



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ  
ประจำปีบัญชี 2564

ฝ่ายจัดการความรู้และสารสนเทศ  
สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ

## สรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ รวมถึงนำผลการวิเคราะห์มาใช้เป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจมี 2 กลุ่ม คือ 1) สมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง 2) หน่วยงานภาคีที่เกี่ยวข้อง (ธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารกรุงไทยจำกัด(มหาชน) และสถาบันการศึกษาที่เกี่ยวข้อง) ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการส่งแบบสำรวจผ่านช่องทางออนไลน์ มีกลุ่มเป้าหมายตอบแบบสอบถามจำนวน 23,591 คน แบ่งเป็น 1) สมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง จำนวน 23,040 คน 2) หน่วยงานภาคีที่เกี่ยวข้อง จำนวน 551 คน โดยดำเนินการสำรวจช่วงเดือนกรกฎาคม – สิงหาคม 2564 สรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

### การสำรวจความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองที่มีต่อ สทบ.

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนฯ ในภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ย 4.44 คิดเป็นร้อยละ 81.10 ซึ่งผู้บริไ้การมีความพึงพอใจต่อ สทบ. ในแต่ละด้านด้วยค่าคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกันดังนี้

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (พนักงาน สทบ.) มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.49

ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.46

ด้านการจัดการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.44

ด้านความสะดวกในการให้บริการและช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.42

ด้านระยะเวลาการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.40

### สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานภาคีที่เกี่ยวข้อง (ธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารกรุงไทยจำกัด(มหาชน) และสถาบันการศึกษาที่เกี่ยวข้อง) ที่มีต่อ สทบ.

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของหน่วยงานภาคีที่เกี่ยวข้อง ในภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ย 4.37 คิดเป็นร้อยละ 81.67 ซึ่งผู้บริไ้การมีความพึงพอใจต่อ สทบ. ในแต่ด้านด้วยค่าคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกันดังนี้

ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.43

ด้านนโยบายและการสนับสนุนมีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.40

ด้านระยะเวลาการให้บริการและช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.35

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (พนักงาน สทบ.) มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.30

ฝ่ายจัดการความรู้และสารสนเทศ  
สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ

**รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ประจำปีบัญชี 2564**

สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ (สทบ.) ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ประจำปี 2564 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สทบ. ที่มีต่อ สทบ. และข้อเสนอแนะที่ต้องการให้หน่วยงานพัฒนาการให้บริการมาเป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของ สทบ. ต่อไป

**วัตถุประสงค์**

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ
2. เพื่อนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

**กลุ่มเป้าหมาย**

1. คณะกรรมการกองทุน/ สมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง
2. หน่วยงานภาคีที่เกี่ยวข้อง (ธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารกรุงไทยจำกัด(มหาชน) และสถาบันการศึกษาที่เกี่ยวข้อง)

**ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. นำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ
2. นำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง แก้ไขการดำเนินการให้บริการของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ

**เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล**

แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ประจำปี 2564 ประกอบด้วย 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1) สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย 1) สถานภาพในกองทุน 2) เพศ 3) ศาสนา 4) อายุ 5) ระดับการศึกษา 6) อาชีพ 7) ระยะเวลาการเป็นสมาชิกกองทุน
- 2) ภาคีที่เกี่ยวข้อง จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา
- 4) สถานภาพผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนฯ

- 1) ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านฯ มี 5 ด้าน ประกอบด้วย 1)ด้านการจัดการ 2)ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (พนักงาน สทบ.) 3)ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ 4)ด้านระยะเวลาการให้บริการและ 5)ด้านความสะดวกในการให้บริการและช่องทางการติดต่อสื่อสาร รวมจำนวน 25 ข้อ
- 2) ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของภาคีที่เกี่ยวข้อง มี 4 ด้าน ประกอบด้วย 1)ด้านนโยบายและการสนับสนุน 2)ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (พนักงาน สทบ.) 3)ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ 4)ด้านระยะเวลาการให้บริการและช่องทางการติดต่อสื่อสาร รวมจำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 3 แสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการ ฯ

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

- จัดส่งแบบสำรวจความพึงพอใจฯ ให้กับกลุ่มเป้าหมาย ผ่านทางระบบ Online “QR Code” และที่ URL “<https://forms.gle/PJNqYj8ww4UpMcn6>” ซึ่งได้ดำเนินการปรับเปลี่ยนรูปแบบการเก็บเป็นระบบออนไลน์มาตั้งแต่ปี 2563 เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ( COVID – 19)

- รวบรวมข้อมูลผ่านทาง google forms

ระยะเวลาดำเนินการ : 21 กรกฎาคม – 20 สิงหาคม 2564

### วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

- ในการประเมินความพึงพอใจของคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน/ชุมชนเมืองต่อการให้บริการของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ และความพึงพอใจของหน่วยงานภาคีที่เกี่ยวข้องต่อการให้บริการของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ประจำปี 2564 ได้กำหนดความพึงพอใจตาม Likert Scale แบ่งออกเป็น 5 ระดับ เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

- เกณฑ์ในการแปลผลของค่าคะแนนเฉลี่ย

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด
3.41 - 4.20	มีความพึงพอใจมาก
2.61 - 3.40	มีความพึงพอใจปานกลาง
1.81 - 2.60	มีความพึงพอใจน้อย
1.00 - 1.80	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนฯ และภาคีที่เกี่ยวข้อง

โดยการคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ทั้งนี้ มีกลุ่มเป้าหมายดำเนินการ 2 กลุ่ม ได้แก่ 1.คณะกรรมการ/สมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

2. ภาคี (ธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สถาบันการศึกษาที่เกี่ยวข้อง) ซึ่งสามารถสรุปผลการสำรวจฯ ได้ดังนี้

ชุดที่ 1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองต่อการให้บริการของ สทบ. ปี 2564

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

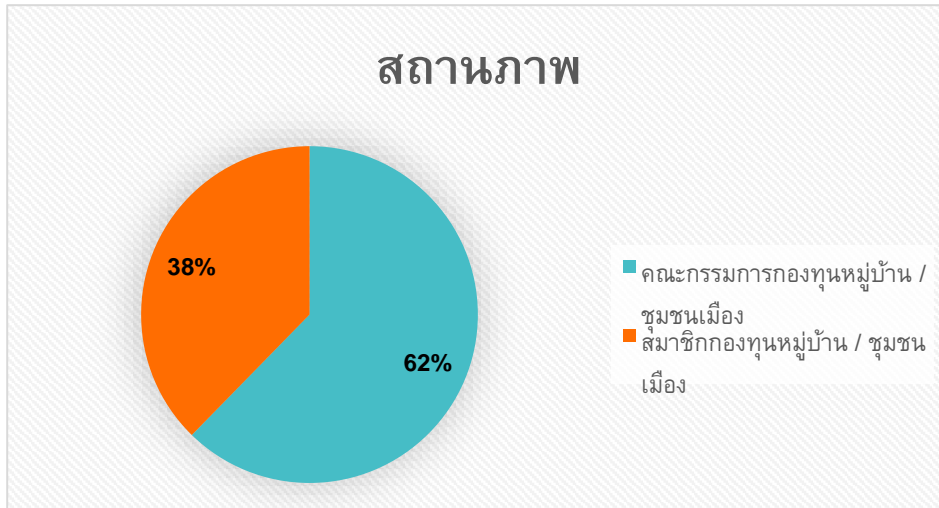
ตาราง 1 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ สทบ.

