



ผลการดำเนินงานกองทุนผู้สูงอายุ ประจำปี 2557 (งวดสิ้นปี)

ผลการดำเนินงานด้านการสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัดที่ 3.1 การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประจำปีบัญชี 2557



ด้านที่ 3 การสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ร้อยละ 15)

ตัวชี้วัดที่ 3.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	น้ำหนัก (%)	ค่าเกณฑ์วัด					ผลการดำเนินงาน ประจำปีบัญชี 2557
			1	2	3	4	5	
ตัวชี้วัดที่ 3.1 การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ประจำปีบัญชี 2557 - การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ - การสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค	ร้อยละ	15	75	80	85	90	95	ร้อยละ 90.60

รายละเอียด/คำอธิบายผลการดำเนินงาน :

<p>1. การดำเนินงานสำคัญ ที่ช่วยสนับสนุนผลลัพธ์ของการดำเนินงานของตัวชี้วัดนี้</p> <p>กองทุนผู้สูงอายุกำหนดการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ จากผู้สูงอายุที่ได้รับอนุมัติการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคล ผู้สูงอายุที่ใช้บริการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายกลุ่ม องค์กรที่ได้รับ การสนับสนุนโครงการจากกองทุนผู้สูงอายุ และเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค เพื่อนำผลการสำรวจ มาปรับปรุงการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุ โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. รวบรวมจำนวนกลุ่มเป้าหมาย เพื่อกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่จะสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ กองทุนผู้สูงอายุ 2. จัดทำร่างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ และเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค โดยการประชุมเพื่อวางแผนและออกแบบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ และเจ้าหน้าที่ กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคให้ครอบคลุมประเด็นตามที่กำหนด จำนวน 4 ด้าน ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 2.1 การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ <ol style="list-style-type: none"> 2.1.1 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2.1.2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ 2.1.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2.1.4 ความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์ 2.2 การสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค

- 2.2.1 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานส่วนกลาง
- 2.2.2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงานส่วนกลาง
- 2.2.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2.2.4 ความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์

3. จัดสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจให้กรมบัญชีกลางและบริษัทที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาให้ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะร่างแบบสำรวจดังกล่าว (ดูรายละเอียดตามหนังสือคำสั่งที่แนบมาด้วย)

4. กรมบัญชีกลางและบริษัทที่ปรึกษาเห็นชอบร่างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค

5. หลังจากแบบสำรวจความพึงพอใจได้รับความเห็นชอบจากกรมบัญชีกลางแล้ว กองทุนผู้สูงอายุได้กำหนดประชากรที่ใช้ในการสำรวจ ซึ่งกำหนดได้จากจำนวนผู้สูงอายุที่ได้รับอนุมัติการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคลรายกลุ่ม และองค์กรที่ได้รับการสนับสนุนโครงการ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2556 ถึงวันที่ 30 เมษายน 2557 จำนวน 3,464 ราย เพื่อใช้ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ K.V. Krejcie และ D.W. Morgan ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่ใช้บริการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคลและรายกลุ่มจำนวน 345 ราย กลุ่มโครงการที่ผ่านการอนุมัติการขอรับการสนับสนุน จำนวน 92 โครงการ รวมทั้งสิ้น 437 ราย

การหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ผู้สูงอายุที่ใช้บริการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคลที่ผ่านการพิจารณาทั้งหมด 3,345 คน

<u>วิธีคิด</u> ประชากรที่ศึกษามีจำนวน	3,000 คน	ใช้ขนาดตัวอย่าง	341 คน
ถ้าประชากรที่ศึกษามีจำนวน	3,345 คน	การคำนวณขนาดตัวอย่าง ดังนี้	
ประชากร	3,000 คน	ขนาดตัวอย่าง	341 คน
ประชากร	3,500 คน	ขนาดตัวอย่าง	346 คน
ดังนั้นประชากรเพิ่มขึ้น	500 คน	ขนาดตัวอย่างเพิ่ม	5 คน
ประชากรเพิ่มขึ้น	345 คน	$\frac{5 \times 345}{500} = 3.45 = 4$ คน	
ดังนั้นประชากร	3,345 คน	ขนาดตัวอย่างเท่ากับ	$341+4 = 345$ คน

โครงการที่ผ่านการอนุมัติขอรับการสนับสนุน 119 โครงการ

<u>วิธีคิด</u> โครงการที่ศึกษามีจำนวน	110 โครงการ	ใช้ขนาดตัวอย่าง	86 โครงการ
ถ้าโครงการที่ศึกษามีจำนวน	119 โครงการ	การคำนวณขนาดตัวอย่าง ดังนี้	
โครงการ	110 โครงการ	ขนาดตัวอย่าง	86 โครงการ
โครงการ	120 โครงการ	ขนาดตัวอย่าง	92 โครงการ
ดังนั้นโครงการเพิ่มขึ้น	10 โครงการ	ขนาดตัวอย่างเพิ่ม	6 โครงการ
โครงการเพิ่มขึ้น	9 โครงการ	$\frac{6 \times 9}{10} = 5.4 = 6$ โครงการ	

