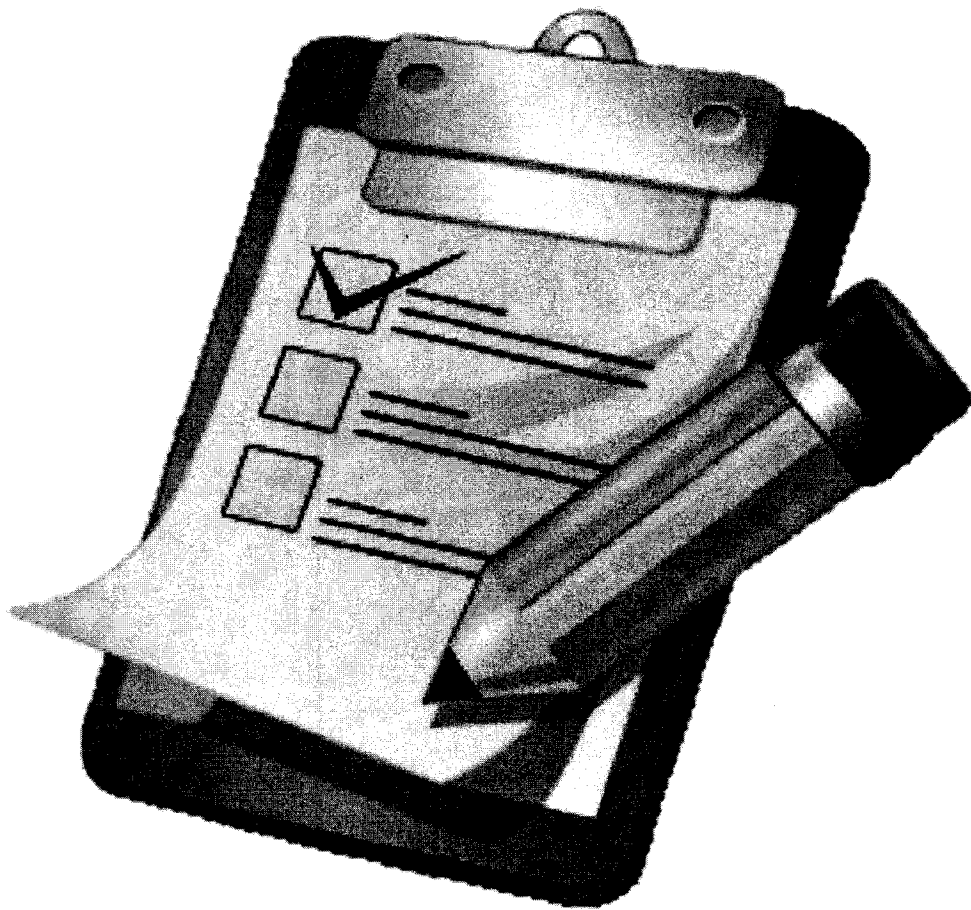




สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
(เกษตรกรและผู้ยากจน และ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนภูมิภาค)



กลุ่มช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน  
กองทุนหมุนเวียนเพื่อการกู้ยืมแก่เกษตรกรและผู้ยากจน  
สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน  
สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

**บทสรุปผู้บริหาร**  
**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**  
**(เกษตรกรและผู้ยากจน และ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนภูมิภาค)**

ตามเกณฑ์ของตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในบันทึกข้อตกลง การประเมินผลการดำเนินงานของทุนหมุนเวียน ประจำปีบัญชี ๒๕๖๑ กำหนดให้กองทุนหมุนเวียน เพื่อการกู้ยืมแก่เกษตรกรและผู้ยากจน ซึ่งอยู่ในกำกับของสำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกร และรับเรื่องร้องเรียน (สกร.) สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สพ.กษ.) สำรวจความพึงพอใจ ของกลุ่มตัวอย่าง ๒ กลุ่ม คือ ผู้รับบริการกลุ่มเกษตรกรและผู้ยากจน (น้ำหนักร้อยละ ๕๐) และผู้ปฏิบัติงาน ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการส่วนภูมิภาค (น้ำหนักร้อยละ ๕๐) โดยกำหนดเกณฑ์ค่านวนร้อยละ ของจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจระดับพึงพอใจมาก และมากที่สุด เทียบกับจำนวนผู้ตอบแบบ สำรวจความพึงพอใจทั้งหมด

การสำรวจความพึงพอใจของทั้ง ๒ กลุ่ม สกร. ได้ดำเนินการประสานงานขอความอนุเคราะห์ จากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดเป้าหมายเพื่อตอบแบบสำรวจ และแจกแบบสำรวจ แก่ผู้รับบริการ พร้อมประสานเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเกษตรอำเภอเพื่อดำเนินการเช่นเดียวกัน การสำรวจ จำแนกออกเป็น ๓ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการรับบริการ/เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนภูมิภาค

ส่วนที่ ๓ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

มีรายละเอียดการสำรวจโดยสรุปของ ๒ กลุ่ม ดังนี้

**๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (เกษตรกรและผู้ยากจน) มีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๔๔๘ คน**

๑.๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสำรวจในส่วนที่ ๑ พบว่ามีผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุอยู่ระหว่าง ๕๑ - ๖๐ ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพเป็นเกษตรกรหรือ ทำการเกษตร รายได้อยู่ระหว่าง ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท และรับทราบข้อมูลกองทุนหมุนเวียนฯ จากเพื่อน หรือคนรู้จัก

๑.๒ ความพึงพอใจในการรับบริการ แบ่งเป็น ๕ ด้าน

ผลวิเคราะห์ความพึงพอใจ ส่วนที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจ ด้านเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยเน้นด้านจริยธรรมธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและ ประพฤติมิชอบในภาครัฐ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓ คะแนน รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๐ คะแนน และความพึงพอใจในภาพรวมของทุกด้านของการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๕ คะแนน

๑.๓ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะให้หน่วยงานบริการเพิ่มความรวดเร็ว ในการดำเนินงาน และปรับปรุงการบูรณาการงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานเกี่ยวข้อง และปรับปรุงสถานที่ รับบริการบางพื้นที่ พร้อมทั้งควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเพิ่มช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง และชมเชยการให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ดีเยี่ยม และความน่าเชื่อถือ ในการให้บริการ

**๒. ความพึงพอใจ (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนภูมิภาค) ในการติดต่อประสานงานกองทุนหมุนเวียนฯ**  
ระหว่างหน่วยงานส่วนกลางกับหน่วยงานส่วนภูมิภาค

๒.๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๔๔๓ คน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสำรวจในส่วนที่ ๑ พบว่ามีผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย อายุอยู่ระหว่าง ๕๑ - ๖๐ ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพรับราชการ สถานที่ทำงาน สำนักงานเกษตรอำเภอ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานด้านการให้ความช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน มากกว่า ๕ ปี ความถี่ในการติดต่อประสานงานกับส่วนกลางตามความจำเป็น รองลงมาเป็นประจำทุกเดือน และช่องทางที่ใช้ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ส่วนกลางส่วนใหญ่ใช้ช่องทางโทรศัพท์

๒.๒ ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาค แบ่งเป็น ๕ ด้าน

ผลวิเคราะห์ความพึงพอใจ ส่วนที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจมีความพึงพอใจ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๙ คะแนน รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยเน้นด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล การป้องกันการทุจริต และประพฤตินิยมในภาครัฐ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๔ คะแนน และความพึงพอใจในภาพรวมของทุกด้านในการติดต่อประสานงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานส่วนกลางและ ส่วนภูมิภาค อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๔ คะแนน

๒.๓ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาค (ส่วนจังหวัดและส่วนอำเภอ) มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ให้หน่วยงานส่วนกลางจัดทำเอกสารคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอ และจัดประชุม/อบรม ชี้แจงระเบียบหลักเกณฑ์ แนวทางปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคอย่างน้อยปีละ ๑-๒ ครั้ง เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ใหม่ มีการปรับเปลี่ยนบ่อย พร้อมทั้งควรจัดทำหรือรวบรวม กรณีศึกษาของเกษตรกรและผู้ยากจนในกรณีต่างๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ใหม่ได้ศึกษาแนวทางในการปฏิบัติงาน และควรมีระบบออนไลน์ในการบันทึกการดำเนินงานตามกรอบระยะเวลาของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้สามารถ ติดตามเรื่องของผู้กู้ได้ว่าอยู่ขั้นตอนและหน่วยงานใดดำเนินการ

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามเกณฑ์การประเมินผล กองทุนหมุนเวียน ประจำปีบัญชี ๒๕๖๑ ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (เกณฑ์วัดระดับ ๓ เท่ากับ ร้อยละ ๗๕ ± ๕) พบว่ามีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในระดับมาก และมากที่สุด ดังนี้

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ ๙๖.๓๙ (น้ำหนักร้อยละ ๕๐)

๒. ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ ๘๔.๒๐ (น้ำหนักร้อยละ ๕๐)

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีผลความ พึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ ๙๐.๓๐ เทียบค่าเกณฑ์ในระดับ ๕ (ร้อยละ ๘๕)

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
ส่วนที่ ๑ ผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการแก่เกษตรกรและผู้ยากจน	๑
ส่วนที่ ๒ ผลสำรวจความพึงพอใจ (สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนภูมิภาค) ในการติดต่อ ประสานงานกองทุนหมุนเวียนฯ ระหว่างหน่วยงานส่วนกลางกับหน่วยงานส่วนภูมิภาค	๑๑
ส่วนที่ ๓ สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามตัวชี้วัดการประเมินผลทุนหมุนเวียน ภาคผนวก	๒๓ ๒๔
- แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ “การชื้อกู้เงินกองทุนหมุนเวียนฯ” (เกษตรกรและผู้ยากจน)	
- แบบสำรวจความพึงพอใจในการติดต่อประสานงาน “การปฏิบัติงานกองทุนหมุนเวียนฯ ระหว่าง หน่วยงานส่วนกลางกับหน่วยงานส่วนภูมิภาค	

.....

