใจมาก	5
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.2727	85.45	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5455	90.91	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.1818	83.64	พึงพอใจมาก	5
รวม	4.3455	86.91	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.1818	83.64	พึงพอใจมาก	5
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.1818	83.64	พึงพอใจมาก	5
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.4545	89.09	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	6
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.3636	87.27	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.2363	84.73	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.2792	85.58	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ปทุมธานี				
เขตตรวจราชการที่	**2**			
ประเด็นการสำรวจ	**ปทุมธานี(N=13)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.1538	83.08	พึงพอใจมาก	5
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.3846	87.69	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.0769	81.54	พึงพอใจมาก	6
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.1538	83.08	พึงพอใจมาก	5
รวม	4.1923	83.85	พึงพอใจมาก	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5385	90.77	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือ ชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.3077	86.15	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.1538	83.08	พึงพอใจมาก	5
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.4615	89.23	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.0769	81.54	พึงพอใจมาก	6
รวม	4.3077	86.15	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	7
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	3.8462	76.92	พึงพอใจมาก	9
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	7
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	3.9231	78.46	พึงพอใจมาก	8
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.1538	83.08	พึงพอใจมาก	5
รวม	3.9846	79.69	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.1593	83.19	พึงพอใจมาก	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด นครปฐม				
เขตตรวจราชการที่	**2**			
ประเด็นการสำรวจ	**นครปฐม(N=12)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	8
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	8
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.0833	81.67	พึงพอใจมาก	7
รวม	4.0833	81.67	พึงพอใจมาก	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5833	91.67	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือ ชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.4167	88.33	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.4333	88.67	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.4167	88.33	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.1667	83.33	พึงพอใจมาก	6
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	5
รวม	4.2833	85.67	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.2798	85.60	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด สมุทรปราการ				
เขตตรวจราชการที่	**2**			
ประเด็นการสำรวจ	**สมุทรปราการ(N=13)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.3077	86.15	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.4615	89.23	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.6154	92.31	พึงพอใจมากที่สุด	1
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.6154	92.31	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5385	90.77	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือ ชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.4615	89.23	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.3846	87.69	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.4615	89.23	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.3846	87.69	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.4461	88.92	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.4615	89.23	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.4615	89.23	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.3077	86.15	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.2308	84.62	พึงพอใจมากที่สุด	6
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.4615	89.23	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.3846	87.69	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.4396	88.79	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด กาญจนบุรี				
เขตตรวจราชการที่	**3**			
ประเด็นการสำรวจ	**กาญจนบุรี(N=12)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.0833	81.67	พึงพอใจมาก	4
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.0833	81.67	พึงพอใจมาก	4
รวม	4.1042	82.09	พึงพอใจมาก	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.4167	88.33	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือ ชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.0833	81.67	พึงพอใจมาก	4
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.2833	85.67	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	3.9167	78.33	พึงพอใจมาก	6
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	3.9167	78.33	พึงพอใจมาก	6
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.0833	81.67	พึงพอใจมาก	4
รวม	3.9833	79.67	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.1250	82.50	พึงพอใจมาก	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ราชบุรี				
เขตตรวจราชการที่	**3**			
ประเด็นการสำรวจ	**ราชบุรี(N=10)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	4.5750	91.50	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	4.5600	91.20	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.3000	86.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.3000	86.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.5071	90.14	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด สุพรรณบุรี				
เขตตรวจราชการที่	**3**			
ประเด็นการสำรวจ	**สุพรรณบุรี(N=11)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.1818	83.64	พึงพอใจมาก	5
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.2727	85.45	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.1818	83.64	พึงพอใจมาก	5
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.3636	87.27	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5455	90.91	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.4545	89.09	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.1818	83.64	พึงพอใจมาก	5
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5455	90.91	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.1818	83.64	พึงพอใจมาก	5
รวม	4.3818	87.64	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.2727	85.45	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.1818	83.64	พึงพอใจมาก	5
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.0909	81.82	พึงพอใจมาก	6
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	7
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.1818	83.64	พึงพอใจมาก	5
รวม	4.1454	82.91	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.2597	85.20	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์				
เขตตรวจราชการที่	**4**			
ประเด็นการสำรวจ	**ประจวบคีรีขันธ์(N=7)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	5
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.3215	86.43	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.7143	94.29	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.7143	94.29	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.7143	94.29	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.6571	93.15	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.7143	94.29	พึงพอใจมากที่สุด	1
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.7143	94.29	พึงพอใจมากที่สุด	1
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.7143	94.29	พึงพอใจมากที่สุด	1
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.6571	93.15	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.5612	91.23	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด เพชรบุรี				
เขตตรวจราชการที่	**4**			
