

คำอธิบายตัวชี้วัดด้านที่ ๒ การสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ : ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หน่วยวัด : ระดับ

น้ำหนัก : ร้อยละ ๑๐

คำจำกัดความ :

- พิจารณาจากความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ กลุ่มผู้ที่ได้รับเงินกู้ และกลุ่มที่ได้รับเงินสนับสนุน

สูตรการคำนวณ :

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

โดยที่ :

๑. การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะต้องครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ซึ่งการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างต้องเป็นไปตามหลักการทางสถิติ อย่างน้อยต้องเป็นไปตามหลักสูตรการคำนวณของ Taro Yamane รวมทั้งกำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างที่ชัดเจน เช่น การสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Sampling) หรือการสุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เป็นต้น โดยผลการสำรวจที่รวบรวมได้จะต้องนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เช่น ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เป็นต้น เพื่อสรุปลักษณะของกลุ่มตัวอย่างตลอดจนใช้เป็นตัวแทนสำหรับอธิบายลักษณะของประชากรทั้งหมด นอกจากนี้ ทุนหมุนเวียนจะต้องวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากคำถามปลายเปิด โดยจำแนกตามประเด็นต่าง ๆ เช่น ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นต้น

๒. การสำรวจความพึงพอใจจะใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูล โดยกำหนดระดับการรับรู้ตาม Likert Scale ซึ่งแบ่งออกเป็น ๕ ระดับ ตามเกณฑ์การให้คะแนนและเกณฑ์การแปลผล ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน		เกณฑ์การแปลผล
ระดับที่ ๑	พึงพอใจน้อยที่สุด	ร้อยละ ๗๕
ระดับที่ ๒	พึงพอใจน้อย	ร้อยละ ๘๐
ระดับที่ ๓	ปานกลาง	ร้อยละ ๘๕
ระดับที่ ๔	พึงพอใจมาก	ร้อยละ ๙๐
ระดับที่ ๕	พึงพอใจมากที่สุด	ร้อยละ ๙๕

๓. แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะต้องได้รับความเห็นชอบจากกรมบัญชีกลางและบริษัทที่ปรึกษา (บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด) ก่อนดำเนินการสำรวจ ภายในไตรมาสที่ ๒ ของปีบัญชี ๒๕๖๗ ทั้งนี้ แบบสอบถามดังกล่าว ควรมีข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามที่สามารถใช้สำหรับการสุ่มตัวอย่างผลการสำรวจได้ เช่น e-Mail หรือ หมายเลขโทรศัพท์ (ถ้ามี)

๔. การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะต้องครอบคลุมในประเด็นต่าง ๆ อย่างน้อยต้องประกอบด้วย

- ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ความพึงพอใจด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของเงินทุนหมุนเวียน

เหตุผล :

การให้บริการของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ตามวัตถุประสงค์ของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี คือ การให้บริการเงินทุนหมุนเวียนดอกเบี้ยต่ำ ในการสร้างโอกาสให้สตรีเข้าถึงแหล่งเงินทุนสำหรับการลงทุน เพื่อพัฒนาอาชีพ สร้างงาน สร้างรายได้ หรือ เสริมสร้างความเข้มแข็งทางด้านเศรษฐกิจให้แก่สตรีและองค์กรของสตรี

แหล่งข้อมูล :

๑. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๒. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ สมาชิกที่ได้รับประโยชน์จากโครงการ และกลุ่มองค์กรสตรี

วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

๑. กลุ่มเป้าหมายในการจัดเก็บข้อมูล

- กลุ่มผู้ที่ได้รับเงินกู้ (เงินทุนหมุนเวียน) ได้แก่ สมาชิกประเภทบุคคลธรรมดาและประเภทองค์กรสตรีที่ได้รับการสนับสนุนเงินทุนหมุนเวียนในปี ๒๕๖๗
- กลุ่มผู้ที่ได้รับเงินสนับสนุน (เงินอุดหนุน) ได้แก่ สมาชิกประเภทองค์กรสตรีที่ได้รับการสนับสนุนเงินอุดหนุนในปี ๒๕๖๗

๒. วิธีการจัดเก็บข้อมูล

คณะทำงานดำเนินการตามตัวชี้วัด ๒.๑ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดำเนินการดังนี้

- สํารวจประชากรทั้งหมด
- กำหนดกลุ่มตัวอย่าง
- สร้างแบบสอบถามเพื่อจัดเก็บข้อมูล
- ทดสอบแบบสอบถาม
- ส่งแบบสอบถามให้กรมบัญชีกลางและบริษัทที่ปรึกษา (ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด) เห็นชอบ
- ส่งแบบสอบถามให้ผู้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลนำแบบสอบถามไปสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย

๓. ผู้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูล

- คณะทำงานดำเนินการตามตัวชี้วัด ๒.๑
- จังหวัดและกทม.