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. สถานภาพ</b>		
สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน/ชุมชนเมือง	14,358	62.32
คณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน/ชุมชนเมือง	8,682	37.68
<b>รวม</b>	<b>23,040</b>	<b>100.00</b>
<b>2. เพศ</b>		
ชาย	10,911	47.36
หญิง	12,129	52.64
<b>รวม</b>	<b>23,040</b>	<b>100.00</b>
<b>3. ศาสนา</b>		
พุทธ	21,255	92.25
คริสต์	150	0.65
อิสลาม	1,601	6.95
อื่นๆ	34	0.15
<b>รวม</b>	<b>23,040</b>	<b>100.00</b>
<b>4. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	40	0.17
20 – 29 ปี	392	1.70
30 – 39 ปี	2,344	10.17
40 – 49 ปี	6,830	29.64
50 – 59 ปี	9,023	39.16
60 ปี ขึ้นไป	4,411	19.14
<b>รวม</b>	<b>23,040</b>	<b>100.00</b>
<b>5. ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	7,126	30.93
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	11,567	50.20
ปริญญาตรี	3,980	17.27
สูงกว่าปริญญาตรี	367	1.59
<b>รวม</b>	<b>23,040</b>	<b>100.00</b>

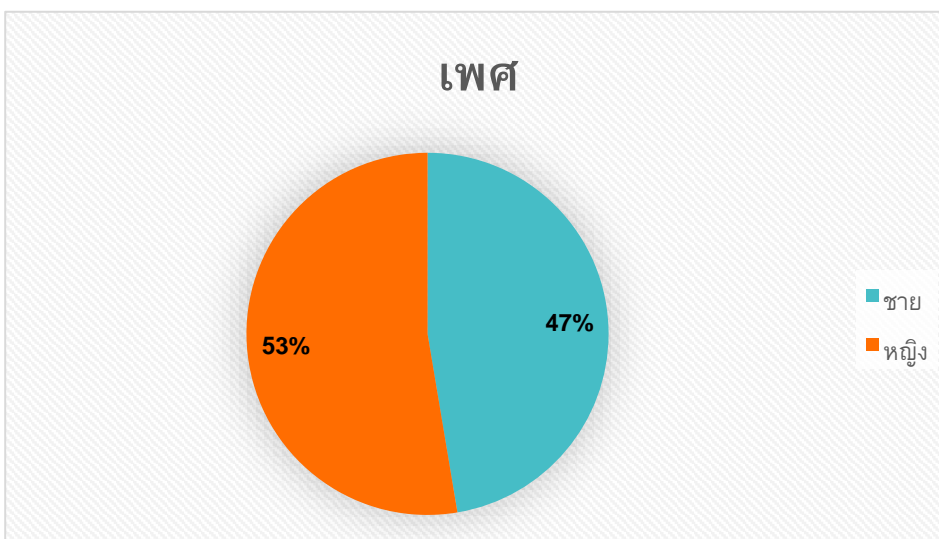
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>6. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	14,472	62.81
ค้าขาย	2,224	9.65
รับจ้าง	2,162	9.38
พนักงานบริษัทเอกชน	315	1.37
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ	1,828	7.93
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	1,357	5.89
อื่นๆ (ระบุ)	682	2.96
รวม	23,040	100.00
<b>7. ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน/ชุมชนเมือง ของท่าน</b>		
น้อยกว่า 1 ปี	147	0.64
1-3 ปี	1,207	5.24
3-5 ปี	2,236	9.70
5-10 ปี	6,955	30.19
10 ปีขึ้นไป	12,495	54.23
รวม	23,040	100.00