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
๑. ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการ	๓
๒. จำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๘
๓. สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ	๑๐
๔. ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจ (สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนภูมิภาค)	๑๓
๕. จำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนภูมิภาค	๑๘
๖. สรุปผลความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนภูมิภาค	๒๒
๗. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามตัวชี้วัดการประเมินผลทุนหมุนเวียน	๒๓
๘. สรุปผลความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามตัวชี้วัดการประเมินผลทุนหมุนเวียน	๒๓

.....

## ส่วนที่ ๑

### ผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการแก่เกษตรกรและผู้ยากจน

#### ๑. ผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ (เกษตรกรและผู้ยากจน)

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการต่อเกษตรกรและผู้ยากจน ของกองทุนหมุนเวียนเพื่อการกู้ยืมแก่เกษตรกรและผู้ยากจน อยู่ในกำกับของสำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน (สกร.) สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สป.กษ.) และข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจมีองค์ประกอบแบ่งเป็น ๔ ส่วน ดังนี้

- ๑.๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจ
- ๑.๒ วิธีการ
- ๑.๓ ผลการสำรวจความพึงพอใจ
- ๑.๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
- ๑.๕ สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

#### ๑.๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการที่เดินทางมาติดต่อขอรับบริการขอกู้เงินกองทุนหมุนเวียนฯ จำนวน ๔๔๘ คน โดยมีข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างแสดงตามตารางที่ ๑ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

##### ๑) เพศ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๓๐๐ คน (ร้อยละ ๖๖.๖๖) และเพศชาย จำนวน ๑๔๘ คน (ร้อยละ ๓๓.๓๓)

##### ๒) อายุ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๑๘๕ คน (ร้อยละ ๔๑.๒๙) รองลงมาคืออายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๔๐ คน (ร้อยละ ๓๑.๒๕) อายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๗๗ คน (ร้อยละ ๑๗.๒๑) และอายุระหว่าง ๒๐ - ๓๐ ปี จำนวน ๑๘ คน (ร้อยละ ๔.๐๖)

##### ๓) การศึกษา

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๔๓๑ (ร้อยละ ๙๖.๒๓) รองลงมาระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๕ คน (ร้อยละ ๓.๓๓) และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๒ (ร้อยละ ๐.๔๔)

##### ๔) อาชีพ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ทำการเกษตร จำนวน ๓๐๑ คน (ร้อยละ ๖๖.๖๖) รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง จำนวน ๑๐๕ คน (ร้อยละ ๒๓.๔๔) และ อื่นๆ เช่น ค้าขาย แม่บ้าน ตัดเย็บเสื้อผ้า เป็นต้น) จำนวน ๓๒ คน (ร้อยละ ๗.๑๖)

##### ๕) รายได้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๖๙ คน (ร้อยละ ๕๙.๘๒) รองลงมาคือรายได้ระหว่าง ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๐๕ คน (ร้อยละ ๒๓.๔๔) รายได้ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๐๐ (ร้อยละ ๒๒.๓๒) และรายได้มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๔ คน (ร้อยละ ๕.๓๘)

**๖) การรับทราบข้อมูลของกองทุนหมุนเวียนฯ จากช่องทาง (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)**

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลของกองทุนหมุนเวียนฯ จากเพื่อน/คนรู้จัก จำนวน ๒๑๔ (ร้อยละ ๓๓.๐๘) รองลงมาเจ้าหน้าที่ ธ.ก.ส. จำนวน ๑๔๙ (ร้อยละ ๒๓.๐๓) แผ่นพับ/โปสเตอร์ จำนวน ๙๑ คน (ร้อยละ ๑๔.๐๖) คลินิกเกษตรเคลื่อนที่ฯ จำนวน ๘๑ คน (ร้อยละ ๑๒.๕๒) และ วิทยุท้องถิ่น ๑๔ คน (ร้อยละ ๒.๑๕)

**๗) หน่วยงานสามารถติดต่อท่านผ่านช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)**

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สามารถให้หน่วยงานติดต่อผ่านช่องทางโทรศัพท์มือถือ จำนวน ๒๖๖ คน (ร้อยละ ๕๒.๗๘) รองลงมาผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น โทรศัพท์สำนักงาน จดหมาย line เป็นต้น จำนวน ๔๗ คน (ร้อยละ ๙.๒๓) โทรศัพท์บ้าน จำนวน ๔ คน (ร้อยละ ๐.๗๙) และอีเมลล์ จำนวน ๑ คน (ร้อยละ ๐.๒๐)

ตารางที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการ

n= ๔๙๘

ลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม (ข้อมูลทั่วไป)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	๑๙๘	๓๙.๗๖
หญิง	๓๐๐	๖๐.๒๔
<b>รวม</b>	<b>๔๙๘</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>อายุ (ปี)</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๘	๓.๖๑
๓๑ - ๔๐ ปี	๗๗	๑๕.๔๖
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๔๐	๒๘.๑๑
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๘๕	๓๗.๑๕
๖๐ ปีขึ้นไป	๗๘	๑๕.๖๖
<b>รวม</b>	<b>๔๙๘</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>การศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๔๓๑	๘๖.๕๕
ปริญญาตรี	๖๑	๑๒.๒๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๖	๑.๒๐
<b>รวม</b>	<b>๔๙๘</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>อาชีพ</b>		
รับจ้าง/ลูกจ้าง	๑๐๕	๒๑.๐๘
เกษตรกร/การเกษตร	๓๐๑	๖๐.๔๔
อื่นๆ (เช่น ค้าขาย แม่บ้าน ตัดเย็บเสื้อผ้า เป็นต้น)	๙๒	๑๘.๔๗
<b>รวม</b>	<b>๔๙๘</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>รายได้ต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๑๐๐	๒๐.๐๘
๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๒๖๙	๕๔.๐๒
๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๑๐๕	๒๑.๐๘
มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๒๔	๔.๘๒
<b>รวม</b>	<b>๔๙๘</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>



ตารางที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการ (ต่อ)

n= ๔๙๘

ลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม (ข้อมูลทั่วไป)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>การรับทราบข้อมูลของกองทุนหมุนเวียนฯ จากช่องทาง (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)</b>		
ผ่านพับ/โปสเตอร์	๙๑	๑๔.๐๖
วิทยุท้องถิ่น	๑๔	๒.๑๕
เพื่อน/คนรู้จัก	๒๑๔	๓๓.๐๘
เจ้าหน้าที่ ธ.ก.ส.	๑๔๙	๒๓.๐๓
คลินิกเกษตรเคลื่อนที่ฯ	๘๑	๑๒.๕๒
อื่นๆ ระบุ <sup>๑</sup>	๙๘	๑๕.๑๕
<b>รวม</b>	<b>๖๔๗</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>หน่วยงานงานสามารถติดต่อท่านผ่านช่องทาง (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)</b>		
โทรศัพท์มือถือ	๒๖๖	๕๒.๗๘
โทรศัพท์บ้าน	๔	๐.๗๙
อีเมล	๑	๐.๒๐
ช่องทางอื่นๆ <sup>๒</sup>	๔๗	๙.๒๓
ไม่ระบุ	๑๘๖	๓๗.๓๓
<b>รวม</b>	<b>๕๐๔</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

หมายเหตุ <sup>๑</sup> การรับทราบข้อมูลกองทุนหมุนเวียนฯ จากช่องทางอื่นๆ เช่น ผู้นำชุมชน กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน ศูนย์ดำรงธรรม เจ้าหน้าที่เกษตรตำบล/เกษตรอำเภอ สื่อรายการโทรทัศน์ เป็นต้น

<sup>๒</sup> หน่วยงานสามารถติดต่อท่านผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น จดหมาย line โทรศัพท์สำนักงาน เป็นต้น

## ๑.๒ วิธีการ

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกองทุนหมุนเวียนฯ แก่เกษตรกรและผู้ยากจน ซึ่งกำหนดจำนวนตัวแทนของประชากร ใช้การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามหลักการของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ ความคาดเคลื่อน  $\pm$  ร้อยละ ๕ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ ๓๑๖ คน (คำนวณจากจำนวนประชากรกลุ่มเป้าหมายของหน่วยงานเท่ากับ ๑,๕๐๐ คน ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจจะใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า ๓๑๖ คน) และตามเกณฑ์ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนหมุนเวียน กำหนดให้สำรวจกลุ่มตัวอย่าง ๒ กลุ่ม คือ ผู้มารับบริการกลุ่มเกษตรกรและผู้ยากจน และผู้ปฏิบัติการฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการส่วนภูมิภาคโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และกำหนดวัดระดับความพึงพอใจ Likert Scale ออกเป็น ๕ ระดับ ได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อยและ พึงพอใจน้อยที่สุดซึ่งแต่ละระดับมีเกณฑ์การให้คะแนนและเกณฑ์การแปลผล ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน		เกณฑ์การแปลผล	
ระดับที่ ๑	พึงพอใจน้อยที่สุด	๑.๐๐ - ๑.๘๐	พึงพอใจน้อยที่สุด
ระดับที่ ๒	พึงพอใจน้อย	๑.๘๑ - ๒.๖๐	พึงพอใจน้อย
ระดับที่ ๓	พึงพอใจปานกลาง	๒.๖๑ - ๓.๔๐	พึงพอใจปานกลาง
ระดับที่ ๔	พึงพอใจมาก	๓.๔๑ - ๔.๒๐	พึงพอใจมาก
ระดับที่ ๕	พึงพอใจมากที่สุด	๔.๒๑ - ๕.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด

สูตรการคำนวณค่าความพึงพอใจ มีดังนี้

สูตรการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด} \times ๑๐๐}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}}$$