ผู้กำกับและผู้ดูแลตัวชี้วัด :

- | | | |
|---------------------------------------|----------|-------------|
| ๑. ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาศักยภาพกองทุน | โทรศัพท์ | ๐ ๒๑๔๑ ๓๐๖๙ |
|---------------------------------------|----------|-------------|

ผู้รับผิดชอบจัดเก็บข้อมูล :

- | | | |
|-------------------------------|----------|-------------|
| ๑. นางขวัญใจ ไบจันทร์ | โทรศัพท์ | ๐ ๒๑๔๑ ๓๐๗๓ |
| ๒. นางสาวปวีณา ปัญญามงคล | โทรศัพท์ | ๐ ๒๑๔๑ ๓๐๖๓ |
| ๓. นางสาววรรณ ศรีสุวรรณ | โทรศัพท์ | ๐ ๒๑๔๑ ๓๐๖๘ |
| ๔. นางสาววันวิสา กาญจนะสมบัติ | โทรศัพท์ | ๐ ๒๑๔๑ ๓๐๙๓ |
| ๕. นางสาวเกศิณี ศรีสุขใส | โทรศัพท์ | ๐ ๒๑๔๑ ๓๐๖๘ |

**แนวทางการจัดเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี
ต่อการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ตามตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ประจำปีบัญชี ๒๕๖๗**

กรมการพัฒนาชุมชน โดยสำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ได้ดำเนินการประเมินผลการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ประจำปีบัญชี ๒๕๖๗ จำนวน ๖ ด้าน ๑๓ ตัวชี้วัด ประกอบด้วย ด้านที่ ๑ การเงิน จำนวน ๒ ตัวชี้วัด ด้านที่ ๒ การสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน ๒ ตัวชี้วัด ด้านที่ ๓ การปฏิบัติภารกิจ จำนวน ๓ ตัวชี้วัด ด้านที่ ๔ การบริหารจัดการทุนหมุนเวียน จำนวน ๓ ตัวชี้วัด ด้านที่ ๕ การปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริหาร ผู้บริหารทุนหมุนเวียน พนักงานและลูกจ้าง จำนวน ๒ ตัวชี้วัด และด้านที่ ๖ การดำเนินงานตามนโยบายรัฐ/กระทรวงการคลัง จำนวน ๑ ตัวชี้วัด ตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี กระทรวงมหาดไทย ประจำปีบัญชี ๒๕๖๗ ซึ่งการประเมินผลการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ด้านที่ ๒ การสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี โดยกลุ่มพัฒนาศักยภาพกองทุนได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีต่อการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีประเภทเงินทุนหมุนเวียนและประเภทเงินอุดหนุน ประจำปีบัญชี ๒๕๖๗ ให้กรมบัญชีกลางและบริษัทที่ปรึกษา (ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด) พิจารณาก่อนดำเนินการจัดเก็บ ซึ่งเป็นไปตามเงื่อนไขของตัวชี้วัดดังกล่าว ทั้งนี้ กรมการพัฒนาชุมชน โดย สำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีขอส่งแนวทางการจัดเก็บแบบสอบถามดังกล่าว มาเพื่อให้จังหวัดได้ศึกษาและดำเนินการตามแนวทางที่กำหนด

รายละเอียดแบบสอบถาม

๑. ข้อมูลที่จัดเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีต่อการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ประกอบด้วย ๔ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจ ๔ ด้าน ประกอบด้วย

- ๑) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ๒) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ
- ๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ๔) ความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี

ส่วนที่ ๓ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ ๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านความไม่พึงพอใจ

๒. กลุ่มเป้าหมายที่จัดเก็บ

๑) สมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีประเภทบุคคลธรรมดา และประเภทองค์กรสตรีที่ขอรับการสนับสนุนเงินกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ประเภทเงินทุนหมุนเวียน ในปีบัญชี ๒๕๖๗

๒) สมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีประเภทองค์กรสตรีที่เป็นนิติบุคคล และที่ไม่เป็นนิติบุคคล ที่ขอรับการสนับสนุนเงินกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีประเภทเงินอุดหนุน ในปีบัญชี ๒๕๖๗

๓. การจัดสรรจำนวนแบบสอบถาม

กรมการพัฒนาชุมชน โดยสำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ได้กำหนดจำนวนกลุ่มเป้าหมายที่จัดเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีต่อการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีประเภทเงินทุนหมุนเวียน และประเภทเงินอุดหนุน ตามตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีบัญชี ๒๕๖๗ ตามการจัดสรรงบประมาณให้จังหวัด รายละเอียดตามเอกสารแนบ