ประเด็นการสำรวจ	**เพชรบุรี(N=15)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.5333	90.67	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.6167	92.33	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.8000	96.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.6800	93.60	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	7
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	6
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	7
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.2667	85.33	พึงพอใจมากที่สุด	8
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.4667	89.33	พึงพอใจมากที่สุด	5
รวม	4.3600	87.20	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.5476	90.95	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด สมุทรสงคราม				
เขตตรวจราชการที่	**4**			
ประเด็นการสำรวจ	**สมุทรสงคราม(N=4)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	3.7500	75.00	พึงพอใจมาก	3
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	3.7500	75.00	พึงพอใจมาก	3
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	2
รวม	3.8750	77.50	พึงพอใจมาก	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	2
รวม	4.0500	81.00	พึงพอใจมาก	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	2
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	2
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	3.7500	75.00	พึงพอใจมาก	3
รวม	4.0500	81.00	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด สมุทรสาคร				
เขตตรวจราชการที่	**4**			
ประเด็นการสำรวจ	**สมุทรสาคร(N=8)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.1250	82.50	พึงพอใจมาก	6
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.3125	86.25	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.6250	92.50	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.6250	92.50	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.6250	92.50	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.7500	95.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.1250	82.50	พึงพอใจมาก	6
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.3500	87.00	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ชุมพร				
เขตตรวจราชการที่	**5**			
ประเด็นการสำรวจ	**ชุมพร(N=8)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	4
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	4
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.2188	84.38	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.3500	87.00	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	4
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.2250	84.50	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.2679	85.36	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด นครศรีธรรมราช				
เขตตรวจราชการที่	**5**			
ประเด็นการสำรวจ	**นครศรีธรรมราช(N=14)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.2143	84.29	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.3571	87.14	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.3571	87.14	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	6
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.0714	81.43	พึงพอใจมาก	7
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	6
รวม	4.2143	84.29	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.3776	87.55	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด พัทลุง				
เขตตรวจราชการที่	**5**			
ประเด็นการสำรวจ	**พัทลุง(N=13)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.1538	83.08	พึงพอใจมาก	3
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.0769	81.54	พึงพอใจมาก	4
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.0769	81.54	พึงพอใจมาก	4
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
รวม	4.0769	81.54	พึงพอใจมาก	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.2308	84.62	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.1538	83.08	พึงพอใจมาก	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.1538	83.08	พึงพอใจมาก	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.3846	87.69	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.0769	81.54	พึงพอใจมาก	4
รวม	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.0769	81.54	พึงพอใจมาก	4
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	3.9231	78.46	พึงพอใจมาก	6
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	3.7692	75.38	พึงพอใจมาก	8
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	3.6923	73.85	พึงพอใจมาก	9
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	3.8462	76.92	พึงพอใจมาก	7
รวม	3.8615	77.23	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.0439	80.88	พึงพอใจมาก	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด สุราษฎร์ธานี				
เขตตรวจราชการที่	**5**			
ประเด็นการสำรวจ	**สุราษฎร์ธานี(N=6)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.1667	83.33	พึงพอใจมาก	4
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	5.0000	100.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.5333	90.67	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสาร แบบฟอร์ม ฯลฯ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.1667	83.33	พึงพอใจมาก	4
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.4167	88.33	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด สงขลา				
เขตตรวจราชการที่	**5**			
ประเด็นการสำรวจ	**สงขลา(N=14)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.2143	84.29	พึงพอใจมากที่สุด	6
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.3571	87.14	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	7
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.2857	85.72	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.3571	87.14	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.3571	87.14	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.7143	94.29	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.4857	89.71	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	7
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.3571	87.14	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	7
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.3571	87.14	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.2571	85.14	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.3469	86.94	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด กระบี่				
เขตตรวจราชการที่	**6**			
ประเด็นการสำรวจ	**กระบี่(N=5)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.3500	87.00	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.8000	96.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.5600	91.20	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	3.8000	76.00	พึงพอใจมาก	6
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
รวม	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.3000	86.00	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ตรัง				
เขตตรวจราชการที่	**6**			
ประเด็นการสำรวจ	**ตรัง(N=9)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	3.8889	77.78	พึงพอใจมาก	4
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.1111	82.22	พึงพอใจมาก	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	3
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	3.7778	75.56	พึงพอใจมาก	5
รวม	3.9445	78.89	พึงพอใจมาก	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.1111	82.22	พึงพอใจมาก	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	3
รวม	4.0889	81.78	พึงพอใจมาก	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.1111	82.22	พึงพอใจมาก	2
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	3.7778	75.56	พึงพอใจมาก	5
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	3.7778	75.56	พึงพอใจมาก	5
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	3.6667	73.33	พึงพอใจมาก	6
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	3.6667	73.33	พึงพอใจมาก	6
รวม	3.8000	76.00	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	3.9445	78.89	พึงพอใจมาก	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด พังงา				
เขตตรวจราชการที่	**6**			
ประเด็นการสำรวจ	**พังงา(N=3)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	3.6667	73.33	พึงพอใจมาก	3
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	1
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	2
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	4.0833	81.67	พึงพอใจมาก	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	2