ตัวอย่าง เช่น จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

มีผู้ตอบแบบในระดับพึงพอใจมาก	จำนวน	๓๐	คน
มีผู้ตอบแบบในระดับพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน	๕๐	คน
มีผู้ตอบแบบในระดับพึงพอใจปานกลาง	จำนวน	๑๒	คน
มีผู้ตอบแบบในระดับพึงพอใจน้อย	จำนวน	๕	คน
มีผู้ตอบแบบในระดับพึงพอใจน้อยที่สุด	จำนวน	๓	คน
	รวม	๘๐	คน

แทนค่า

$$\frac{(๓๐+๕๐) \times ๑๐๐}{(๑๐๐)} = \text{ร้อยละ } ๘๐$$

### ๑.๓ ผลการสำรวจความพึงพอใจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (เกษตรกรและผู้ยากจน) ที่มาติดต่อขอกู้เงินกองทุนหมุนเวียนฯ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ๕ ด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยเน้นด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริต และประพฤติกรรมชอบในภาครัฐ โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจภาพรวมในแต่ละด้านที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ คะแนน (ร้อยละ ๘๖.๙๓) (ตามตารางที่ ๒) มีรายละเอียดจำแนกตามด้านต่างๆ ได้ดังนี้

#### ๑) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๐ คะแนน สรุปได้ดังนี้

- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายคดี เป็นมิตร มีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๔ คะแนน
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒ คะแนน
- เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๑ คะแนน
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และถูกต้อง มีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๔ คะแนน

#### ๒) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๒๔ คะแนน สรุปได้ดังนี้

- มีขั้นตอนการติดต่อ ประสานงานเพื่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการขอกู้เงินที่สะดวก และเข้าถึงได้ง่าย ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๒๗ คะแนน
- มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๑ คะแนน
- มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔ คะแนน
- มีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘ คะแนน
- มีคำแนะนำจากเอกสาร/บุคลากร/ป้ายประกาศ การให้บริการอย่างชัดเจน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๑ คะแนน

### ๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คะแนน สรุปได้ดังนี้

- ป้ายบอกสถานที่ตั้งหน่วยงาน มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๙ คะแนน
- สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐ คะแนน
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒ คะแนน
- มีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย และสะดวก ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ คะแนน
- ผู้รับบริการมีความสะดวกในการใช้ช่องทางในการติดต่อประสานงาน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐ คะแนน

### ๔) ความพึงพอใจด้านคุณภาพจากการให้บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านคุณภาพจากการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยรวม ๔.๓๙ คะแนน สรุปได้ดังนี้

- ได้รับความรู้ด้านข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของกองทุนหมุนเวียนฯ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐ คะแนน
- ได้รับความรู้ที่เหมาะสม และตรงกับความต้องการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๘ คะแนน
- ได้รับความรู้ที่น่าเชื่อถือ และวางใจ ให้เก็บข้อมูลส่วนบุคคล สำหรับการขอรับบริการของกองทุนหมุนเวียนฯ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๕ คะแนน

### ๕) ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยเน้นด้านจรรยาบรรณธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นด้านจรรยาบรรณ ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยรวม ๔.๕๓ คะแนน สรุปได้ดังนี้

- มีความเสมอภาคเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๙ คะแนน
- มีความซื่อสัตย์ ไม่เรียกร้อยค่าตอบแทน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕ คะแนน
- มีความโปร่งใสในการรับบริการ สามารถตรวจสอบข้อมูลการดำเนินงานได้อย่างตรงไปตรงมา ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖ คะแนน

ตารางที่ ๒ จำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

(n = ๔๔๘)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
<b>๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ</b>						<b>๔.๔๐</b>	<b>พอใจมากที่สุด</b>
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	๒๒๔	๒๒๙	๒๓	๒	-	๔.๔๔	พอใจมากที่สุด
อธยาศัยดีเป็นมิตร	(๔๙.๐๐)	(๔๕.๙๘)	(๕.๖๒)	(๐.๔๐)			
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก	๒๐๕	๒๕๐	๔๒	๑	-	๔.๓๒	พอใจมากที่สุด
รวดเร็ว	(๔๑.๑๖)	(๕๐.๒๐)	(๘.๔๓)	(๐.๒๐)			
- เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น	๒๓๙	๒๒๙	๒๗	๓	-	๔.๔๑	พอใจมากที่สุด
เต็มใจ ให้บริการ	(๕๗.๙๙)	(๔๕.๙๘)	(๕.๕๒)	(๐.๖๐)			
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถาม	๒๕๒	๒๑๔	๓๐	๒	-	๔.๔๔	พอใจมากที่สุด
ได้เป็นอย่างดีชัดเจนและถูกต้อง	(๕๔.๐๘)	(๔๓.๙๒)	(๖.๐๕)	(๐.๔๐)			
<b>๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>๔.๒๔</b>	<b>พอใจมากที่สุด</b>
- มีขั้นตอนการติดต่อ ประสานงานเพื่อ	๑๙๖	๒๔๑	๕๙	๒	-	๔.๒๗	พอใจมากที่สุด
สอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับการขอกู้เงิน	(๓๙.๕๒)	(๕๘.๕๙)	(๑๑.๙๐)	(๐.๔๐)			
ที่สะดวก และเข้าถึงได้ง่าย							
- มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับ	๑๗๘	๒๕๒	๖๔	๔	-	๔.๒๑	พอใจมากที่สุด
สภาพงาน	(๓๕.๗๔)	(๕๐.๖๐)	(๑๒.๘๕)	(๐.๘๐)			
- มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	๒๑๐	๒๕๑	๓๔	๓	-	๔.๓๔	พอใจมากที่สุด
อย่างยุติธรรม	(๔๒.๑๗)	(๕๐.๔๐)	(๖.๘๓)	(๐.๖๐)			
- มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	๑๘๓	๒๒๘	๗๙	๘	-	๔.๑๘	พอใจมาก
	(๓๖.๗๕)	(๔๕.๗๘)	(๑๕.๘๖)	(๑.๖๑)			
- มีคำแนะนำเอกสาร/บุคลากร/ป้ายประกาศ	๔๙๓	๒๒๔	๗๓	๗	๑	๔.๒๑	พอใจมากที่สุด
การให้บริการอย่างชัดเจน	(๓๘.๗๖)	(๔๔.๙๘)	(๑๔.๖๖)	(๑.๔๑)	(๐.๒๐)		
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						<b>๔.๒๗</b>	<b>พอใจมากที่สุด</b>
- ป้ายบอกสถานที่ตั้งหน่วยงาน มีความชัดเจน	๑๘๔	๒๓๒	๗๗	๕	-	๔.๑๙	พอใจมาก
และเข้าใจง่าย	(๓๖.๙๕)	(๔๖.๕๙)	(๑๕.๔๖)	(๑.๐๐)			
- สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และ	๒๐๑	๒๔๖	๔๙	๒	-	๔.๓๐	พอใจมากที่สุด
สภาพแวดล้อมดี	(๔๐.๓๖)	(๔๙.๕๐)	(๙.๘๔)	(๐.๔๐)			
- ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก	๒๑๙	๒๑๙	๕๘	๒	-	๔.๓๒	พอใจมากที่สุด
	(๔๓.๙๘)	(๔๓.๙๘)	(๑๑.๖๕)	(๐.๔๐)			
- มีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่	๑๙๔	๒๓๘	๖๓	๓	-	๔.๒๕	พอใจมากที่สุด
หลากหลายและสะดวก	(๓๘.๙๖)	(๔๗.๗๙)	(๑๒.๖๕)	(๐.๖๐)			
- ผู้รับบริการมีความสะดวกในการใช้ช่องทาง	๑๙๗	๒๕๖	๔๑	๔	-	๔.๓๐	พอใจมากที่สุด
ในการติดต่อประสานงาน	(๓๙.๕๖)	(๕๑.๔๑)	(๘.๒๓)	(๐.๘๐)			

หมายเหตุ : ตัวเลขใน ( ) แสดงค่าร้อยละ

ตารางที่ ๒ จำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ต่อ)

(n = ๔๙๘)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
<b>๔. ด้านคุณภาพจากการให้บริการ</b>						๔.๓๙	พอใจมากที่สุด
- ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วนตาม วัตถุประสงค์ของกองทุนหมุนเวียนฯ	๒๓๑ (๔๖.๓๙)	๒๓๐ (๔๖.๑๘)	๓๔ (๖.๘๓)	๓ (๐.๖๐)	-	๔.๓๐	พอใจมากที่สุด
- ได้รับการบริการที่เหมาะสม และ ตรงกับความต้องการ	๒๑๖ (๔๓.๓๗)	๒๔๐ (๔๘.๑๙)	๔๐ (๘.๐๓)	๒ (๐.๔๐)	-	๔.๓๘	พอใจมากที่สุด
- ได้รับการบริการที่น่าเชื่อถือ และวางใจ ให้เก็บ ข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับการขอรับบริการ ของกองทุนหมุนเวียนฯ	๒๔๑ (๔๘.๓๙)	๒๓๒ (๔๖.๕๙)	๒๔ (๔.๘๒)	-	๑ (๐.๒๐)	๔.๓๕	พอใจมากที่สุด
<b>๕. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยเน้นด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และป้องกันการทุจริต และพฤติกรรมชอบในภาครัฐ</b>						๔.๕๓	พอใจมากที่สุด
- มีความเสมอภาคภาคเป็นธรรมไม่เลือก ปฏิบัติในการให้บริการ	๒๖๙ (๕๔.๐๒)	๒๐๔ (๔๐.๙๖)	๒๕ (๕.๐๒)	-	-	๔.๔๙	พอใจมากที่สุด
- มีความซื่อสัตย์ ไม่เรียกร้องค่าตอบแทน	๒๙๕ (๕๙.๒๔)	๑๘๑ (๓๖.๓๕)	๒๑ (๔.๒๒)	๑ (๐.๒๐)	-	๔.๕๕	พอใจมากที่สุด
- มีความโปร่งใสในการรับบริการ สามารถ ตรวจสอบ ข้อมูลการดำเนินงานได้อย่าง ตรงไปตรงมา	๒๙๗ (๕๙.๖๔)	๑๘๔ (๓๖.๙๕)	๑๗ (๓.๔๑)	-	-	๔.๕๖	พอใจมากที่สุด
	<b>รวม</b>					๔.๓๕	พอใจมากที่สุด
	<b>(ร้อยละ)</b>					๘๖.๙๓	