## แผนภูมิ

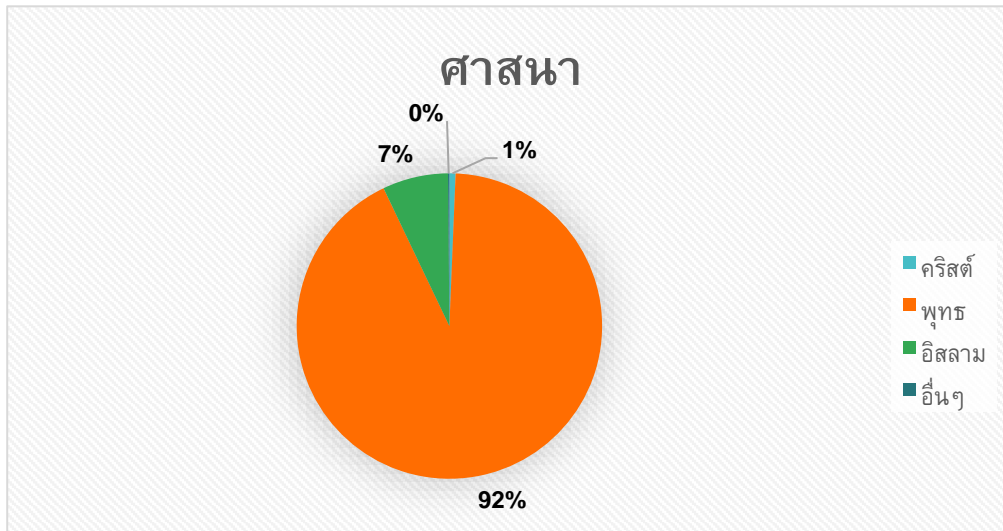
## 1. สถานภาพ



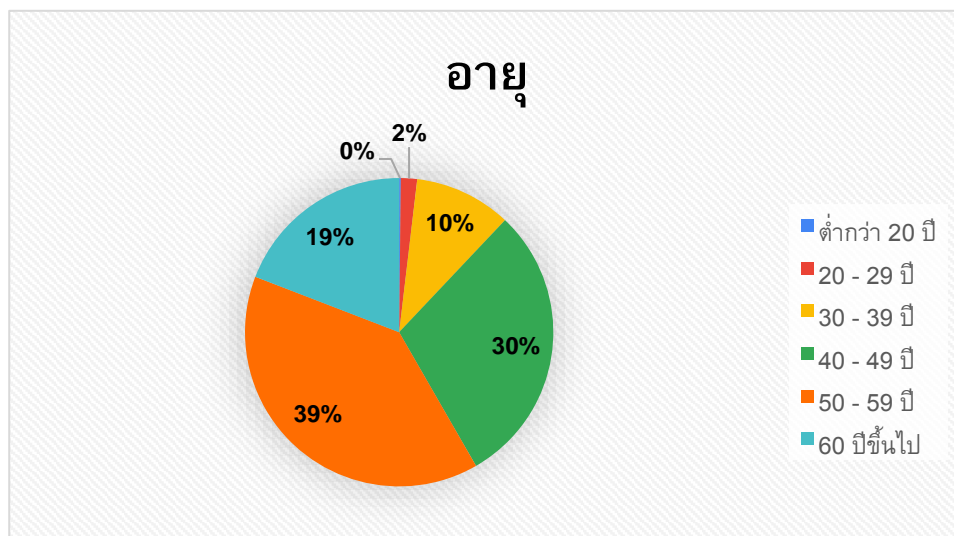
## 2. เพศ



## 3. ศาสนา

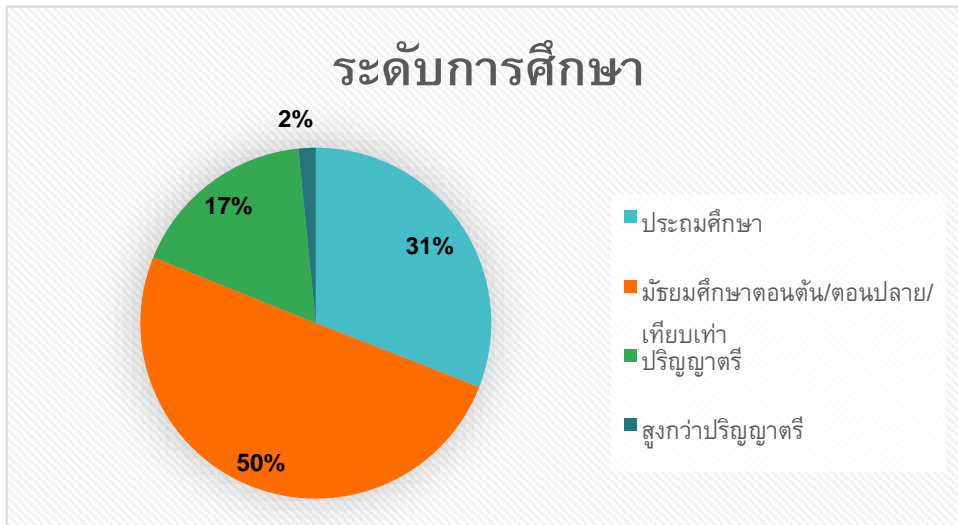


## 4. อายุ

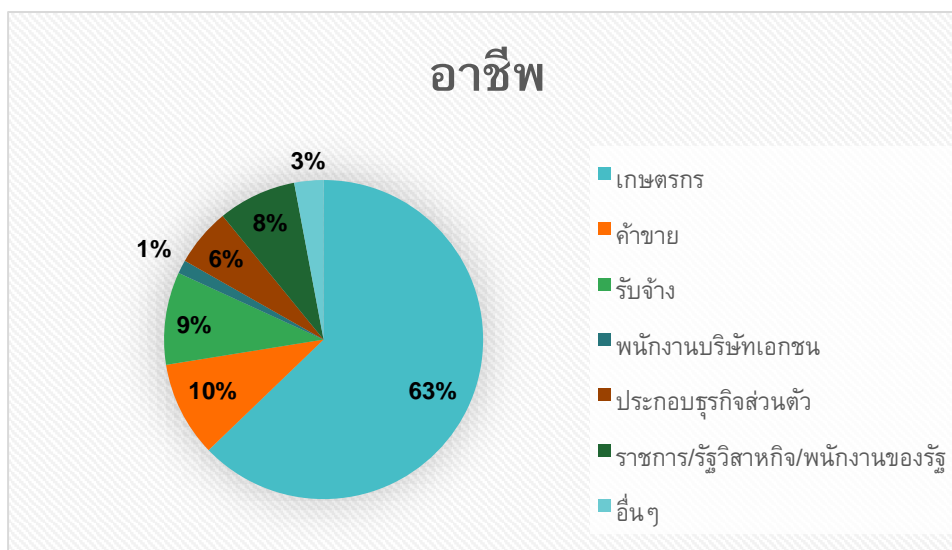




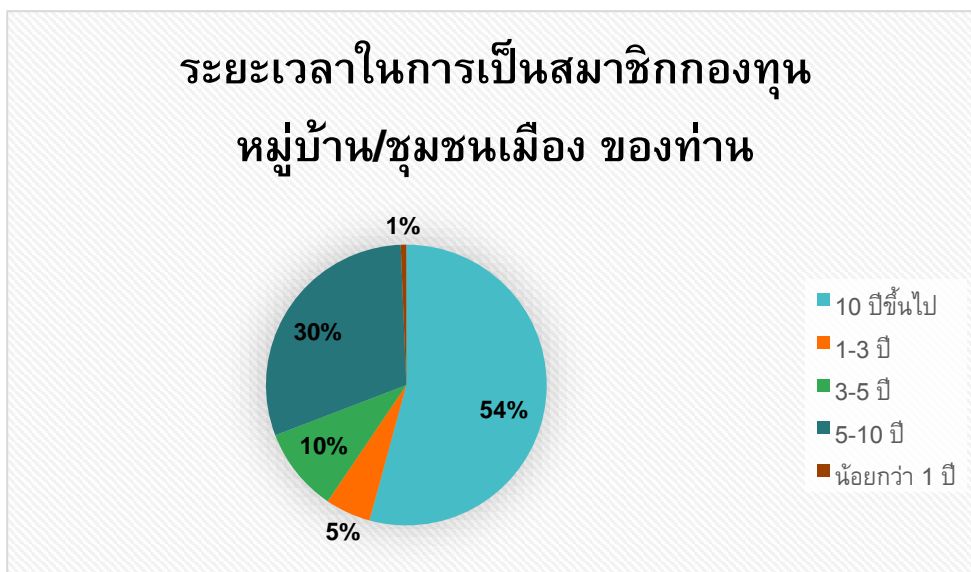
## 5. ระดับการศึกษา



## 6. อาชีพ



## 7 ระยะเวลาในการเป็นสมาชิกกองทุนหมู่บ้าน/ชุมชนเมือง ของท่าน



## ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจการใช้บริการ

## ตาราง 2 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละ ความพึงพอใจด้านการจัดการ

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีความพึงพอใจมากและมากที่สุด				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. นโยบายและโครงการการขับเคลื่อนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ	8,907	10,949	2,893	255	36	19,856	4.45	0.50	86.18	มากที่สุด
2. กลไกการสนับสนุนและติดตามการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการสนับสนุนฯ ระดับจังหวัด/อำเภอ	8,209	10,854	3,577	340	60	19,063	4.43	0.50	82.74	มากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีความพึงพอใจมากและมากที่สุด				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
3.การสนับสนุนการดำเนินงานของเครือข่ายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองระดับภาค/จังหวัด/อำเภอ/ตำบล	8,519	10,668	3,482	328	43	19,187	4.44	0.50	83.28	มากที่สุด
4. การสนับสนุนการให้ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองจากสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ	8,259	10,710	3,627	381	63	18,969	4.44	0.50	82.33	มากที่สุด
5. เงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรเพียงพอกับความต้องการของสมาชิก	7,703	10,117	4,409	673	138	17,820	4.43	0.50	77.34	มากที่สุด
<b>ด้านการจัดการ</b>						94,895	4.44	0.50	82.37	มากที่สุด

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนฯ ด้านการจัดการ พบว่าผู้ให้บริการคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนฯ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 และคิดเป็นร้อยละ 82.37 ซึ่งผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านการจัดการในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเรื่องนโยบายและโครงการการขับเคลื่อนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.45

ลำดับที่ 2 ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเท่ากัน 2 เรื่อง คือ (1) การสนับสนุนการดำเนินงานของเครือข่ายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองระดับภาค/จังหวัด/อำเภอ/ตำบล (2) การสนับสนุนการให้ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองจากสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.44

ลำดับที่ 3 ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเท่ากัน 2 เรื่อง คือ (1) กลไกการสนับสนุนและติดตามการดำเนินงานของคณะกรรมการสนับสนุนฯ ระดับจังหวัด/อำเภอ (2) เงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรเพียงพอกับความต้องการของสมาชิก ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.43

ตาราง 3 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (พนักงาน สทบ.)