รวม	4.0667	81.33	พึงพอใจมาก	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	3.6667	73.33	พึงพอใจมาก	3
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	2
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	2
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	2
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	3.6667	73.33	พึงพอใจมาก	3
รวม	3.8667	77.33	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ภูเก็ต				
เขตตรวจราชการที่	**6**			
ประเด็นการสำรวจ	**ภูเก็ต(N=5)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	4
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	4
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	4
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	4
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	4
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	4
รวม	4.1600	83.20	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.1857	83.71	พึงพอใจมาก	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ระนอง				
เขตตรวจราชการที่	**6**			
ประเด็นการสำรวจ	**ระนอง(N=25)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.8400	96.80	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.8800	97.60	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.7200	94.40	พึงพอใจมากที่สุด	6
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.8400	96.80	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.8200	96.40	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.8000	96.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.8800	97.60	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.8400	96.80	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.9200	98.40	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.8800	97.60	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.8640	97.28	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.7600	95.20	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.8000	96.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.7600	95.20	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.6400	92.80	พึงพอใจมากที่สุด	7
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.7600	95.20	พึงพอใจมากที่สุด	5
รวม	4.7440	94.88	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.8086	96.17	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด สตูล				
เขตตรวจราชการที่	**6**			
ประเด็นการสำรวจ	**สตูล(N=25)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.1600	83.20	พึงพอใจมาก	8
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.5600	91.20	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.3600	87.20	พึงพอใจมากที่สุด	6
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.5200	90.40	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.6800	93.60	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.4800	89.60	พึงพอใจมากที่สุด	5
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.5600	91.20	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.6400	92.80	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.5200	90.40	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.5760	91.52	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.3600	87.20	พึงพอใจมากที่สุด	6
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.1600	83.20	พึงพอใจมาก	8
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.2800	85.60	พึงพอใจมากที่สุด	7
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.1600	83.20	พึงพอใจมาก	8
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.1600	83.20	พึงพอใจมาก	8
รวม	4.2240	84.48	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด นราธิวาส				
เขตตรวจราชการที่	**7**			
ประเด็นการสำรวจ	**นราธิวาส(N=7)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.8571	97.14	พึงพอใจมากที่สุด	1
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.7143	94.29	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.6786	93.57	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.8571	97.14	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.7143	94.29	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.8571	97.14	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติ พี่น้องหรือพวกพ้อง	4.8571	97.14	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.8571	97.14	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	4.8285	96.57	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.8571	97.14	พึงพอใจมากที่สุด	1
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.8571	97.14	พึงพอใจมากที่สุด	1
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.7143	94.29	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.7143	94.29	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.7428	94.86	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.7551	95.10	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ปัตตานี				
เขตตรวจราชการที่	**7**			
ประเด็นการสำรวจ	**ปัตตานี(N=28)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	7
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.2143	84.29	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.1786	83.57	พึงพอใจมาก	6
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.1965	83.93	พึงพอใจมาก	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.3929	87.86	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.3571	87.14	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.3214	86.43	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.3929	87.86	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.3429	86.86	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.1071	82.14	พึงพอใจมาก	8
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.0357	80.71	พึงพอใจมาก	10
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.0357	80.71	พึงพอใจมาก	10
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	3.9643	79.29	พึงพอใจมาก	11
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.0714	81.43	พึงพอใจมาก	9
รวม	4.0428	80.86	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.1939	83.88	พึงพอใจมาก	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ยะลา				
เขตตรวจราชการที่	**7**			
ประเด็นการสำรวจ	**ยะลา(N=3)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	5.0000	100	พึงพอใจมากที่สุด	1
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	5.0000	100	พึงพอใจมากที่สุด	1
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	5.0000	100	พึงพอใจมากที่สุด	1
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	5.0000	100	พึงพอใจมากที่สุด	
รวม	5.0000	100	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	5.0000	100	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	5.0000	100	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	5.0000	100	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	5.0000	100	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	5.0000	100	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	5.0000	100	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	5.0000	100	พึงพอใจมากที่สุด	1
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	5.0000	100	พึงพอใจมากที่สุด	1
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	5.0000	100	พึงพอใจมากที่สุด	1
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	5.0000	100	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	4.9333	98.67	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.9762	99.52	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ฉะเชิงเทรา				
เขตตรวจราชการที่	**8**			
ประเด็นการสำรวจ	**ฉะเชิงเทรา(N=14)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.7143	94.29	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.7143	94.29	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.6429	92.86	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.6607	93.22	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.7857	95.71	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.7143	94.29	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.6429	92.86	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.6429	92.86	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	5