หมายเหตุ : ตัวเลขใน ( ) แสดงค่าร้อยละ

**๑.๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ**

ผลการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ (เกษตรกรและผู้ยากจน) ที่มาติดต่อขอกู้เงินกองทุนหมุนเวียนฯ ซึ่งในแบบสำรวจกำหนดเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสำรวจสามารถเขียนข้อความแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการรับบริการของกองทุนหมุนเวียนฯ ซึ่งผลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสรุปได้ ดังนี้

**๑) เรื่องความคิดเห็นเพื่อชมเชยการรับบริการ**

- การให้ข้อมูลและคำแนะนำดีเยี่ยม
- การให้บริการช่วยเหลือเกษตรกรมีความสะดวก และน่าเชื่อถือ
- ขอบคุณที่ช่วยเหลือเกษตรกร

**๒) เรื่องความคิดเห็นเพื่อให้ปรับปรุงการรับบริการ**

- ระยะเวลาการอนุมัติเงินกู้และการจ่ายเงินกู้ ควรดำเนินการให้รวดเร็วมากขึ้น
- ควรปรับปรุงการบูรณาการระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กองทุนหมุนเวียนฯ
- ควรปรับปรุงการบริหารจัดการที่ต้องใช้เอกสารจาก ธ.ก.ส. เนื่องจากระยะเวลาดำเนินการนานเกินไป ควรเร่งรัดให้การดำเนินการหรือลดขั้นตอนให้รวดเร็วมากขึ้น

- เพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินการอนุมัติ
- ควรเพิ่มความรวดเร็วในการแจ้งผล เช่น หลังยื่นเรื่องครบทราบผลภายใน ๑๕ วัน
- บางพื้นที่ควรปรับปรุงอาคารสถานที่รับบริการ

๓) เรื่องข้อเสนอแนะ

- กองทุนหมุนเวียนฯ ควรเปิดโอกาสให้หนีจากบริษัทลิสซิง
- ควรมีช่องทางการชำระหนี้มากขึ้น
- บางพื้นที่ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชน
- ควรประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงเกษตรกรมากขึ้น เนื่องจากบางพื้นที่ยังไม่รับทราบ
- กองทุนหมุนเวียนฯ ควรลดเพดานเปอร์เซ็นต์เงินกู้ลง

๑.๕ สรุปผลรวมการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (เกษตรกรและผู้ยากจน) ที่มาติดต่อขอกู้เงินกองทุนหมุนเวียนฯ ตามเกณฑ์การประเมินผลในบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานของกองทุนหมุนเวียนตามตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งกำหนดให้สำรวจกลุ่มตัวอย่างทั้งผู้มารับบริการกลุ่มเกษตรกรและผู้ยากจน (น้ำหนักร้อยละ ๕๐) และผู้ปฏิบัติการฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการส่วนภูมิภาค (น้ำหนักร้อยละ ๕๐) ทั้งนี้ เกณฑ์การคำนวณความพึงพอใจได้กำหนดให้คำนวณความพึงพอใจจากจำนวนของผู้ที่ตอบแบบสำรวจในระดับพึงพอใจมาก และมากที่สุด เทียบกับจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจทั้งหมด ซึ่งผลสรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ แสดงในตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระดับความพึงพอใจ	ระดับเกณฑ์คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความพึงพอใจมากที่สุด	๔.๒๑ - ๕.๐๐	๒๘๕	๕๗.๒๓
ความพึงพอใจมาก	๓.๔๑ - ๔.๒๐	๑๙๕	๓๙.๑๖
ความพึงพอใจปานกลาง	๒.๖๑ - ๓.๔๐	๑๘	๓.๖๑
ความพึงพอใจน้อย	๑.๘ - ๒.๖๐	-	-
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	๑.๐๐ - ๑.๘๐	-	-
<b>รวม</b>		<b>๔๙๘</b>	<b>๑๐๐</b>

สูตรการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด} \times ๑๐๐}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}}$$

สรุปผลรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการ (เกษตรกรและผู้ยากจน) พบว่ามีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในระดับมาก และมากที่สุด จำนวน ๔๘๐ คน (n = ๔๙๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๙

## ส่วนที่ ๒

### ผลสำรวจความพึงพอใจ (สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนภูมิภาค) ในการติดต่อประสานงานกองทุนหมุนเวียนฯ ระหว่างหน่วยงานส่วนกลางกับหน่วยงานส่วนภูมิภาค

๑. การสำรวจความพึงพอใจ (สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนภูมิภาค) ในการติดต่อประสานงานกองทุนหมุนเวียนฯ ระหว่างหน่วยงานส่วนกลางกับหน่วยงานส่วนภูมิภาค”

การสำรวจความพึงพอใจ (สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนภูมิภาค) ในการติดต่อประสานงานกองทุนหมุนเวียนฯ ระหว่างหน่วยงานส่วนกลาง คือ สำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน (สกร.) ดูแลงานกองทุนหมุนเวียนฯ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สป.กษ.) และหน่วยงานที่ติดต่อประสานงานส่วนภูมิภาค คือ สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สป.กษ.) และสำนักงานเกษตรอำเภอ สังกัดกรมส่งเสริมการเกษตร เพื่อร่วมให้บริการแก่ประชาชน (เกษตรกรและผู้ยากจน) ที่ต้องการติดต่อขอรับบริการจากกองทุนหมุนเวียนฯ และข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจมีองค์ประกอบแบ่งเป็น ๔ ส่วน ดังนี้

- ๑.๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจ
- ๑.๒ วิธีการ
- ๑.๓ ผลการสำรวจความพึงพอใจ
- ๑.๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
- ๑.๕ สรุปผลรวมการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนภูมิภาค

#### ๑.๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจ

ข้อมูลของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ (สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนภูมิภาค) จำนวน ๔๔๓ คน โดยมีข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างแสดงตามตารางที่ ๔ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

#### ๑) เพศ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๒๒๓ คน (ร้อยละ ๕๐.๓๔) และเพศหญิง จำนวน ๒๒๐ คน (ร้อยละ ๔๙.๖๖)

#### ๒) อายุ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๑๗๗ คน (ร้อยละ ๓๙.๙๕) รองลงมา มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑๔๕ คน (ร้อยละ ๓๒.๗๓) อายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๘๓ คน (ร้อยละ ๑๘.๗๔) และอายุระหว่าง ๒๐ - ๓๐ ปี จำนวน ๓๘ คน (ร้อยละ ๘.๕๖)

#### ๓) การศึกษา

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๓๖๕ (ร้อยละ ๘๒.๒๖) รองลงมา ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๗๗ คน (ร้อยละ ๑๗.๓๘) และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๐ (ร้อยละ ๒.๒๖)

#### ๔) อาชีพ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อาชีพรับราชการ จำนวน ๓๖๖ คน (ร้อยละ ๘๒.๖๒) รองลงมาอาชีพพนักงานราชการ จำนวน ๓๖ คน (ร้อยละ ๘.๑๓) และลูกจ้าง/พนักงานกองทุนฯ จำนวน ๔๑ คน (ร้อยละ ๙.๒๖)



**๕) สถานที่ทำงาน**

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สถานที่ทำงานอยู่ที่สำนักงานเกษตรอำเภอ จำนวน ๓๓๕ คน (ร้อยละ ๗๕.๖๒) รองลงมาสถานที่ทำงานอยู่ที่สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด จำนวน ๑๐๓ คน (ร้อยละ ๒๓.๒๕) และสถานที่ทำงานอยู่ที่ว่าการอำเภอ จำนวน ๕ คน (ร้อยละ ๑.๑๓)

**๖) ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานด้านการให้ความช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน**

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงานด้านการให้ความช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนเป็นระยะเวลามากกว่า ๕ ปี จำนวน ๑๗๙ คน (ร้อยละ ๔๐.๔๑) รองลงมาระยะเวลา ๓-๔ ปี จำนวน ๑๒๒ คน (ร้อยละ ๒๗.๕๔) ระยะเวลา ๑ - ๒ ปี จำนวน ๗๔ คน (ร้อยละ ๑๗.๗๐) และระยะเวลาดำกว่า ๑ ปี จำนวน ๖๘ คน (ร้อยละ ๑๕.๓๕)

**๗) ความถี่ในการติดต่อประสานงานกับส่วนกลาง**

กลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการติดต่อประสานงานกับส่วนกลางส่วนใหญ่ตอบไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับความจำเป็น จำนวน ๓๘๖ คน (ร้อยละ ๘๗.๑๓) รองลงมาติดต่อทุกเดือน จำนวน ๓๒ คน (ร้อยละ ๗.๒๒) และติดต่อทุกสัปดาห์ จำนวน ๒๕ คน (ร้อยละ ๕.๖๔)

**๘) ช่องทางที่ใช้ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)**

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ติดต่อผ่านช่องทางโทรศัพท์ จำนวน ๔๑๔ คน (ร้อยละ ๔๐.๐๘) รองลงมาผ่านช่องทาง line จำนวน ๑๗๕ คน (ร้อยละ ๑๖.๙๔) ผ่านช่องทาง E-mail จำนวน ๑๕๑ คน (ร้อยละ ๑๔.๖๒) ผ่านช่องทางไปรษณีย์ จำนวน ๑๔๔ คน (ร้อยละ ๑๓.๙๔) ผ่านช่องทางโทรสาร จำนวน ๑๓๙ คน (ร้อยละ ๑๓.๔๖) และผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านเวทีการประชุม/อบรม ประสานงานส่วนตัว เป็นต้น จำนวน ๑๐ คน (ร้อยละ ๐.๙๗)

ตารางที่ ๔ ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจ (สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนภูมิภาค) (n= ๔๔๓)

ลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม (ข้อมูลทั่วไป)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	๒๒๓	๕๐.๓๔
หญิง	๒๒๐	๔๙.๖๖
<b>รวม</b>	<b>๔๔๓</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>อายุ (ปี)</b>		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๓๕	๗.๙๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๔๕	๓๒.๗๓
๔๑ - ๕๐ ปี	๘๓	๑๘.๗๔
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๗๗	๓๙.๙๕
๖๐ ปีขึ้นไป	๓	๐.๖๘
<b>รวม</b>	<b>๔๔๓</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>การศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๐	๒.๒๖
ปริญญาตรี	๓๖๕	๘๐.๓๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๗๗	๑๗.๓๘
<b>รวม</b>	<b>๔๕๓</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>อาชีพ</b>		
ข้าราชการ	๓๖๖	๘๒.๖๒
พนักงานราชการ	๓๖	๘.๑๓
ลูกจ้าง/พนักงานกองทุนฯ	๔๑	๙.๒๖
<b>รวม</b>	<b>๔๔๓</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>สถานที่ทำงาน</b>		
สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด	๑๐๓	๒๓.๒๕
สำนักงานเกษตรอำเภอ	๓๓๕	๗๕.๖๒
ที่ว่าการอำเภอ	๕	๑.๑๓
<b>รวม</b>	<b>๔๔๓</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ตารางที่ ๔ ข้อมูลผู้ตอบแบบสำรวจ (สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนภูมิภาค) (ต่อ) (n=๔๔๓)

ลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม (ข้อมูลทั่วไป)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานด้านการให้ความช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน		
ต่ำกว่า ๑ ปี	๖๘	๑๕.๓๕
๑ - ๒ ปี	๗๔	๑๖.๗๐
๓ - ๔ ปี	๑๒๒	๒๗.๕๔
มากกว่า ๕ ปี	๑๗๙	๔๐.๔๑
<b>รวม</b>	<b>๔๔๓</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
ความถี่ในการติดต่อประสานงานกับส่วนกลาง		
ทุกวัน	-	-
ทุกสัปดาห์	๒๕	๕.๖๔
ทุกเดือน	๓๒	๗.๒๒
ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับความจำเป็น	๓๘๖	๘๗.๑๓
<b>รวม</b>	<b>๔๔๓</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
ช่องทางที่ใช้ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)		
โทรศัพท์	๔๑๔	๙๐.๐๘
โทรสาร	๑๓๙	๓๑.๔๖
ไปรษณีย์	๑๔๔	๓๒.๕๑
E-mail	๑๕๑	๓๔.๑๒
Line	๑๗๕	๓๙.๕๑
อื่นๆ <sup>๑</sup>	๑๐	๒.๒๖
<b>รวม</b>	<b>๔๓๓</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

หมายเหตุ <sup>๑</sup> จากช่องทางอื่นๆ เช่น ผ่านเวทีการประชุม/อบรม ประสานงานส่วนตัว เป็นต้น

## ๑.๒ วิธีการ

การสำรวจความพึงพอใจ (สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนภูมิภาค) ในการติดต่อประสานงานกองทุนหมุนเวียนฯ ระหว่างหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาค (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายเลขานุการคณะอนุกรรมการฯ ส่วนจังหวัด และส่วนอำเภอ) ซึ่งการกำหนดจำนวนตัวแทนของประชากรใช้การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามหลักการของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ ความคลาดเคลื่อน  $\pm$  ร้อยละ ๕ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ ๓๓๑ คน (คำนวณจากจำนวนประชากรจากจำนวนจังหวัด ๗๖ จังหวัด และจำนวนอำเภอ ๘๗๘ อำเภอ กำหนดอย่างละ ๒ คน (ฝ่ายเลขานุการฯ และผู้ช่วยเลขานุการฯ ส่วนจังหวัด และส่วนอำเภอ) เท่ากับ ๑,๙๐๘ คน ซึ่งการสำรวจจะใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า ๓๓๑ คน) และตามเกณฑ์ชี้วัดที่ ๒.๑ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานของทุนหมุนเวียน กำหนดให้สำรวจกลุ่มตัวอย่าง ๒ กลุ่ม คือ ผู้มารับบริการกลุ่มเกษตรกรและผู้ยากจน และผู้ปฏิบัติการฝ่ายเลขานุการคณะอนุกรรมการส่วนภูมิภาคโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และกำหนดวัดระดับความพึงพอใจ Likert Scale ออกเป็น ๕ ระดับ ได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อยและพึงพอใจน้อยที่สุดซึ่งแต่ละระดับมีเกณฑ์การให้คะแนนและเกณฑ์การแปลผล ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน		เกณฑ์การแปลผล	
ระดับที่ ๑	พึงพอใจน้อยที่สุด	๑.๐๐ - ๑.๘๐	พึงพอใจน้อยที่สุด
ระดับที่ ๒	พึงพอใจน้อย	๑.๘๑ - ๒.๖๐	พึงพอใจน้อย
ระดับที่ ๓	พึงพอใจปานกลาง	๒.๖๑ - ๓.๔๐	พึงพอใจปานกลาง
ระดับที่ ๔	พึงพอใจมาก	๓.๔๑ - ๔.๒๐	พึงพอใจมาก
ระดับที่ ๕	พึงพอใจมากที่สุด	๔.๒๑ - ๕.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด

สูตรการคำนวณค่าความพึงพอใจ มีดังนี้

สูตรการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด} \times ๑๐๐}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}}$$

ตัวอย่าง เช่น จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๐ คน

มีผู้ตอบแบบในระดับพึงพอใจมาก	จำนวน	๓๐	คน
มีผู้ตอบแบบในระดับพึงพอใจมากที่สุด	จำนวน	๕๐	คน
มีผู้ตอบแบบในระดับพึงพอใจปานกลาง	จำนวน	๑๒	คน
มีผู้ตอบแบบในระดับพึงพอใจน้อย	จำนวน	๕	คน
มีผู้ตอบแบบในระดับพึงพอใจน้อยที่สุด	จำนวน	๓	คน
	รวม	๘๐	คน

แทนค่า

$$\frac{(๓๐+๕๐) \times ๑๐๐}{(๑๐๐)} = \text{ร้อยละ } ๘๐$$

### ๑.๓ ผลการสำรวจความพึงพอใจ

การสำรวจความพึงพอใจ (สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนภูมิภาค) ในการติดต่อประสานงานกองทุนหมุนเวียนฯ ระหว่างหน่วยงานส่วนกลาง และหน่วยงานส่วนภูมิภาคเพื่อร่วมให้บริการแก่ประชาชน (เกษตรกรและผู้ยากจน) ที่ต้องการติดต่อขอรับบริการจากกองทุนหมุนเวียนฯ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ๕ ด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริต และประพฤตินิยมชอบในภาครัฐ โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจภาพรวมในแต่ละด้านที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๐๔ คะแนน (ร้อยละ ๘๐.๘๓) (ตามตารางที่ ๕) มีรายละเอียดจำแนกตามด้านต่างๆ ได้ดังนี้

#### ๑) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากด้วยค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๓๙ คะแนน สรุปได้ดังนี้

- เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์ คำสั่ง/มติต่างๆ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๐ คะแนน
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน สามารถอธิบาย และตอบข้อสงสัยหรือข้อซักถามได้ตรงประเด็น มีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๘ คะแนน
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิยาศยดี เป็นมิตร มีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕ คะแนน
- เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ มีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๑ คะแนน
- เจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน มีระดับความพึงพอใจในระดับพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๖ คะแนน
- เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือติดตามงานให้สำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี มีระดับความพึงพอใจ

#### ๒) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๙๗ คะแนน สรุปได้ดังนี้

- มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานมีความคล่องตัว เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๓.๙๑ คะแนน
- การมอบหมาย และกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๒ คะแนน
- มีการสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และรายละเอียดของระเบียบหลักเกณฑ์/คำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เหมาะสม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๓.๙๖ คะแนน
- แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลเหมาะสม เข้าใจง่าย ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๑ คะแนน

- การดำเนินงานระหว่างกับส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคมีความชัดเจน โปร่งใส ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๓ คะแนน

๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากด้วยค่าเฉลี่ย ๓.๘๗ คะแนน สรุปได้ดังนี้

- มีช่องทางการติดต่อประสานงาน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๓ คะแนน

- มีเอกสาร/คู่มือสำหรับการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเหมาะสม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๓ คะแนน

- ข้อมูลสารสนเทศบนเว็บไซต์ ถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๖ คะแนน

๔) ความพึงพอใจด้านคุณภาพจากการให้บริการ

ผลการวัดระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพจากการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ยรวม ๔.๐๒ คะแนน สรุปได้ดังนี้

- การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามวัตถุประสงค์ของกองทุนหมุนเวียน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๘ คะแนน

- คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ได้รับ สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๒ คะแนน

- คุณภาพการบริการโดยรวม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๗ คะแนน

๕) ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นด้านจรรยาบรรณ ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

ผลการวัดระดับความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยเน้นด้านจรรยาบรรณ ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ พบว่าผู้รับบริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ด้วยค่าเฉลี่ยรวม ๔.๒๔ คะแนน สรุปได้ดังนี้

- มีความเสมอภาคเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๒ คะแนน

- มีจิตสำนึกในหน้าที่ ที่รับผิดชอบ มีความซื่อสัตย์ ไม่เรียกร้อยค่าตอบแทน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐ คะแนน

- เปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมและข้อเสนอข้อคิดเห็น ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๙ คะแนน