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีความพึงพอใจมากและมากที่สุด				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1.ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	10,219	9,578	3,031	168	44	19,797	4.52	0.50	85.92	มากที่สุด
2. ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่	9,766	10,259	2,796	182	37	20,025	4.49	0.50	86.91	มากที่สุด
3.ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่	9,312	10,159	3,277	236	56	19,471	4.48	0.50	84.51	มากที่สุด
4. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	9,312	10,269	3,238	210	43	19,549	4.47	0.50	84.85	มากที่สุด
5.การปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่	10,010	9,823	2,929	222	56	19,833	4.50	0.50	86.08	มากที่สุด
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (พนักงาน สทบ.)</b>						<b>98,675</b>	<b>4.49</b>	<b>0.50</b>	<b>85.66</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนฯ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (พนักงาน สทบ.) พบว่าผู้ให้บริการคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนฯ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.49 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 และคิดเป็นร้อยละ 85.66 ซึ่งผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (พนักงาน สทบ.) ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเรื่องความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.52

ลำดับที่ 2 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเรื่องการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.50

ลำดับที่ 3 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเรื่องความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.49

ลำดับที่ 4 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเรื่องความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48

ลำดับที่ 5 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเรื่องบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.47

ตาราง 4 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีความพึงพอใจมากและมากที่สุด				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. การขอจดทะเบียนนิติบุคคลกองทุนหมู่บ้าน	9,894	9,718	3,030	367	31	19,612	4.50	0.50	85.12	มากที่สุด
2. การขอเพิ่มทุนตามโครงการเพิ่มทุนกองทุนหมู่บ้านระยะที่ 3	8,764	10,219	3,606	394	57	18,983	4.46	0.50	82.39	มากที่สุด
3. การขอรับสนับสนุนงบประมาณตามนโยบายรัฐบาล	8,900	10,133	3,575	374	58	19,033	4.47	0.50	82.61	มากที่สุด
4. การให้บริการความรู้และคำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุน	8,330	10,676	3,550	421	63	19,006	4.44	0.50	82.49	มากที่สุด
5. การให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมาย	7,027	10,528	4,721	649	115	17,555	4.40	0.49	76.19	มากที่สุด
<b>ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>94,189</b>	<b>4.46</b>	<b>0.50</b>	<b>81.76</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนฯ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนฯ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.46 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 และคิดเป็นร้อยละ 81.76 ซึ่งผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเรื่องการขอจดทะเบียนนิติบุคคลกองทุนหมู่บ้าน ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.50

ลำดับที่ 2 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเรื่องการขอรับสนับสนุนงบประมาณตามนโยบายรัฐบาล ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.47

ลำดับที่ 3 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเรื่องการขอเพิ่มทุนตามโครงการเพิ่มทุนกองทุนหมู่บ้านระยะที่ 3 ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.46

ลำดับที่ 4 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเรื่องการให้บริการความรู้และคำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุน ที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.44

ลำดับที่ 5 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเรื่องการให้ความช่วยเหลือด้านกฎหมาย ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40

ตาราง 5 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจ ด้านระยะเวลาการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีความพึงพอใจมากและมากที่สุด				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับ ความ พึง พอใจ
1.การให้บริการในภาพรวม	8,310	10,919	3,494	277	40	19,229	4.43	0.50	83.46	มากที่สุด
2. การขอรับการจัดสรรเงินงบประมาณ/เงินสนับสนุน	8,138	10,704	3,767	357	74	18,842	4.43	0.50	81.78	มากที่สุด
3. การขอรับบริการสนับสนุนอื่น ที่ไม่ใช่ทางด้านงบประมาณ/เงินสนับสนุน	6,514	10,590	5,137	653	146	17,104	4.38	0.49	74.24	มากที่สุด
4.การขอรับบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	6,156	10,608	5,415	694	167	16,764	4.37	0.48	72.76	มากที่สุด
5.การขอรับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง เช่น งานวิจัย งานวิชาการ	5,898	10,525	5,648	763	206	16,423	4.36	0.48	71.28	มากที่สุด
<b>ด้านระยะเวลาการให้บริการ</b>						88,362	4.40	0.49	76.70	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนฯ ด้านระยะเวลาการให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนฯ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 และคิดเป็นร้อยละ 76.70 ซึ่งผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านระยะเวลาการให้บริการ ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเท่ากัน 2 เรื่อง คือ (1) การให้บริการในภาพรวม (2) การขอรับการจัดสรรเงินงบประมาณ/เงินสนับสนุน ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.43

ลำดับที่ 2 ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเรื่องการขอรับบริการสนับสนุนอื่น ที่ไม่ใช่ทางด้านงบประมาณ/เงินสนับสนุน ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.38

ลำดับที่ 3 ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเรื่องการขอรับบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.37

ลำดับที่ 4 ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเรื่องการขอรับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง เช่น งานวิจัย งานวิชาการ ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36

ตาราง 6 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจ ด้านความสะดวกในการให้บริการและช่องทางการติดต่อสื่อสาร

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีความพึงพอใจมากและมากที่สุด				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะดวกในการติดต่อกับ สทบ.	8,521	10,196	3,895	371	57	18,717	4.46	0.50	81.24	มากที่สุด
2. ความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ เว็บไซต์ อีเมลล์ ฯลฯ	8,074	10,244	4,197	440	85	18,318	4.44	0.50	79.51	มากที่สุด
3.สถานที่มีความเหมาะสม ผู้รับบริการเข้าถึงได้สะดวก	8,120	10,513	3,943	397	67	18,633	4.44	0.50	80.87	มากที่สุด
4. ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการ เช่น เว็บไซต์ สทบ. ,Facebook	7,037	10,841	4,520	523	119	17,878	4.39	0.49	77.6	มากที่สุด
5. ความสะดวกและรูปแบบในการเข้าถึงข้อมูลผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	6,800	10,683	4,864	561	132	17,483	4.39	0.49	75.88	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านความสะดวกในการให้บริการและช่องทางการติดต่อสื่อสาร</b>						91,029	4.42	0.49	79.02	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนฯ ภาพรวมด้านความสะดวกในการให้บริการและช่องทางการติดต่อสื่อสาร พบว่าผู้ให้บริการคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนฯ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.42 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 และคิดเป็นร้อยละ 79.02 ซึ่งผู้ให้บริการมีความพึงพอใจภาพรวมด้านความสะดวกในการให้บริการและช่องทางการติดต่อสื่อสารในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจความสะดวกในการติดต่อกับ สทบ.ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.46

ลำดับที่ 2 ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเท่ากัน 2 เรื่อง คือ (1) ความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ เว็บไซต์ อีเมลล์ ฯลฯ (2) สถานที่มีความเหมาะสม ผู้รับบริการเข้าถึงได้สะดวก ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.44

ลำดับที่ 3 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเท่ากัน 2 เรื่อง คือ (1) ความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการ เช่น เว็บไซต์ สทบ. ,Facebook (2) ความสะดวกและรูปแบบในการเข้าถึงข้อมูลผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.39

**สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองที่มีต่อ สทบ.**

ความพึงพอใจ	ค่าร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ด้านการจัดการ	82.37	4.44	0.50
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (พนักงาน สทบ.)	85.66	4.49	0.50
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	81.76	4.46	0.50
ด้านระยะเวลาการให้บริการ	76.70	4.40	0.49
ด้านความสะดวกในการให้บริการและช่องทางการติดต่อสื่อสาร	79.02	4.42	0.49
ภาพรวม	<b>81.10</b>	<b>4.44</b>	<b>0.50</b>

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของคณะกรรมการและสมาชิกกองทุนหมู่บ้านฯ ในภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ด้วยค่าร้อยละ 81.10 ค่าเฉลี่ย 4.44 ซึ่งผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อ สทบ. ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับ 1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (พนักงาน สทบ.) ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.49

ลำดับ 2 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.46

ลำดับ 3 ด้านการจัดการ ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.44

ลำดับ 4 ด้านความสะดวกในการให้บริการและช่องทางการติดต่อสื่อสาร ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.42

ลำดับ 5 ด้านระยะเวลาการให้บริการ ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40



### ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะความต้องการของสมาชิกกองทุนหมู่บ้านฯ

จากผู้ตอบแบบสำรวจฯ ได้มีผู้แสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งควรนำไปทบทวนปรับปรุงการดำเนินงานฯ สรุปได้ดังนี้

#### 1. เพิ่มงบประมาณสนับสนุนให้กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

ควรจัดสรรงบประมาณสนับสนุนเพิ่มเติมให้กองทุนที่มีการบริหารจัดการที่ดี เพื่อให้ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างทั่วถึงและพิจารณาสนับสนุนงบประมาณให้กองทุนอย่างต่อเนื่อง

#### 2. ส่งเสริมด้านอาชีพให้แก่สมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

ควรสนับสนุนงบประมาณพัฒนาอาชีพและการประกอบอาชีพแก่สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน เช่น จัดทำโครงการสร้างงาน สร้างอาชีพ สร้างรายได้ให้แก่สมาชิก เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับสมาชิกกองทุนในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรค โควิด-19 หรือส่งเสริมอาชีพเสริมให้สมาชิกมีรายได้เพิ่มขึ้น ลดปัญหาหนี้ค้างชำระและกู้ยืมนอกระบบ

#### 3. มาตรการหรือแนวทางความช่วยเหลือ (การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19)

เนื่องจากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรค โควิด-19 ควรพิจารณามาตรการหรือแนวทางการช่วยเหลือสมาชิกกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองที่ได้รับผลกระทบ ซึ่งสมาชิกกองทุนหมู่บ้านส่วนใหญ่ประสบปัญหาการประกอบอาชีพและมีค่าใช้จ่ายมากกว่ารายได้ ส่งผลกระทบให้สมาชิกไม่สามารถชำระเงินคืนได้ตามกำหนด เช่น พักชำระหนี้เงินต้นและดอกเบี้ยให้สมาชิก ช่วงปี 2564 – 2565 หรือชำระแต่ดอกเบี้ย ควรมีนโยบายที่ชัดเจนเพื่อช่วยเหลือประชาชนจนกว่าสถานการณ์โควิดจะผ่านพ้นและสามารถประกอบอาชีพสร้างรายได้หาเงินมาชำระหนี้ด้วยตัวเองได้โดยไม่ต้องดิ้นรนกู้เงินนอกระบบมาชำระ

#### 4. การดำเนินงานโครงการประชารัฐ

การเสนอโครงการประชารัฐอยากให้คำนึงถึงความต้องการของสมาชิกและชุมชนเป็นหลักและอยากให้มีการติดตามตรวจสอบโครงการที่ได้รับอนุมัติดำเนินการไปแล้ว โดยให้ สทบ.มีการตรวจสอบอย่างจริงจัง

#### 5. การอบรมให้ความรู้กรรมการและสมาชิกกองทุนหมู่บ้านฯ

ควรจัดอบรมให้ความรู้ที่สำคัญและจำเป็นในการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านแก่คณะกรรมการทุกกองทุน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง อาทิ ด้านกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานกองทุน การจัดทำบัญชีรูปแบบที่ สทบ.และเป็นมาตรฐานเดียวกัน ความรู้ในด้านการบริหารจัดการกองทุน รวมถึงการศึกษาดูงานกองทุนหมู่บ้านที่บริหารจัดการประสบความสำเร็จ

#### 6. เพิ่มเจ้าหน้าที่กองทุนหมู่บ้านให้มากกว่าเดิม และช่องทางการติดต่อที่สะดวก เข้าถึงง่าย

เจ้าหน้าที่ดูแลกองทุนมีน้อยไม่เพียงพอ ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่กองทุนให้มากขึ้น โดยเฉพาะบุคลากรด้านกฎหมายเพื่อติดตามช่วยเหลือและให้คำปรึกษากองทุนที่มีปัญหาการดำเนินงานต่างๆ เช่น ลูกหนี้ค้างชำระต้องการให้มีนิติกรเข้ามาดูแล การจัดทำบัญชี และการเขียนโครงการ เป็นต้น ทั้งนี้ ส่วนกลางและสาขาควรปรับปรุงระบบสารสนเทศการติดต่อสื่อสารกับกองทุนให้สะดวกรวดเร็วและทันสมัยขึ้น เพิ่มช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ให้หลากหลายมากขึ้น เช่น ทางเฟสบุ๊ค ทางไลน์ โดยเฉพาะกองทุนที่ห่างไกลและเข้าถึงลำบาก เช่น กองทุนบนเกาะ และให้เจ้าหน้าที่ สทบ. ลงพื้นที่ให้บ่อยขึ้นจะทำให้กองทุนเกิดความรู้ความเข้าใจมากขึ้น

#### 7. สนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านฯ

ในปัจจุบันที่โลกขับเคลื่อนด้วยมือถือ ทุกคนเข้าถึงเทคโนโลยีได้ง่ายและสะดวกมากขึ้น สทบ.ควรจัดหาแอปพลิเคชันสำหรับให้กรรมการและสมาชิกได้ใช้งาน เชื่อมโยงกับกองทุน ในการเข้าถึงข้อมูลสมาชิก ข้อมูลการกู้ยืมเงิน ฝากเงิน การเชื่อมโยงกับธนาคารผ่านระบบออนไลน์ รวมถึงการพัฒนาเทคโนโลยีการบริหารทางการเงินของกองทุน เช่น การจัดเก็บฐานข้อมูลสมาชิก โปรแกรมการเงินและการจัดทำบัญชีที่เป็นมาตรฐาน ระบบรายงานงบการเงินของกองทุน เป็นต้น

#### 8. ประเมินผลการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

ควรมีการจัดประเมินผลการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านทุกปีหรือปีเว้นปี หากมีการจัดสรรงบประมาณเพิ่มทุนหรือเงินอุดหนุนต่างๆสู่กองทุนอีกควรนำผลการประเมินเป็นเกณฑ์หนึ่งในการพิจารณา และให้ สทบ. เผยแพร่ผลการประเมินให้กองทุนได้รับทราบ