รวม	4.6572	93.14	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.7143	94.29	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.6429	92.86	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.6143	92.29	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.6429	92.86	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ชลบุรี				
เขตตรวจราชการที่	**8**			
ประเด็นการสำรวจ	**ชลบุรี(N=13)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	8
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.3846	87.69	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.1538	83.08	พึงพอใจมาก	6
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.3077	86.15	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.2115	84.23	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.4615	89.23	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.4615	89.23	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.3846	87.69	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5385	90.77	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.3077	86.15	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.4308	88.61	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.2308	84.62	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.1538	83.08	พึงพอใจมาก	6
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	8
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	3.7692	75.38	พึงพอใจมาก	9
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.0769	81.54	พึงพอใจมาก	7
รวม	4.0461	80.92	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.2308	84.62	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ระยอง				
เขตตรวจราชการที่	**8**			
ประเด็นการสำรวจ	**ระยอง(N=8)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	4.4063	88.13	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	4.4750	89.50	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.4196	88.39	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด จันทบุรี				
เขตตรวจราชการที่	**9**			
ประเด็นการสำรวจ	**จันทบุรี(N=9)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.3889	87.78	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5556	91.11	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.5556	91.11	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.4667	89.33	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.1111	82.22	พึงพอใจมาก	5
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.2222	84.44	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.2889	85.78	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.3809	87.62	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ตราด				
เขตตรวจราชการที่	**9**			
ประเด็นการสำรวจ	**ตราด(N=8)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.3125	86.25	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.6250	92.50	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.1250	82.50	พึงพอใจมาก	5
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.4250	88.50	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.1250	82.50	พึงพอใจมาก	5
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสาร แบบฟอร์ม ฯลฯ	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.1250	82.50	พึงพอใจมาก	5
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.1250	82.50	พึงพอใจมาก	5
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	6
รวม	4.1250	82.50	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด นครนายก				
เขตตรวจราชการที่	**9**			
ประเด็นการสำรวจ	**นครนายก(N=6)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.1667	83.33	พึงพอใจมาก	5
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.8333	96.67	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.5333	90.67	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ปราจีนบุรี				
เขตตรวจราชการที่	**9**			
ประเด็นการสำรวจ	**ปราจีนบุรี(N=10)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.3000	86.00	พึงพอใจมากที่สุด	7
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.3000	86.00	พึงพอใจมากที่สุด	7
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.3000	86.00	พึงพอใจมากที่สุด	7
รวม	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.8000	96.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	5
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	5
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.9000	98.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.6600	93.20	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.7000	94.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.7000	94.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	6
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	6
รวม	4.5600	91.20	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.5429	90.86	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด สระแก้ว				
เขตตรวจราชการที่	**9**			
ประเด็นการสำรวจ	**สระแก้ว(N=4)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	3
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	4.3000	86.00	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.2679	85.36	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด บึงกาฬ				
เขตตรวจราชการที่	**10**			
ประเด็นการสำรวจ	**บึงกาฬ(N=7)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	2
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	1
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	3
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	4.1786	83.57	พึงพอใจมาก	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	3
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	2
รวม	4.0572	81.14	พึงพอใจมาก	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	2
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	1
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	2
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	3.8571	77.14	พึงพอใจมาก	4
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	3.8571	77.14	พึงพอใจมาก	4
รวม	4.0571	81.14	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.0918	81.84	พึงพอใจมาก	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด เลย				
เขตตรวจราชการที่	**10**			
ประเด็นการสำรวจ	**เลย(N=11)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	3.8182	76.36	พึงพอใจมาก	7
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	3.9091	78.18	พึงพอใจมาก	6
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	3.8182	76.36	พึงพอใจมาก	7
รวม	3.8864	77.73	พึงพอใจมาก	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.3636	87.27	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.0909	81.82	พึงพอใจมาก	4
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.1818	83.64	พึงพอใจมาก	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
รวม	4.1273	82.55	พึงพอใจมาก	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.0909	81.82	พึงพอใจมาก	4
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.0909	81.82	พึงพอใจมาก	4
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	3.9091	78.18	พึงพอใจมาก	6
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
รวม	4.0182	80.36	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.0195	80.39	พึงพอใจมาก	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด หนองคาย				
เขตตรวจราชการที่	**10**			
ประเด็นการสำรวจ	**หนองคาย(N=7)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	4
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	4
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	4
รวม	4.2143	84.29	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	4
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.3429	86.86	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	4
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	3.8571	77.14	พึงพอใจมาก	6
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	3.8571	77.14	พึงพอใจมาก	6
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
รวม	3.9714	79.43	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.1735	83.47	พึงพอใจมาก	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด หนองบัวลำภู				
เขตตรวจราชการที่	**10**			
ประเด็นการสำรวจ	**หนองบัวลำภู(N=6)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	4
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	4
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	4