ตารางที่ ๕ จำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนภูมิภาค

(n = ๔๔๓)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
<b>๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ</b>						<b>๔.๑๐</b>	<b>พอใจมาก</b>
- เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์ คำสั่ง/มติต่างๆ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	๙๘ (๒๒.๑๒)	๒๒๒ (๕๐.๑๑)	๑๐๗ (๒๔.๑๕)	๑๓ (๒.๙๓)	๓ (๐.๖๘)	๓.๙๐	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน สามารถอธิบายและตอบข้อสงสัยหรือข้อซักถามได้ตรงประเด็น	๑๑๗ (๒๖.๔๑)	๒๑๕ (๔๘.๕๓)	๙๙ (๒๒.๓๕)	๙ (๒.๐๓)	๓ (๐.๖๘)	๓.๙๘	พอใจมากที่สุด
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายคดีเป็นมิตร	๑๗๓ (๓๙.๐๕)	๒๑๑ (๔๗.๖๓)	๕๕ (๑๒.๔๒)	๓ (๐.๖๘)	๑ (๐.๒๓)	๔.๒๕	พอใจมากที่สุด
- เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ	๑๖๕ (๓๗.๒๕)	๒๑๒ (๔๗.๖๓)	๖๒ (๑๔.๐๐)	๓ (๐.๖๘)	๑ (๐.๒๓)	๔.๒๑	พอใจมากที่สุด
- เจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	๑๔๖ (๓๒.๙๖)	๒๒๘ (๕๑.๔๗)	๖๕ (๑๔.๖๗)	๓ (๐.๖๘)	๑ (๐.๒๓)	๔.๑๖	พอใจมาก
- เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือติดตามงานให้สำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี	๑๔๒ (๓๒.๐๕)	๒๑๗ (๔๘.๙๘)	๗๖ (๑๗.๑๖)	๗ (๑.๕๘)	๑ (๐.๒๓)	๔.๑๑	พอใจมาก
<b>๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>๓.๙๗</b>	<b>พอใจมาก</b>
- ขั้นตอนในการปฏิบัติงานมีความคล่องตัว เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	๙๗ (๒๑.๙๐)	๒๒๒ (๕๐.๑๑)	๑๑๐ (๒๔.๘๓)	๑๓ (๒.๙๓)	๑ (๐.๒๓)	๓.๙๑	พอใจมาก
- การมอบหมาย และกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ ไว้อย่างชัดเจน	๑๒๙ (๒๙.๑๒)	๒๐๗ (๔๖.๗๓)	๙๕ (๒๑.๔๔)	๑๑ (๒.๘๔)	๑ (๐.๒๓)	๔.๐๒	พอใจมาก
- มีการสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และ รายละเอียดของระเบียบหลักเกณฑ์/คำสั่ง ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เหมาะสม	๑๑๔ (๒๕.๗๓)	๒๑๘ (๔๙.๒๑)	๙๕ (๒๑.๔๔)	๑๓ (๒.๙๓)	๓ (๐.๖๘)	๓.๙๖	พอใจมาก
- แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลเหมาะสม เข้าใจง่าย	๑๐๗ (๒๔.๑๕)	๒๐๗ (๔๖.๗๓)	๑๑๓ (๒๕.๕๑)	๑๕ (๓.๓๙)	๑ (๐.๒๓)	๓.๙๑	พอใจมาก
- การดำเนินงานระหว่างกับส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคมีความชัดเจน โปร่งใส	๑๓๐ (๒๙.๓๕)	๒๐๘ (๔๖.๙๕)	๙๕ (๒๑.๔๔)	๙ (๒.๐๓)	๑ (๐.๒๐)	๔.๐๓	พอใจมาก

หมายเหตุ : ตัวเลขใน ( ) แสดงค่าร้อยละ

ตารางที่ ๕ จำนวน (ร้อยละ) ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนภูมิภาค

(n = ๔๔๓)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						<b>๓.๘๗</b>	<b>พอใจมาก</b>
- มีช่องทางการติดต่อประสานงาน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ตอบข้อซักถามเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน เป็นต้น	๑๐๖ (๒๓.๙๓)	๒๑๗ (๔๘.๙๘)	๑๐๓ (๒๓.๒๕)	๑๕ (๓.๓๙)	๒ (๐.๔๕)	๓.๙๓	พอใจมาก
- มีเอกสาร/คู่มือสำหรับการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเหมาะสม	๙๔ (๒๑.๒๒)	๒๐๕ (๔๖.๐๕)	๑๒๖ (๒๘.๔๔)	๑๕ (๓.๓๙)	๔ (๐.๙๐)	๓.๘๓	พอใจมาก
- ข้อมูลสารสนเทศบนเว็บไซต์ ถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน	๙๓ (๒๐.๙๙)	๒๑๘ (๔๙.๒๑)	๑๐๙ (๒๔.๖๐)	๒๑ (๔.๗๔)	๒ (๐.๔๕)	๓.๘๖	พอใจมาก
<b>๔. ด้านคุณภาพจากการให้บริการ</b>						<b>๔.๐๒</b>	<b>พอใจมาก</b>
- การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของกองทุนหมุนเวียนฯ	๙๘ (๒๒.๑๒)	๒๔๘ (๕๕.๙๘)	๘๕ (๑๙.๑๙)	๑๒ (๒.๗๑)	-	๓.๙๘	พอใจมาก
- คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ได้รับ สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์	๑๒๓ (๒๗.๗๗)	๒๑๕ (๔๘.๕๓)	๙๖ (๒๑.๖๗)	๘ (๑.๘๑)	๑ (๐.๒๓)	๔.๐๒	พอใจมาก
- คุณภาพการบริการโดยรวม	๑๑๙ (๒๖.๘๖)	๒๔๕ (๕๕.๓๐)	๗๓ (๑.๑๓)	๕ (๑.๑๓)	๑ (๐.๒๓)	๔.๐๗	พอใจมาก
<b>๕. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยเน้นด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และป้องกันการทุจริต</b>						<b>๔.๒๔</b>	<b>พอใจมากที่สุด</b>
- มีความเสมอภาคเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	๑๕๙ (๓๕.๘๙)	๒๒๙ (๕๑.๖๙)	๔๙ (๑๑.๐๖)	๖ (๑.๓๕)	-	๔.๒๒	พอใจมากที่สุด
- มีจิตสำนึกในหน้าที่ ที่รับผิดชอบ มีความ ซื่อสัตย์ ไม่เรียกร้องค่าตอบแทน	๑๘๔ (๔๑.๕๓)	๒๑๔ (๔๘.๓๑)	๓๘ (๘.๕๘)	๗ (๑.๕๘)	-	๔.๓๐	พอใจมากที่สุด
- เปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมและเสนอข้อคิดเห็น	๑๕๘ (๓๕.๖๗)	๒๑๘ (๔๙.๒๑)	๕๙ (๑๓.๓๒)	๘ (๑.๘๑)	-	๔.๑๙	พอใจมาก
<b>รวม (ร้อยละ)</b>						<b>๔.๐๔</b>	<b>พอใจมาก</b>
						<b>๘๐.๘๓</b>	

หมายเหตุ : ตัวเลขใน ( ) แสดงค่าร้อยละ



## ๑.๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผลการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ที่ได้ติดต่อประสานงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานส่วนกลางและหน่วยงานส่วนภูมิภาค ซึ่งในแบบสำรวจกำหนดเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสำรวจสามารถเขียนข้อความแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการติดต่อประสานงานร่วมกัน ซึ่งผลของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสรุปได้ ดังนี้

### ๑) เรื่องความคิดเห็นเพื่อชมเชยการประสานงาน

- การปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างส่วนกลางและภูมิภาค สามารถปฏิบัติได้ชัดเจนได้ตามขั้นตอน ตามกฎระเบียบเป็นอย่างดี

- เจ้าหน้าที่ส่วนกลางประสานงานเข้าใจ และให้คำปรึกษาดี

- ได้รับคำแนะนำขั้นตอนการปฏิบัติงานดี

### ๒) เรื่องความคิดเห็นเพื่อให้ปรับปรุงการรับบริการในการติดต่อประสานงาน

- ควรมีโอกาสคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่บรรจุใหม่ไม่ทราบวิธีการดำเนินการ ประกอบกับมีเกษตรกรมาขอรับบริการน้อยมาก และไม่มีคู่มือในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ทำให้มีปัญหาเมื่อเกษตรกรมารับบริการ

- การประสานงานในการจัดส่งหนังสือแล้ว ควรประสานกับอำเภอ หรือ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรงผ่านโทรศัพท์หรือผ่านไลน์

- ระบบงาน เว้นวรรคช่วงไม่มีคณะทำงาน ส่งผลกระทบต่อเกษตรกร

- เอกสารประชาสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย ประชาชนรับทราบสิทธิประโยชน์ไม่อย่างทั่วถึง

- การเบิกจ่ายเงินค่าเบี้ยประชุมของคณะอนุกรรมการฯ ระดับอำเภอ ไม่ควรกำหนดเงื่อนไขว่าต้องพิจารณาผู้ที่ไม่น้อยกว่า ๒ คน

- ควรมีการประชุมร่วมกันเพื่อหารือเรื่องระเบียบใหม่ เนื่องจากบางครั้งเจ้าหน้าที่ส่วนอำเภอได้รับทราบข่าวล่าช้า

- ขั้นตอนการดำเนินงานมีการปรับเปลี่ยนบ่อย ควรประชุมชี้แจงให้ส่วนภูมิภาคเป็นประจำทุกปี

- มีปัญหาในการติดต่อประสานงานบ้าง

- แบบฟอร์มซับซ้อน รายละเอียดมาก และระยะเวลาการดำเนินการนาน

- หน่วยงานร่วมดำเนินงานมีจำนวนมาก

### ๔) เรื่องข้อเสนอแนะ

- ควรมีการจัดอบรมชี้แจงระเบียบหลักเกณฑ์ แนวทางการปฏิบัติงานของฝ่ายเลขา คณะอนุกรรมการฯ ส่วนอำเภอ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ระดับอำเภอมีการปรับเปลี่ยนบ่อย เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใหม่ยังขาดความรู้และประสบการณ์ทำงานในเรื่องนี้

- ควรให้ความรู้ด้านระเบียบหลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน และความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องแก่เจ้าหน้าที่ส่วนอำเภออย่างต่อเนื่องประจำทุกๆ ปี หรือปีละ ๑ - ๒ ปี