#### 9. ติดตามและแก้ไขปัญหาของกองทุนที่ไม่สามารถปิดงบการเงินได้

อยากให้ส่งเจ้าหน้าที่ สทบ. มาติดตามและแก้ไขปัญหาของกองทุนที่มีปัญหาไม่สามารถปิดงบการเงินได้ เช่น มาเป็นที่เลี้ยงสอนการจัดทำเอกสารเกี่ยวกับการกองทุนหมู่บ้านและการปิดงบดุลในแต่ละปีและสนับสนุนโปรแกรมการทำบัญชีกองทุนหมู่บ้านสำเร็จรูปพร้อมอบรมการใช้งาน นอกจากนี้ให้กองทุนจัดทำงบการเงินส่งให้ สทบ. แล้ว แนะนำให้เจ้าหน้าที่ สทบ. จัดทำสำเนาส่งให้จังหวัดอีกทางหนึ่งเพื่อลดการทำงานซ้ำซ้อน เนื่องจากจังหวัดต้องขอข้อมูลกองทุนหลังจากที่ปิดงบการเงินทุกสิ้นปีอยู่แล้ว

#### 10. สร้างกลไกการติดตามลูกหนี้ค้างชำระให้เป็นระบบ

กำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติในการทวงหนี้และชำระหนี้ให้เป็นแนวทางเดียวกัน การบังคับใช้กฎหมายทางแพ่งสำหรับลูกหนี้ที่ไม่ชำระ ช่วยเหลือทางกฎหมายสำหรับกองทุนหมู่บ้านที่มีปัญหาการติดตามหนี้สินของสมาชิก ผู้กู้ยืมเงินแล้วไม่ปฏิบัติตามสัญญาที่กำหนด

#### 11. ช่วยเหลือด้านกฎหมายให้กับกองทุน

ให้คำแนะนำช่วยเหลือกองทุนที่มีปัญหาหนี้ค้างชำระ การติดตาม การฟ้องร้องดำเนินคดี และแนวทางในการจัดการหนี้ค้างชำระ เนื่องจากกองทุนส่วนใหญ่มีปัญหาสมาชิกผิดนัดและไม่ชำระหนี้ รวมทั้ง ขอให้ตรวจสอบกองทุนที่ไม่มีความเคลื่อนไหว และหาแนวทางช่วยเหลือให้สามารถดำเนินงานต่อไปได้

#### 12. ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางออนไลน์ให้มากขึ้น

ควรมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของ กทบ. และโครงการ/กิจกรรม สาระความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในรูปแบบอธิบายให้เข้าใจได้ง่าย และเพิ่มช่องทางการสื่อสาร ข่าวสาร การแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Line และ Facebook

#### 13. คู่มือการปฏิบัติงานกองทุนหมู่บ้านฯ

ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานให้กับกองทุนและคู่มือรวบรวมระเบียบกองทุนที่เกี่ยวข้องปรับปรุงฉบับล่าสุดแจกจ่ายให้กับกองทุนหมู่บ้านทุกกองทุน

#### 14. ลดเอกสารประกอบและขั้นตอนการดำเนินงานให้น้อยลง

เอกสารประกอบการเสนอโครงการต่างๆ ที่รัฐจัดสรรมีจำนวนมาก และกระบวนการขั้นตอนในการดำเนินงานผ่านหลายขั้นตอน ขอให้ลดเอกสารและขั้นตอนลง

15. สนับสนุนการประชุมหรือจัดเวทีรับฟังความคิดเห็น รับทราบปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ/สมาชิกกองทุนหมู่บ้าน

(15.1) การประชุมเครือข่ายทุกระดับ เวทีประชุมประธานเครือข่ายระดับจังหวัดทั่วประเทศเพื่อแลกเปลี่ยน และรับฟังข้อเสนอเพื่อแก้ไขปัญหา รวมถึงการเพิ่มช่องทางการติดต่อประสานงานกับเครือข่ายกองทุนหมู่บ้านทั่วประเทศ ตั้งแต่ระดับจังหวัด อำเภอ ตำบล ลงมาตามลำดับเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว และให้เครือข่ายจัดส่งข้อมูลต่าง ๆ ที่กองทุนควรรับรู้เพื่อเป็นแนวทางเดียวกันและถูกต้อง

(15.2) เวทีชี้แจงหรือรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ/สมาชิกกองทุนหมู่บ้านอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

16. ประเด็นอื่นๆ เช่น ควรให้เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมและมีบทบาทการขับเคลื่อนและการช่วยเหลือกองทุนหมู่บ้านฯ นโยบายเรื่องภาษีไม่มีความชัดเจน การปรับโครงสร้างหนี้บัญชี 3 ระหว่างธนาคารกับ กทบ. ขอให้ สทบ. ร่วมสังเกตการณ์เพื่อความเป็นธรรม เป็นต้น

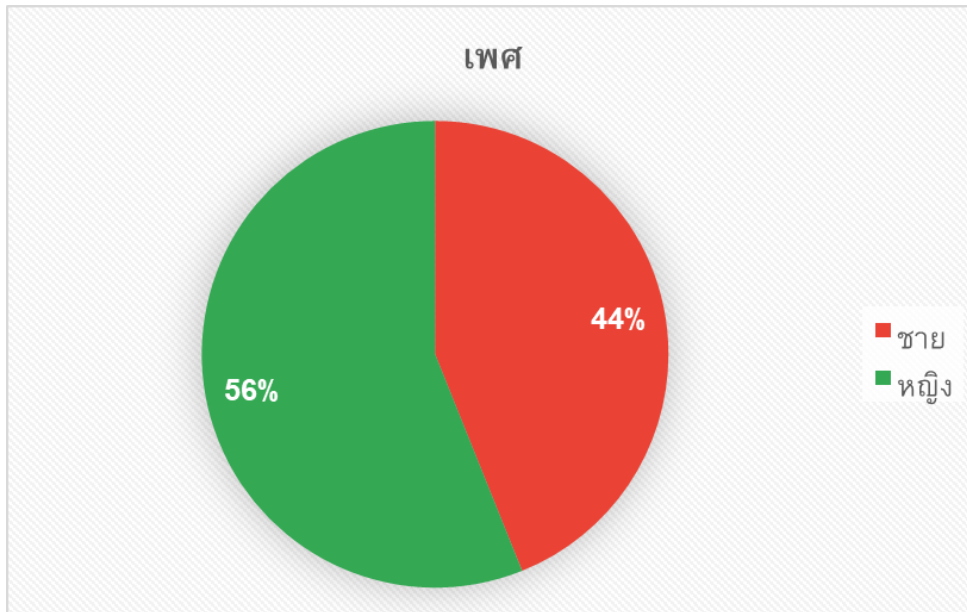
ชุดที่ 2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานภาคีที่เกี่ยวข้องต่อการให้บริการของ สทบ.ประจำปี 2564  
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตาราง 1 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ สทบ.