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.1667	83.33	พึงพอใจมาก	3
รวม	4.0417	80.83	พึงพอใจมาก	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.1667	83.33	พึงพอใจมาก	3
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.1667	83.33	พึงพอใจมาก	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.1667	83.33	พึงพอใจมาก	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.1667	83.33	พึงพอใจมาก	3
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.1667	83.33	พึงพอใจมาก	3
รวม	4.1667	83.33	พึงพอใจมาก	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	1
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.1667	83.33	พึงพอใจมาก	3
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.1667	83.33	พึงพอใจมาก	3
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.1667	83.33	พึงพอใจมาก	3
รวม	4.3334	86.66	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.1905	83.81	พึงพอใจมาก	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด อุดรธานี				
เขตตรวจราชการที่	**10**			
ประเด็นการสำรวจ	**อุดรธานี(N=12)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	7
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.4167	88.33	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.2708	85.42	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.4167	88.33	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5833	91.67	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.4667	89.33	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.1667	83.33	พึงพอใจมาก	5
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.1667	83.33	พึงพอใจมาก	5
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.1667	83.33	พึงพอใจมาก	5
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.0833	81.67	พึงพอใจมาก	6
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.1667	83.33	พึงพอใจมาก	5
รวม	4.1500	83.00	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.2976	85.95	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด นครพนม				
เขตตรวจราชการที่	**11**			
ประเด็นการสำรวจ	**นครพนม(N=12)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.4167	88.33	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.4167	88.33	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.4167	88.33	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.4167	88.33	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.4167	88.33	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.4167	88.33	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.4167	88.33	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.1667	83.33	พึงพอใจมาก	4
รวม	4.3000	86.00	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด มุกดาหาร				
เขตตรวจราชการที่	**11**			
ประเด็นการสำรวจ	**มุกดาหาร(N=5)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.3500	87.00	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.3600	87.20	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	4
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	4
รวม	4.1200	82.40	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.2714	85.43	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด สกลนคร				
เขตตรวจราชการที่	**11**			
ประเด็นการสำรวจ	**สกลนคร(N=9)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.5556	91.11	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	4.3889	87.78	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5556	91.11	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.4222	88.45	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.5556	91.11	พึงพอใจมากที่สุด	1
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.4206	88.41	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด กาฬสินธุ์				
เขตตรวจราชการที่	**12**			
ประเด็นการสำรวจ	**กาฬสินธุ์(N=12)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.5834	91.67	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.5833	91.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.7500	95.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.5833	91.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.6500	93.00	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.4167	88.33	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.4167	88.33	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.4667	89.33	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.5655	91.31	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ขอนแก่น				
เขตตรวจราชการที่	**12**			
ประเด็นการสำรวจ	**ขอนแก่น(N=9)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.2222	84.44	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.2222	84.44	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.3055	86.11	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5556	91.11	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.4444	88.89	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.2222	84.44	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.2222	84.44	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.3111	86.22	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.3571	87.14	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด มหาสารคาม				
เขตตรวจราชการที่	**12**			
ประเด็นการสำรวจ	**มหาสารคาม(N=15)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.5333	90.67	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.5833	91.67	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.8000	96.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.5333	90.67	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.6533	93.07	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.5333	90.67	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.4667	89.33	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.5333	90.67	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.5467	90.93	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.5952	91.91	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ร้อยเอ็ด				
เขตตรวจราชการที่	**12**			
ประเด็นการสำรวจ	**ร้อยเอ็ด(N=13)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.3077	86.15	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.4615	89.23	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.3846	87.69	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.3846	87.69	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.3846	87.69	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.6923	93.85	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.3846	87.69	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.4615	89.23	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5385	90.77	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.3846	87.69	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.4923	89.85	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.5385	90.77	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.4615	89.23	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.2308	84.62	พึงพอใจมากที่สุด	6
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.3846	87.69	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.4615	89.23	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.4154	88.31	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.4341	88.68	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ชัยภูมิ				
เขตตรวจราชการที่	**13**			
ประเด็นการสำรวจ	**ชัยภูมิ(N=10)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	3.8000	76.00	พึงพอใจมาก	5
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	3.9000	78.00	พึงพอใจมาก	4
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	3.8000	76.00	พึงพอใจมาก	5
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	3.9250	78.50	พึงพอใจมาก	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	3.8000	76.00	พึงพอใจมาก	5
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	3.9000	78.00	พึงพอใจมาก	4
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	3
รวม	4.0200	80.40	พึงพอใจมาก	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.1000	82.00	พึงพอใจมาก	2
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.1000	82.00	พึงพอใจมาก	2
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	3