- ควรจัดทำข้อมูลสรุปกรณีศึกษาของเกษตรกรที่เป็นหนี้แต่ละประเภท และวิธีการให้ความช่วยเหลือที่ชัดเจน แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติในส่วนภูมิภาค เช่น หนี้นอกระบบ กับหนี้สถาบันการเงินที่ยังไม่มีการบังคับคดี สามารถช่วยได้หรือไม่ เป็นต้น

- หน่วยงานระดับอำเภอในแต่ละอำเภอมีการปรับเปลี่ยนบุคลากรอยู่เสมอ ควรให้ความสำคัญในเรื่องข้อมูล การทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และควรมีคู่มือการปฏิบัติงานที่เป็นปัจจุบัน มีสื่อที่เป็นเครื่องมือในการประชาสัมพันธ์ ชี้แจงเกษตรกร

- ควรมีการจัดสัมมนาให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบของกองทุนหมุนเวียนฯ แก่คณะอนุกรรมการฯ ทุกท่านที่เกี่ยวข้อง

- ควรให้หน่วยงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดเป็นผู้ดำเนินงานเรื่องขอกู้ในส่วนภูมิภาค

- ส่วนกลางควรสนับสนุนงบประมาณสำหรับจัดจ้างลูกจ้างที่มีความรู้ด้านกฎหมาย ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด ๑ คน เพราะในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องเข้าใจเรื่องกฎหมาย

- ควรประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบและให้ทบทวนบทบาทหน้าที่อย่างมืออาชีพ และเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มากขึ้น (๔.๐)

- ควรสนับสนุน วัสดุอุปกรณ์ สำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน

- ไม่ควรให้เกษตรและสหกรณ์จังหวัดหรือเกษตรอำเภอ เป็นผู้ดำเนินการ เป็นฝ่ายเลขานุการ เนื่องจากการดำเนินงานต้องอาศัยความเข้าใจ และความเชี่ยวชาญด้านกฎหมาย

- ควรมีบุคลากรหรือหน่วยงานระดับตำบลจะลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

- ควรเพิ่มวงเงินช่วยเหลือในระดับอำเภอมากขึ้น

- ควรมีหน่วยงานเฉพาะเรื่องนี้มารับเรื่องในพื้นที่จึงจะเหมาะสมมากกว่าเจ้าหน้าที่ของกรมส่งเสริมการเกษตร เนื่องจากการดำเนินงานเป็นเรื่องเฉพาะด้านกฎหมายและระเบียบต่างๆ

- อยากให้มีระบบออนไลน์บันทึกตามกรอบระยะเวลาการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้สามารถติดตามได้ว่าเรื่องไปถึงขั้นตอนไหน เพราะผู้กู้มักจะมาถามที่สำนักงานเกษตรฯ ซึ่งเป็นต้นเรื่อง ทั้งยังใช้ในการรายงานข้อมูลได้

- การยื่นเรื่องขอกู้เงินควรสถานที่ยื่นให้ผู้กู้สามารถยื่น ณ ที่ว่าการอำเภอ และธนาคาร

- กรณีที่เกษตรกรอยู่ห่างไกล ควรมีแนวทางอำนวยความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ

- การดำเนินงานควรให้ส่วนกลางเป็นผู้ดำเนินการ เนื่องจากมติของคณะอนุกรรมการฯ ระดับอำเภอไม่เป็นที่สิ้นสุด เป็นมติของส่วนกลางที่จะเห็นชอบหรือไม่

- ควรยกเลิกการจัดทำสารระบบความแฟ่ง เนื่องจากส่วนอำเภอได้ดำเนินการให้ผู้ร้องและเจ้าหน้าที่ทำความเข้าใจแล้ว แต่ส่วนกลางไม่เห็นชอบให้เป็นไปตามมติอนุกรรมการฯ

### ๑.๕ สรุปผลสำรวจความพึงพอใจ (สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนภูมิภาค)

ความพึงพอใจ (สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนภูมิภาค) ในการติดต่อประสานงานกองทุนหมุนเวียนฯ ระหว่างหน่วยงานส่วนกลาง และหน่วยงานส่วนภูมิภาคเพื่อร่วมให้บริการแก่ประชาชน (เกษตรกรและผู้ยากจน) ที่ต้องการติดต่อขอรับบริการจากกองทุนหมุนเวียนฯ ตามเกณฑ์การประเมินผลในบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานของทุนหมุนเวียน ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งกำหนดให้สำรวจกลุ่มตัวอย่างทั้งผู้มารับบริการกลุ่มเกษตรกรและผู้ยากจน (น้ำหนักร้อยละ ๕๐) และผู้ปฏิบัติภารกิจเลขานุการคณะกรรมการส่วนภูมิภาค (น้ำหนักร้อยละ ๕๐) ทั้งนี้ เกณฑ์การคำนวณความพึงพอใจได้กำหนดให้คำนวณความพึงพอใจจากจำนวนของผู้ที่ตอบแบบสำรวจในระดับพึงพอใจมาก ถึงระดับพึงพอใจมากที่สุด เทียบกับจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจทั้งหมด ซึ่งผลสรุปความพึงพอใจ (สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน) ในการติดต่อประสานงานกองทุนหมุนเวียนฯ ระหว่างหน่วยงานส่วนกลาง กับหน่วยงานส่วนภูมิภาค ได้แสดงในตารางที่ ๖

ตารางที่ ๖ ผลความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนภูมิภาค

ระดับความพึงพอใจ	ระดับเกณฑ์คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความพึงพอใจมากที่สุด	๔.๒๑ - ๕.๐๐	๑๗๐	๓๘.๓๗
ความพึงพอใจมาก	๓.๔๑ - ๔.๒๐	๒๐๓	๔๕.๘๒
ความพึงพอใจปานกลาง	๒.๖๑ - ๓.๔๐	๖๓	๑๔.๒๒
ความพึงพอใจน้อย	๑.๘ - ๒.๖๐	๖	๑.๓๕
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	๑.๐๐ - ๑.๘๐	๑	๐.๒๓
<b>รวม</b>		<b>๔๔๓</b>	<b>๑๐๐</b>

สูตรการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด} \times ๑๐๐}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}}$$

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจ (สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนภูมิภาค) พบว่ามีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในระดับมาก และระดับมากที่สุด จำนวน ๓๗๓ คน (n = ๔๔๓) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐

### ส่วนที่ ๓

## สรุปผลสำรวจความพึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามตัวชี้วัดการประเมินผลทุนหมุนเวียน

ตามเกณฑ์การประเมินผลในบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานของทุนหมุนเวียน ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งกำหนดให้สำรวจกลุ่มตัวอย่างทั้งผู้มารับบริการ กลุ่มเกษตรกรและผู้ยากจน (น้ำหนักร้อยละ ๕๐) และผู้ปฏิบัติการฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการส่วนภูมิภาค (น้ำหนักร้อยละ ๕๐) ทั้งนี้ เกณฑ์การคำนวณความพึงพอใจได้กำหนดให้คำนวณความพึงพอใจจากจำนวนของผู้ที่ตอบแบบสำรวจในระดับพึงพอใจมากถึงระดับพึงพอใจมากที่สุด เทียบกับจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจทั้งหมด ซึ่งผลสรุปความพึงพอใจสูตรการคำนวณค่าความพึงพอใจ มีดังนี้

ตารางที่ ๗ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามตัวชี้วัดการประเมินผลทุนหมุนเวียน

ผู้ตอบแบบสำรวจ ความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบ (คน)		ร้อยละ	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ร้อยละ
	ทั้งหมด	ระดับมาก-มากที่สุด			
เกษตรกรและผู้ยากจน	๔๙๘	๔๘๐	๙๖.๓๙	๕๐	๔๘.๒๐
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนภูมิภาค	๔๔๓	๓๗๓	๘๔.๒๐	๕๐	๔๒.๑๐
รวม				๑๐๐	๙๐.๓๐

ตารางที่ ๘ สรุปผลความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามตัวชี้วัดการประเมินผลทุนหมุนเวียน

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ค่าเกณฑ์วัด (ระดับ)					ผลการดำเนินงาน
		๑	๒	๓	๔	๕	
ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ร้อยละ	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕	ร้อยละ ๙๐.๓๐ (ระดับ ๕)

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามเกณฑ์การประเมินผลทุนหมุนเวียน ประจำปีบัญชี ๒๕๖๑ ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (เกณฑ์วัดระดับ ๓ เท่ากับ ร้อยละ  $๗๕ \pm ๕$ ) พบว่ามีผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในระดับมาก และมากที่สุด (ตารางที่ ๗) ดังนี้

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ ๙๖.๓๙ (น้ำหนักร้อยละ ๕๐)
๒. ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ ๘๔.๒๐ (น้ำหนักร้อยละ ๕๐)

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีผลความพึงพอใจเท่ากับ ร้อยละ ๙๐.๓๐ เทียบค่าเกณฑ์ในระดับ ๕ (ร้อยละ ๘๕) (ตารางที่ ๘)

- แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ “การซื้อตั๋วเงินกองทุนหมุนเวียนฯ” (เกษตรกรและผู้ยากจน)
- แบบสำรวจความพึงพอใจในการติดต่อประสานงาน “การปฏิบัติงานกองทุนหมุนเวียนฯ ระหว่างหน่วยงาน ส่วนกลางกับหน่วยงานส่วนภูมิภาค

## แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ “การขอกู้เงินกองทุนหมุนเวียนฯ”

คำชี้แจง แบบสำรวจนี้ ประเมินการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบในการปรับปรุงและพัฒนา การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงขอความร่วมมือท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด และขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

- เพศ  ชาย  หญิง
- อายุ  ต่ำกว่า ๒๐ ปี  ๒๐ - ๓๐ ปี  ๓๑ - ๔๐ ปี  ๔๑ - ๕๐ ปี  
 ๕๑ - ๖๐ ปี  ๖๐ ปีขึ้นไป
- การศึกษา  ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี
- อาชีพ  รับจ้าง/ลูกจ้าง  เกษตรกร/การเกษตร  อื่นๆ (ระบุ).....
- รายได้ต่อเดือน  ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท  ๕,๐๐๐-๑๐,๐๐๐ บาท  ๑๐,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท  
 มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท

การรับทราบข้อมูลของกองทุนหมุนเวียนฯ จากช่องทาง

- แผ่นพับ/โปสเตอร์  วิทยุท้องถิ่น  เพื่อน/คนรู้จัก  
 เจ้าหน้าที่ ธ.ก.ส  คลินิกเกษตรเคลื่อนที่ฯ  อื่นๆ ระบุ.....