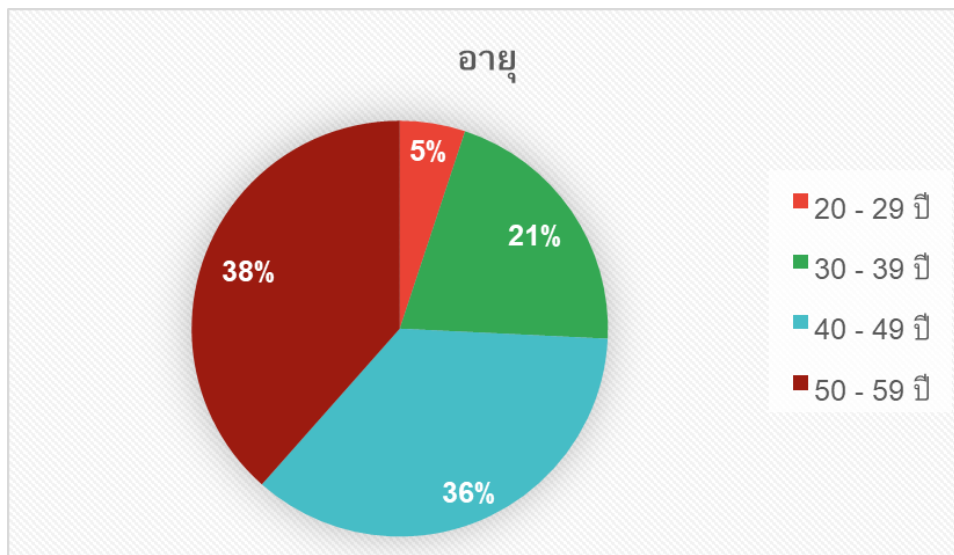
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	242	43.92
หญิง	309	56.08
รวม	551	100.00
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20ปี	0	0.00
20 - 29 ปี	28	5.08
30 - 39 ปี	114	20.69
40 - 49 ปี	197	35.75
50 - 59 ปี	212	38.48
60 ปี ขึ้นไป	0	0.00
รวม	551	100.00
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
มัธยมศึกษา/ปวช.	0	0.00
อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	194	35.21
ปริญญาตรี	319	57.89
สูงกว่าปริญญาตรี	38	6.90
รวม	551	100.00
<b>4. สถานภาพผู้รับบริการ</b>		
ธนาคารออมสิน	343	62.25
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	184	33.39
ธนาคารกรุงไทย	22	3.99
สถาบันการศึกษา	2	0.36
รวม	551	100.00
<b>4.1 สถานภาพผู้รับบริการ แบ่งเป็น</b>		
ส่วนกลาง	31	5.63
ส่วนภูมิภาค แบ่งเป็น		
ภาคเหนือ	515	93.47
ภาคตะวันตกเฉียงเหนือ	5	0.91
รวม	551	100.00

## แผนภูมิ

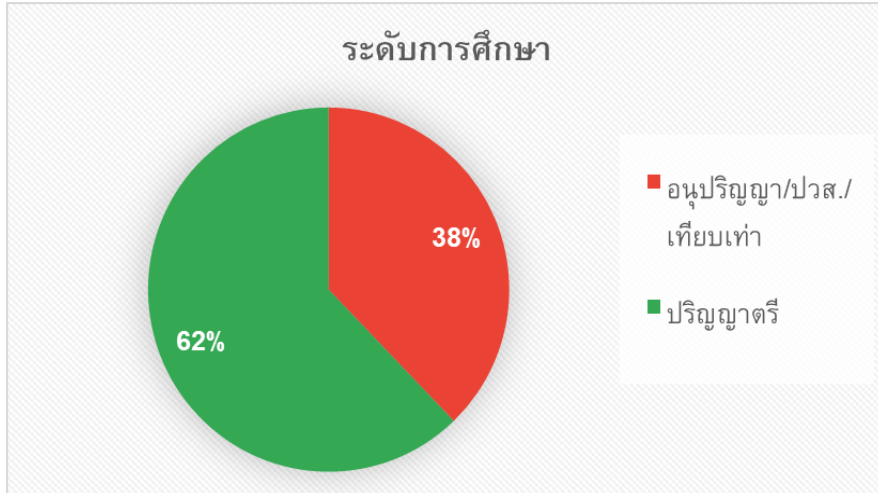
### 1. เพศ



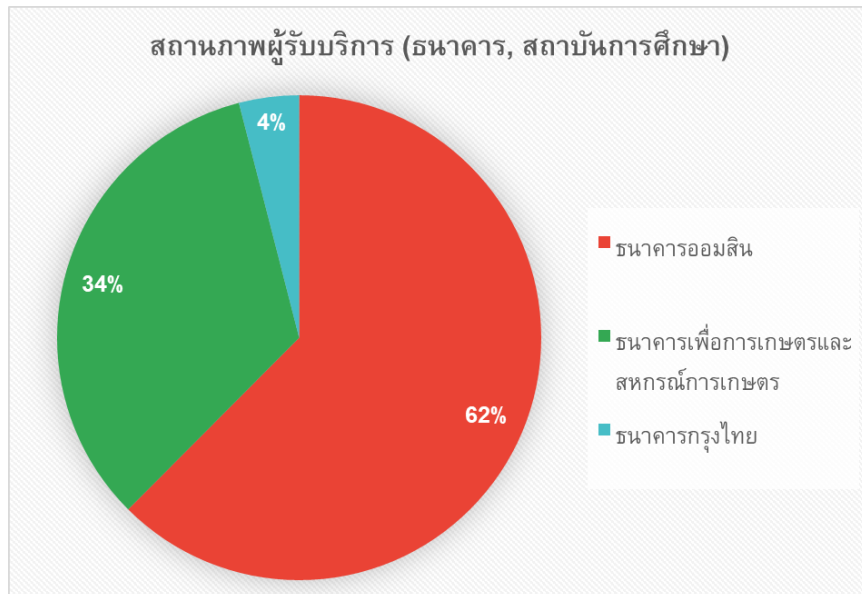
### 2. อายุ



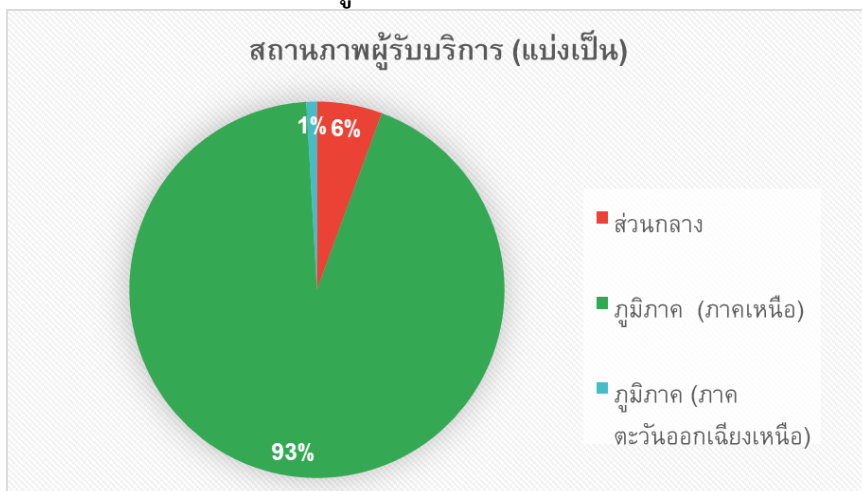
3. ระดับการศึกษา



4. สถานภาพผู้รับบริการ



แบ่งเป็นส่วนกลางและส่วนภูมิภาค



## ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจการใช้บริการ

## ตาราง 2 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจ ด้านนโยบายและการสนับสนุน

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีความพึงพอใจมากและมากที่สุด				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. นโยบายและโครงการสำหรับการขับเคลื่อนกองทุนหมู่บ้านฯ	213	254	77	5	2	467	4.46	0.50	84.75	มากที่สุด
2. กลไกการสนับสนุนและติดตามการดำเนินงานจากคณะกรรมการฯ อนุกรรมการฯ และสำนักงานกองทุนหมู่บ้านฯ	165	280	97	6	3	445	4.37	0.48	80.76	มากที่สุด
3. กลไกการสนับสนุนการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานภาคี	162	284	97	5	3	446	4.36	0.48	80.94	มากที่สุด
4. การสนับสนุนข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง	168	270	89	21	3	438	4.38	0.49	79.49	มากที่สุด
5. การสนับสนุนองค์ความรู้ทางวิชาการ ที่เกี่ยวข้องกับ สทบ.	191	251	86	20	3	442	4.43	0.50	80.22	มากที่สุด
<b>ด้านนโยบายและการสนับสนุน</b>						<b>2,238</b>	<b>4.40</b>	<b>0.49</b>	<b>81.23</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานภาคีที่เกี่ยวข้อง ด้านนโยบายและการสนับสนุน พบว่าผู้ให้บริการหน่วยงานภาคีที่เกี่ยวข้อง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 และคิดเป็นร้อยละ 81.23 ซึ่งผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านนโยบายและการสนับสนุน ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเรื่องนโยบายและโครงการสำหรับการขับเคลื่อนกองทุนหมู่บ้านฯ ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.46