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	3.7000	74.00	พึงพอใจมาก	6
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	3.8000	76.00	พึงพอใจมาก	5
รวม	3.9400	78.80	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	3.9643	79.29	พึงพอใจมาก	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด นครราชสีมา				
เขตตรวจราชการที่	**13**			
ประเด็นการสำรวจ	**นครราชสีมา(N=21)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	7
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.4762	89.52	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.5238	90.48	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.4405	88.81	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	5
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.4762	89.52	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.6190	92.38	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.5238	90.48	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.5429	90.86	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.4762	89.52	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.4762	89.52	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	8
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.3810	87.62	พึงพอใจมากที่สุด	6
รวม	4.4095	88.19	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.4660	89.32	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด บุรีรัมย์				
เขตตรวจราชการที่	**13**			
ประเด็นการสำรวจ	**บุรีรัมย์(N=7)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	4
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	3
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	3
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	3
รวม	4.1072	82.15	พึงพอใจมาก	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	4
รวม	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	4
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	4
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	3
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.1531	83.06	พึงพอใจมาก	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด สุรินทร์				
เขตตรวจราชการที่	**13**			
ประเด็นการสำรวจ	**สุรินทร์(N=7)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	
รวม	4.3214	86.43	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.5428	90.86	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.7143	94.29	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	4.4857	89.71	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.4592	89.18	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ยโสธร				
เขตตรวจราชการที่	**14**			
ประเด็นการสำรวจ	**ยโสธร(N=7)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	4
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.3572	87.14	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.7143	94.29	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	4
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.1429	82.86	พึงพอใจมาก	4
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
รวม	4.1143	82.29	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ศรีสะเกษ				
เขตตรวจราชการที่	**14**			
ประเด็นการสำรวจ	**ศรีสะเกษ(N=13)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.2308	84.62	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.3077	86.15	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.3846	87.69	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.3846	87.69	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.3269	86.54	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.4615	89.23	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.4615	89.23	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.3846	87.69	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.3846	87.69	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.3846	87.69	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.4154	88.31	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.3846	87.69	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.3077	86.15	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.3846	87.69	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.3077	86.15	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.3846	87.69	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.3538	87.07	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.3681	87.36	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด อำนาจเจริญ				
เขตตรวจราชการที่	**14**			
ประเด็นการสำรวจ	**อำนาจเจริญ(N=6)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.1667	83.33	พึงพอใจมาก	5
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.8333	96.67	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	4.5834	91.67	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.8333	96.67	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.8333	96.67	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.6333	92.67	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	3.8333	76.67	พึงพอใจมาก	6
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	3.6667	73.33	พึงพอใจมาก	7
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.1667	83.33	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.4524	89.05	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด อุบลราชธานี				
เขตตรวจราชการที่	**14**			
ประเด็นการสำรวจ	**อุบลราชธานี(N=18)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.2778	85.56	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.2778	85.56	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.3056	86.12	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.3889	87.78	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.3889	87.78	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.2222	84.44	พึงพอใจมากที่สุด	5
รวม	4.3667	87.33	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.3889	87.78	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสาร แบบฟอร์ม ฯลฯ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.1667	83.33	พึงพอใจมาก	6
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	3.9444	78.89	พึงพอใจมาก	8
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.1111	82.22	พึงพอใจมาก	7
รวม	4.1889	83.78	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.2857	85.72	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด เชียงใหม่				
เขตตรวจราชการที่	**15**			
ประเด็นการสำรวจ	**เชียงใหม่(N=28)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	8
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.5357	90.71	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	5
รวม	4.4732	89.46	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.6786	93.57	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.6429	92.86	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.6786	93.57	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.5357	90.71	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.6214	92.43	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.5357	90.71	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.3929	87.86	พึงพอใจมากที่สุด	6
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	8
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	8
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.3571	87.14	พึงพอใจมากที่สุด	7
รวม	4.3714	87.43	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.4898	89.79	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด แม่ฮ่องสอน				
เขตตรวจราชการที่	**15**			
ประเด็นการสำรวจ	**แม่ฮ่องสอน(N=10)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.4250	88.50	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.7000	94.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.5600	91.20	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.3000	86.00	พึงพอใจมากที่สุด	5
รวม	4.4600	89.20	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.4857	89.71	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ลำปาง				
เขตตรวจราชการที่	**15**			
ประเด็นการสำรวจ	**ลำปาง(N=11)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	3.9091	78.18	พึงพอใจมาก	6
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.0909	81.82	พึงพอใจมาก	4