หน่วยงานสามารถติดต่อท่านผ่านทาง

- โทรศัพท์มือถือ (ระบุ) .....  โทรศัพท์บ้าน (ระบุ) .....  
 อีเมล (ระบุ) E-mail: .....  ช่องทางอื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ</b>					
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายคดี เป็นมิตร					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๓. เจ้าหน้าที่ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และถูกต้อง					
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๕. มีขั้นตอนการติดต่อ ประสานงานเพื่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการขอกู้เงินที่สะดวก และเข้าถึงได้ง่าย					
๖. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน					
๗. มีการบริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม					
๘. มีอุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ					
๙. มีคำแนะนำจากเอกสาร/บุคลากร/ป้ายประกาศ การใช้บริการอย่างชัดเจน					

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑๐. ป้ายบอกสถานที่ตั้งหน่วยงาน มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๑๑. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และสภาพแวดล้อมดี					
๑๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น					
๑๓. มีช่องทางในการติดต่อประสานงานที่หลากหลาย และสะดวก เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เป็นต้น					
๑๔. ผู้รับบริการมีความสะดวกในการใช้ช่องทางในการติดต่อประสานงาน					
<b>ด้านคุณภาพจากการให้บริการ</b>					
๑๕. ได้รับบริการด้านข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของกองทุนหมุนเวียนฯ					
๑๖. ได้รับการบริการที่เหมาะสม และตรงกับความต้องการ					
๑๗. ได้รับบริการที่น่าเชื่อถือ และวางใจ ให้เก็บข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับการขอรับบริการของกองทุนหมุนเวียนฯ					
<b>ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยเน้นด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ</b>					
๑๘. มีความเสมอภาคเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ					
๑๙. มีความซื่อสัตย์ ไม่เรียกร้อยค่าตอบแทน					
๒๐. มีความโปร่งใสในการรับบริการ สามารถตรวจสอบข้อมูลการดำเนินงานได้อย่างตรงไปตรงมา					

**ส่วนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ**

.....

.....

.....

**ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ**

ขอความอนุเคราะห์ให้เจ้าหน้าที่ของเกษตรและสหกรณ์จังหวัด ดำเนินการรวบรวมแบบสำรวจทุกอำเภอภายในจังหวัด และส่งกลับมายังสำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ถนนราชดำเนินนอก แขวงบ้านพานถม เขตพระนคร กรุงเทพฯ ๑๐๒๐๐ ภายในวันที่ ๑๗ ก.ย.๖๑

**หมายเหตุ :** สามารถดาวน์โหลดแบบสำรวจเพิ่มเติมได้ที่ [www.opsmoac.go.th](http://www.opsmoac.go.th) /เลือกการบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกร/เลือกแบบฟอร์ม/เลือกแบบสำรวจความพึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ(เกษตรกรและผู้ยากจน) ปี ๒๕๖๑

ติดต่อสอบถามเพิ่มเติม คุณปิยพร สุขวนิช โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๗๗๕๐,๕๓  
 โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๕๘๓๖ หรือ ๐ ๒๒๘๐ ๓๙๑๓ e-mail : [bfpa@opsmoac.go.th](mailto:bfpa@opsmoac.go.th)  
 หรือ e-mail : [one๒๓opsmoac@gmail.com](mailto:one๒๓opsmoac@gmail.com)

อำเภอ.....จังหวัด.....

แบบสำรวจความพึงพอใจในการติดต่อประสานงาน  
“การปฏิบัติงานกองทุนหมุนเวียนฯ ระหว่างหน่วยงานส่วนกลางกับหน่วยงานส่วนภูมิภาค”

**คำชี้แจง** แบบสำรวจนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการติดต่อประสานงาน ระหว่างหน่วยงานส่วนกลาง กับส่วนภูมิภาค (สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด และสำนักงานเกษตรอำเภอ) ในการปฏิบัติงาน ให้ความช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน ของกองทุนหมุนเวียนฯ ผลที่ได้จากการสำรวจเพื่อนำไปปรับปรุง การดำเนินงานในการติดต่อประสานงานให้ดีขึ้นต่อไป และขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้ด้วย

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

- เพศ  ชาย  หญิง
- อายุ  ต่ำกว่า ๒๐ ปี  ๒๐ - ๓๐ ปี  ๓๑ - ๔๐ ปี  
 ๔๑ - ๕๐ ปี  ๕๑ - ๖๐ ปี  ๖๐ ปีขึ้นไป
- การศึกษา  ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี
- อาชีพ  ข้าราชการ  พนักงานราชการ  ลูกจ้าง/พนักงานกองทุนฯ  
 อื่นๆ ระบุ.....
- สถานที่ทำงาน  สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด.....  
 สำนักงานเกษตรอำเภอ.....  
 ที่ว่าการอำเภอ.....  
 อื่นๆ ระบุ.....

ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานด้านการให้ความช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน

- ต่ำกว่า ๑ ปี ระบุ.....เดือน  ๑-๒ ปี  ๓-๔ ปี  
 มากกว่า ๕ ปี ระบุ.....ปี

ความถี่ในการติดต่อประสานงานกับส่วนกลาง

- ทุกวัน  ทุกสัปดาห์  ทุกเดือน  ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับความจำเป็น

ช่องทางที่ใช้ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง

(โปรดเรียงตามลำดับจากช่องทางที่ใช้มากที่สุดไปน้อย ๓ ลำดับ (๑ = มาก, ๒ = ปานกลาง, ๓ = น้อย))

- ลำดับที่ ..... โทรศัพท์
- ลำดับที่ ..... โทรสาร
- ลำดับที่ ..... ไปรษณีย์
- ลำดับที่ ..... E-mail
- ลำดับที่ ..... Line
- ลำดับที่ ..... อื่นๆ ระบุ.....



แบบสำรวจความพึงพอใจ  
สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ ๒๕๖๑

**ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างส่วนกลางและส่วนภูมิภาค**

ท่านมีความพึงพอใจการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ในด้านต่างๆ มากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ</b>					
๑. เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์ คำสั่ง/มติต่างๆ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน					
๒. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน สามารถอธิบายและตอบข้อสงสัยหรือข้อซักถามได้ตรงประเด็น					
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี เป็นมิตร					
๔. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ					
๕. เจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					
๖. เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือติดตามงานให้สำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี					
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๗. ขั้นตอนในการการปฏิบัติงานมีความคล่องตัว เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน					
๘. การมอบหมาย และกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน					
๙. มีการสื่อสาร กระบวนการ ขั้นตอน และรายละเอียดของระเบียบหลักเกณฑ์/คำสั่ง ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เหมาะสม					
๑๐. แบบฟอร์มการกรอกข้อมูลเหมาะสม เข้าใจง่าย					
๑๑. การดำเนินงานระหว่างกับส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค มีความชัดเจน โปร่งใส					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑๒. มีช่องทางการติดต่อประสานงาน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ตอบข้อซักถามเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน เป็นต้น					
๑๓. มีเอกสาร/คู่มือสำหรับการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เหมาะสม					
๑๔. ข้อมูลสารสนเทศบนเว็บไซต์ ถูกต้อง เชื่อถือได้ และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน					
<b>ด้านความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ</b>					
๑๕. การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของกองทุนหมุนเวียนฯ					

แบบสำรวจความพึงพอใจ  
สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
๑๖. คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ได้รับ สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์					
๑๗. คุณภาพการบริการโดยรวม					
<b>ด้านความพึงพอใจด้าน ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ</b>					
๑๘. มีความเสมอภาคเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ ในการให้บริการ					
๑๙. มีจิตสำนึกในหน้าที่ ที่รับผิดชอบ มีความซื่อสัตย์ ไม่เรียกร้องค่าตอบแทน					
๒๐. เปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมและเสนอข้อคิดเห็น					

ส่วนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการทำงานเพื่อพัฒนาให้ไปในทิศทางเดียวกัน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

ขอความอนุเคราะห์ให้เจ้าหน้าที่ของเกษตรและสหกรณ์จังหวัด ดำเนินการรวบรวมแบบสำรวจทุกอำเภอภายในจังหวัด และส่งกลับมายังสำนักบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรและรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ถนนราชดำเนินนอก แขวงบ้านพานถม เขตพระนคร กรุงเทพฯ ๑๐๒๐๐ ภายในวันที่ ๑๗ ก.ย.๖๑

**หมายเหตุ :** สามารถดาวน์โหลดแบบสำรวจเพิ่มเติมได้ที่ [www.opsmoac.go.th](http://www.opsmoac.go.th) /เลือกการบริหารกองทุนเพื่อช่วยเหลือเกษตรกร/เลือกแบบฟอร์ม/เลือกแบบสำรวจความพึงพอใจสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ปี ๒๕๖๑

ติดต่อสอบถามเพิ่มเติม คุณปิยพร สุขวนิช โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๗๗๕๐,๕๓  
โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๕๘๓๖ หรือ ๐ ๒๒๘๐ ๓๙๑๓ e-mail : [bfpa@opsmoac.go.th](mailto:bfpa@opsmoac.go.th)  
หรือ e-mail : [one๒๓opsmoac@gmail.com](mailto:one๒๓opsmoac@gmail.com)