ขั้นตอนการดำเนินการจัดเก็บแบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ ๑ การเตรียมการ

๑.๑ จังหวัดดำเนินการผลิตแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีต่อการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ตามตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามจำนวนกลุ่มเป้าหมายที่กรมการพัฒนารัฐบาลกำหนด

๑.๒ จังหวัดมอบหมายให้นักวิชาการพัฒนาชุมชน ผู้รับผิดชอบงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีจัดทำทะเบียนสมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีที่ได้รับการสนับสนุนเงินกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ประเภทเงินทุนหมุนเวียน และสมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีที่ได้รับการสนับสนุนเงินกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีประเภทเงินอุดหนุน ประจำปีบัญชี ๒๕๖๗

๑.๓ จังหวัดจัดประชุมนักวิชาการพัฒนาชุมชนจังหวัดและอำเภอ เพื่อชี้แจงรายละเอียดแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีต่อการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีประเภทเงินทุนหมุนเวียนและประเภทเงินอุดหนุน

ขั้นตอนที่ ๒ การดำเนินการจัดเก็บแบบสอบถาม

๒.๑ จังหวัดดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีต่อการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ประเภทเงินทุนหมุนเวียนและประเภทเงินอุดหนุน ให้อำเภอดำเนินการจัดเก็บข้อมูลกับสมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี

๒.๒ อำเภอดำเนินการจัดเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีต่อการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีประเภทเงินทุนหมุนเวียน และประเภทเงินอุดหนุน ตามตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีบัญชี ๒๕๖๗ โดยดำเนินการจัดเก็บแบบสอบถามฯ กับสมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีที่ขอรับการสนับสนุนเงินทุนหมุนเวียน และสมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีที่ขอรับการสนับสนุนเงินอุดหนุน จำนวน ๑ โครงการ/แบบสอบถาม ๑ ชุด (โดยเป็นแบบสอบถามที่มีผู้ตอบแบบสอบถามฯ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากและมากที่สุด จำนวนไม่น้อยกว่าเป้าหมายที่กรมการพัฒนารัฐบาลกำหนด) และตรวจสอบรายละเอียดความครบถ้วนของข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามให้แล้วเสร็จ และจัดส่งให้จังหวัด ภายในวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๖๗

๒.๓ จังหวัดดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามฯ จากอำเภอเพื่อตรวจสอบรายละเอียดความครบถ้วนของแบบสอบถามฯ ประเภทเงินทุนหมุนเวียน และประเภทเงินอุดหนุน ตามตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีบัญชี ๒๕๖๗ ตามจำนวนเป้าหมายที่กรมการพัฒนารัฐบาลกำหนด และจัดส่งให้สำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี กรมการพัฒนารัฐบาล ภายในวันที่ ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๖๗ โดยจัดส่งสำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา อาคารรัฐประศาสนภักดี อาคารบี ทิศใต้ ชั้น ๓ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐

ขั้นตอนที่ ๓ การประมวลผล วิเคราะห์และสรุปผล

สำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี กรมการพัฒนารัฐบาล ดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีต่อการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีประเภทเงินทุนหมุนเวียน และประเภทเงินอุดหนุนทั้ง ๗๖ จังหวัดและกรุงเทพมหานคร เพื่อประมวลผลข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีต่อการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งดำเนินการดังนี้

๑. ตรวจสอบรายละเอียดความครบถ้วนของข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีประเภทเงินทุนหมุนเวียน และประเภทเงินอุดหนุน ตามตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีบัญชี ๒๕๖๗

๒. ประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีต่อการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีประเภทเงินทุนหมุนเวียน และประเภทเงินอุดหนุน ตามตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีบัญชี ๒๕๖๗

๓. วิเคราะห์ข้อมูลผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีต่อการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีประเภทเงินทุนหมุนเวียน และประเภทเงินอุดหนุน ตามตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีบัญชี ๒๕๖๗ โดยจำแนกประเด็นความพึงพอใจในแต่ละด้าน

๔. สรุปผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีต่อการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีประเภทเงินทุนหมุนเวียน และประเภทเงินอุดหนุน ตามตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีบัญชี ๒๕๖๗ พร้อมจัดทำรายงานสรุปเป็นรูปเล่ม

๕. รายงานผลการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีต่อการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีประเภทเงินทุนหมุนเวียน และประเภทเงินอุดหนุน ตามตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปีบัญชี ๒๕๖๗ ให้กรมบัญชีกลางและบริษัทที่ปรึกษา (บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด) ภายในวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