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
รวม	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.3636	87.27	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	5
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.0909	81.82	พึงพอใจมาก	4
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.2727	85.45	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.1818	83.64	พึงพอใจมาก	3
รวม	4.1818	83.64	พึงพอใจมาก	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.1818	83.64	พึงพอใจมาก	3
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.2727	85.45	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.0909	81.82	พึงพอใจมาก	4
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.1818	83.64	พึงพอใจมาก	3
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.0909	81.82	พึงพอใจมาก	4
รวม	4.1636	83.27	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.1234	82.47	พึงพอใจมาก	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ลำพูน				
เขตตรวจราชการที่	**15**			
ประเด็นการสำรวจ	**ลำพูน(N=6)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.1667	83.33	พึงพอใจมาก	4
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.4167	88.33	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.4667	89.33	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.1667	83.33	พึงพอใจมาก	4
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.4048	88.10	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด เชียงราย				
เขตตรวจราชการที่	**16**			
ประเด็นการสำรวจ	**เชียงราย(N=17)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.2941	85.88	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.4118	88.24	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.2353	84.71	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.4118	88.24	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.3383	86.77	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.4118	88.24	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.2941	85.88	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.4118	88.24	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5294	90.59	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.2353	84.71	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.3765	87.53	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.2353	84.71	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.1176	82.35	พึงพอใจมาก	6
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.1765	83.53	พึงพอใจมาก	5
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.1176	82.35	พึงพอใจมาก	6
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.4118	88.24	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.2118	84.24	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.3067	86.14	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด น่าน				
เขตตรวจราชการที่	**16**			
ประเด็นการสำรวจ	**น่าน(N=11)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	6
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.0909	81.82	พึงพอใจมาก	5
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.1818	83.64	พึงพอใจมาก	4
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.4545	89.09	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.1818	83.64	พึงพอใจมาก	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5455	90.91	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.2727	85.45	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.2727	85.45	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.2727	85.45	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.1818	83.64	พึงพอใจมาก	4
รวม	4.3091	86.18	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.1818	83.64	พึงพอใจมาก	4
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	3.9091	78.18	พึงพอใจมาก	7
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	3.9091	78.18	พึงพอใจมาก	7
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	3.9091	78.18	พึงพอใจมาก	7
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	6
รวม	3.9818	79.64	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.1558	83.12	พึงพอใจมาก	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด พะเยา				
เขตตรวจราชการที่	**16**			
ประเด็นการสำรวจ	**พะเยา(N=15)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.1333	82.67	พึงพอใจมาก	6
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.2667	85.33	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.2667	85.33	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.2667	85.33	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5333	90.67	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.4667	89.33	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.2667	85.33	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5333	90.67	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.4667	89.33	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.4533	89.07	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.1333	82.67	พึงพอใจมาก	6
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.1333	82.67	พึงพอใจมาก	6
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.2667	85.33	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.1867	83.73	พึงพอใจมาก	
รวมทุกด้าน	4.3048	86.10	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด แพร่				
เขตตรวจราชการที่	**16**			
ประเด็นการสำรวจ	**แพร่(N=8)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.1250	82.50	พึงพอใจมาก	5
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.2813	85.63	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.6250	92.50	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.6250	92.50	พึงพอใจมากที่สุด	1
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.6250	92.50	พึงพอใจมากที่สุด	1
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.5500	91.00	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.4554	89.11	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด ตาก				
เขตตรวจราชการที่	**17**			
ประเด็นการสำรวจ	**ตาก(N=6)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.8333	96.67	พึงพอใจมากที่สุด	1
รวม	4.6250	92.50	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.8333	96.67	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.6333	92.67	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.3666	87.34	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.5357	90.72	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด พิษณุโลก				
เขตตรวจราชการที่	**17**			
ประเด็นการสำรวจ	**พิษณุโลก(N=16)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.5625	91.25	พึงพอใจมากที่สุด	1
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.1250	82.50	พึงพอใจมาก	6
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.2969	85.94	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5625	91.25	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.3125	86.25	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.3125	86.25	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.3625	87.25	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.3125	86.25	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.1875	83.75	พึงพอใจมาก	5
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	7
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.2857	85.71	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด สุโขทัย				
เขตตรวจราชการที่	**17**			
ประเด็นการสำรวจ	**สุโขทัย(N=10)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	5
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.4750	89.50	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.8000	96.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.7000	94.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.7000	94.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.7000	94.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.6800	93.60	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.4000	88.00	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.1000	82.00	พึงพอใจมาก	8
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.2000	84.00	พึงพอใจมากที่สุด	7
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.3000	86.00	พึงพอใจมากที่สุด	6