ลำดับที่ 2 ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเรื่องการสนับสนุนองค์ความรู้ทางวิชาการ ที่เกี่ยวข้องกับ สทบ. ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.43

ลำดับที่ 3 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเรื่องการสนับสนุนข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมือง ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.38

ลำดับที่ 4 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเรื่องกลไกการสนับสนุนและติดตามการดำเนินงานจากคณะกรรมการฯ อนุกรรมการฯ และสำนักงานกองทุนหมู่บ้านฯ ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.37

ลำดับที่ 5 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเรื่องกลไกการสนับสนุนการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานภาคีที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36

ตาราง 3 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (พนักงาน สทบ.)

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีความพึงพอใจมากและมากที่สุด				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	158	312	73	5	3	470	4.34	0.47	85.30	มากที่สุด
2. ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่	155	304	83	6	3	459	4.34	0.47	83.30	มากที่สุด
3. ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่	131	321	90	5	4	452	4.29	0.45	82.03	มากที่สุด
4. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่	121	320	100	7	3	441	4.27	0.45	80.04	มากที่สุด
5. การปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่	123	339	79	7	3	462	4.27	0.44	83.85	มากที่สุด
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (พนักงาน สทบ.)</b>						<b>2,284</b>	<b>4.30</b>	<b>0.46</b>	<b>82.90</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานภาคีที่เกี่ยวข้อง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (สทบ.) พบว่าผู้ให้บริการหน่วยงานภาคีที่เกี่ยวข้อง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.46 และคิดเป็นร้อยละ 82.90 ซึ่งผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (สทบ.) ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเท่ากับ 2 เรื่อง คือ (1) ความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ (2) ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.34

ลำดับที่ 2 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเรื่องความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.29

ลำดับที่ 3 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเท่ากัน 2 เรื่อง คือ (1) เรื่องบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ (2) การปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสของเจ้าหน้าที่ ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.27

ตาราง 4 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีความพึงพอใจมากและมากที่สุด				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	217	237	89	6	2	454	4.48	0.50	82.40	มากที่สุด
2. ความถูกต้องในกระบวนการให้บริการ	216	241	88	3	3	457	4.47	0.50	82.94	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในขั้นตอนการให้บริการ	195	257	91	6	2	452	4.43	0.50	82.03	มากที่สุด
4. การให้บริการด้วยช่องทางที่หลากหลาย	165	270	92	22	2	435	4.38	0.49	78.95	มากที่สุด
5. การเข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน	172	270	85	21	3	442	4.39	0.49	80.22	มากที่สุด
<b>ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ</b>						<b>2,240</b>	<b>4.43</b>	<b>0.50</b>	<b>81.31</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานภาคีที่เกี่ยวข้อง ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้ให้บริการหน่วยงานภาคีที่เกี่ยวข้อง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 และคิดเป็นร้อยละ 81.31 ซึ่งผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48

ลำดับที่ 2 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเรื่องความถูกต้องในกระบวนการให้บริการ ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.47

ลำดับที่ 3 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเรื่องความชัดเจนในขั้นตอนการให้บริการ ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.43

ลำดับที่ 4 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเรื่องการเข้าถึงบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.39

ลำดับที่ 5 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเรื่องการให้บริการด้วยช่องทางที่หลากหลาย ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.38



ตาราง 5 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจ ด้านระยะเวลาการให้บริการและช่องทางติดต่อสื่อสาร

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีความพึงพอใจมากและมากที่สุด				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. การให้บริการในภาพรวม	168	281	94	6	2	449	4.37	0.48	81.49	มากที่สุด
2. การขอรับบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	167	288	88	6	2	455	4.37	0.48	82.58	มากที่สุด
3. การขอรับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง เช่น งานวิจัย งานวิชาการ	135	313	93	7	3	448	4.30	0.46	81.31	มากที่สุด
4. ความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ เว็บไซต์ อีเมลล์ ฯลฯ	171	275	78	25	2	446	4.38	0.49	80.94	มากที่สุด
5. ความหลากหลายของช่องทางติดต่อสื่อสารและการให้บริการ เช่น เว็บไซต์ สทท, Facebook	153	287	81	27	3	440	4.35	0.48	79.85	มากที่สุด
<b>ด้านระยะเวลาการให้บริการและช่องทางติดต่อสื่อสาร</b>						<b>2,238</b>	<b>4.35</b>	<b>0.48</b>	<b>81.23</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ด้านระยะเวลาการให้บริการและช่องทางติดต่อสื่อสาร พบว่าผู้ให้บริการหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.35 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 และคิดเป็นร้อยละ 81.23 ซึ่งผู้ให้บริการมีความพึงพอใจด้านระยะเวลาการให้บริการและช่องทางติดต่อสื่อสารในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเรื่องความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ เว็บไซต์ อีเมลล์ ฯลฯ ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.38

ลำดับที่ 2 ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเท่ากัน 2 เรื่อง คือ (1) การให้บริการในภาพรวม (2) การขอรับบริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.37

ลำดับที่ 3 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเรื่องความหลากหลายของช่องทางการติดต่อสื่อสารและการให้บริการ เช่น เว็บไซต์ สทท,Facebook ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.35

ลำดับที่ 4 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเรื่องการรับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง เช่น งานวิจัย งานวิชาการ ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.30

**สรุปผลความพึงพอใจของหน่วยงานภาคีที่เกี่ยวข้องมีต่อ สทท.**

ความพึงพอใจ	ค่าร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ด้านนโยบายและการสนับสนุน	81.23	4.40	0.49
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (พนักงาน สทท.)	82.90	4.30	0.46
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	81.31	4.43	0.50
ด้านระยะเวลาการให้บริการและช่องทางการติดต่อสื่อสาร	81.23	4.35	0.48
<b>ภาพรวม</b>	<b>81.67</b>	<b>4.37</b>	<b>0.51</b>

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของหน่วยงานภาคีที่เกี่ยวข้อง ในภาพรวม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.37 และค่าร้อยละ 81.67 ซึ่งผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อ สทท. ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับ 1 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อ สทท. ในด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.43

ลำดับ 2 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อ สทท. ในด้านนโยบายและการสนับสนุน ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.40

ลำดับ 3 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อ สทท. ในด้านระยะเวลาการให้บริการและช่องทางการติดต่อสื่อสาร ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.35

ลำดับ 4 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อ สทท. ในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (พนักงาน สทท.) ที่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.30