รวม	4.2800	85.60	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.4786	89.57	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด เพชรบูรณ์				
เขตตรวจราชการที่	**17**			
ประเด็นการสำรวจ	**เพชรบูรณ์(N=7)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.7143	94.29	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.7143	94.29	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.8571	97.14	พึงพอใจมากที่สุด	1
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.7143	94.29	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.7500	95.00	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.7143	94.29	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.8571	97.14	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.8571	97.14	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.7143	94.29	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.7428	94.86	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.7143	94.29	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.6939	93.88	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด อุตรดิตถ์				
เขตตรวจราชการที่	**17**			
ประเด็นการสำรวจ	**อุตรดิตถ์(N=13)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.3077	86.15	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.3846	87.69	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.1538	83.08	พึงพอใจมาก	5
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.2308	84.62	พึงพอใจมากที่สุด	4
รวม	4.2692	85.39	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5385	90.77	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.2308	84.62	พึงพอใจมากที่สุด	4
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.3077	86.15	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.3077	86.15	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	6
รวม	4.2769	85.54	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.3077	86.15	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.3077	86.15	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.3846	87.69	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.3077	86.15	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.0000	80.00	พึงพอใจมาก	6
รวม	4.2615	85.23	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.2692	85.38	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด กำแพงเพชร				
เขตตรวจราชการที่	**18**			
ประเด็นการสำรวจ	**กำแพงเพชร(N=8)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.6250	92.50	พึงพอใจมากที่สุด	1
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.6250	92.50	พึงพอใจมากที่สุด	1
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.5625	91.25	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.6250	92.50	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.4750	89.50	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.4500	89.00	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.4911	89.82	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด พิจิตร				
เขตตรวจราชการที่	**18**			
ประเด็นการสำรวจ	**พิจิตร(N=12)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.3333	86.67	พึงพอใจมากที่สุด	5
รวม	4.5417	90.83	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.7500	95.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.5833	91.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.6667	93.33	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.7500	95.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.5833	91.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.5833	91.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.5833	91.67	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.6000	92.00	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.6071	92.14	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด นครสวรรค์				
เขตตรวจราชการที่	**18**			
ประเด็นการสำรวจ	**นครสวรรค์(N=14)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.3571	87.14	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.3571	87.14	พึงพอใจมากที่สุด	4
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.4286	88.57	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.8571	97.14	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.5714	91.43	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.8571	97.14	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.6571	93.14	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.3571	87.14	พึงพอใจมากที่สุด	4
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสารแบบฟอร์ม ฯลฯ	4.2143	84.29	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.2143	84.29	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.2143	84.29	พึงพอใจมากที่สุด	5
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.3000	86.00	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.4643	89.29	พึงพอใจมากที่สุด	

ผลความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการของสำนักงานสหกรณ์จังหวัด อุทัยธานี				
เขตตรวจราชการที่	**18**			
ประเด็นการสำรวจ	**อุทัยธานี(N=8)**			
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	**ร้อยละ**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 ขั้นตอนกระบวนการทำงานชัดเจน เป็นระบบ เข้าใจง่าย	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.2 การทำงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.3 ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและได้รับความสะดวก	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	2
1.4 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
2.1 การแต่งกายเหมาะสม และให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.2 มีความรู้ความสามารถในการตอบคำถาม ตอบข้อหารือชี้แจงให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและช่วยแก้ปัญหาได้	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.3 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เสมอภาคและเท่าเทียมในการให้บริการ	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	2
2.4 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเอง ญาติพี่น้องหรือพวกพ้อง	4.5000	90.00	พึงพอใจมากที่สุด	1
2.5 แสดงความรับผิดชอบหากปฏิบัติงานผิดพลาดพร้อมปรับปรุงแก้ไข	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	2
รวม	4.4250	88.50	พึงพอใจมากที่สุด	
3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก				
3.1 มีความเพียงพอและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ทำให้สามารถรับบริการได้หลากหลายช่องทาง	4.3750	87.50	พึงพอใจมากที่สุด	2
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงและมีความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เช่น คู่มือ คำแนะนำ เอกสาร แบบฟอร์ม ฯลฯ	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.3 มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศให้ทราบเป็นประจำ	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
3.4 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น ร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะต่อกรมส่งเสริมสหกรณ์อย่างเพียงพอ	4.1250	82.50	พึงพอใจมาก	4
3.5 มีการชี้แจงหรือแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	3
รวม	4.2500	85.00	พึงพอใจมากที่สุด	
รวมทุกด้าน	4.3482	86.96	พึงพอใจมากที่สุด	

ภาคผนวก ค

Infographic

ผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรมส่งเสริมสหกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม ร้อยละ 86.97

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 89.01

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 86.67

ความพึงพอใจด้านช่องทางการติดต่อ สื่อสารและสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 85.18

ภาคผนวก ง

รายชื่อคณะผู้จัดทำ

รายชื่อคณะผู้จัดทำ

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

1. นางวาสนา บุญเลิศวรกุล	นักวิชาการสหกรณ์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
2. นางสาวอรนุช จ้อยเจือ	นักวิชาการสหกรณ์ชำนาญการ
3. นายรณชัย นิลสม	นักวิชาการสหกรณ์ปฏิบัติการ
4. นางสาวเจนนิสา หอมขาว	นักวิชาการสหกรณ์ปฏิบัติการ
5. นางสาวคนึงนิตย์ ปักนอก	นักวิชาการสหกรณ์

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

1. นายอาทิตย์ สุกเหลือ	ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
2. นางสาววราลักษณ์ มะลิซ้อน	ผู้อำนวยการกลุ่มฐานข้อมูลสารสนเทศ
3. นายสุกฤษฎิ์ กลั่นบุศย์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