ดังนั้นโครงการ

119 โครงการ ขนาดตัวอย่างเท่ากับ $86+6 = 92$ โครงการ

รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ประกอบด้วย 2 กลุ่ม = $345+92 = 437$

รวมถึงการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดทั้ง 76 จังหวัด จำนวน 76 คน

สรุปได้ว่าการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ สามารถแยกกลุ่มตัวอย่างได้เป็น 2 กลุ่ม คือ การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำนวนทั้งสิ้น 437 ราย และเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคจำนวนทั้งสิ้น 76 คน

6. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ โดยกองทุนฯ จัดส่งแบบสำรวจความพึงพอใจทางไปรษณีย์ไปยังกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ จำนวน 437 ราย แต่จัดส่งมากกว่าจำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ รวมจำนวน 900 ราย พร้อมส่งสำเนาหนังสือขอความร่วมมือตอบแบบสำรวจทางโทรสารไปยังเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคถึงสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดทั้ง 76 จังหวัด ซึ่งได้ดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 26 พฤษภาคม 2557 ถึงวันที่ 15 มิถุนายน 2557

7. รวบรวมแบบสำรวจที่ส่งกลับมา และได้รับการตอบกลับแบบสำรวจจากผู้สูงอายุที่ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ จำนวนทั้งสิ้น 540 ราย ซึ่งคัดเลือกเท่ากับขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 437 ราย และในส่วนของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาครวบรวมแบบสำรวจที่ตอบกลับมาได้ทั้งสิ้น 76 คน ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

8. วิเคราะห์ข้อมูลและกำหนดระดับความพึงพอใจ โดยการหาค่าเฉลี่ย แบ่งกลุ่มการวัดความพึงพอใจ 5 ระดับ ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{5}$$

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= \frac{4}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

กำหนดค่าได้ ดังนี้

1.00 – 1.80 = ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน

1.81 – 2.60 = ควรปรับปรุง

2.61 – 3.40 = ปานกลาง

3.41 – 4.20 = พึงพอใจ

4.21 – 5.00 = พึงพอใจมาก

9. จัดทำรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ประจำปีบัญชี 2557

<p>2. ในปีที่ผ่านมาดำเนินการประเมิน นอกเหนือจากการดำเนินงานตามแผนงาน/กิจกรรมดังกล่าวแล้ว มีปัจจัย/เหตุการณ์สำคัญ ทั้งภายนอก</p>
<p>2.1 ปัจจัยที่สนับสนุน</p>
<p>1) การพัฒนาศักยภาพบุคลากรกองทุนผู้สูงอายุได้จัดให้มีการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ในการทำงานของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อบรรลุถึงผลลัพธ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุให้มากขึ้น คาดว่าจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นเช่นกัน</p> <p>2) การพัฒนาระบบงานประชาสัมพันธ์ กองทุนผู้สูงอายุได้เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมในหลายมิติมากขึ้น โดยการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ อาทิ คู่มือการขอรับเงินสนับสนุนกองทุนผู้สูงอายุ ข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุผ่านเว็บไซต์ ซึ่งเป็นช่องทางที่ทันสมัยและสามารถอัปเดตข้อมูลได้ทันต่อสถานการณ์ ทำให้สามารถลดระยะเวลาในการติดต่อและทำความเข้าใจของผู้รับบริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ส่งผลให้กระบวนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว คาดว่าผู้ใช้บริการน่าจะมีคามพึงพอใจมากขึ้น</p> <p>3) การปรับปรุงระบบจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการ กองทุนผู้สูงอายุมีการจัดรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อของผู้สูงอายุที่ได้รับอนุมัติการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคล ผู้สูงอายุที่ใช้บริการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายกลุ่ม องค์กรที่ได้รับการสนับสนุนโครงการ และเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ทำให้สะดวกต่อการจัดส่งแบบสำรวจความพึงพอใจไปยังกลุ่มตัวอย่าง ทำให้ได้รับการตอบกลับของแบบสำรวจเป็นไปตามที่กำหนดไว้</p>
<p>2.2 ปัจจัยที่เป็นปัญหา/อุปสรรค (ระบุเฉพาะประเด็นสำคัญ และการแก้ไข ถ้ามี)</p>
<p>การดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมดังกล่าวเป็นไปด้วยดี โดยจะพบปัญหาอุปสรรคเพียงเล็กน้อย</p> <p>- ปัญหาอุปสรรค</p> <p>ปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือในการสอบถาม หรือแบบสำรวจ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุนั้น กลุ่มตัวอย่างประชากรส่วนใหญ่เป็นประเภทผู้สูงอายุ ซึ่งจะทำการใช้แบบสำรวจที่จะได้รับข้อมูลที่มีคุณภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงรูปแบบที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ เช่น การตั้งคำถามที่ไม่ซับซ้อน การมีขนาดของตัวอักษรที่ใหญ่ ประโยคคำถามที่กระชับและเข้าใจง่าย เป็นต้น ดังจะเห็นได้จากแบบสำรวจการใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ประจำปีบัญชี 2557 จะมีรูปแบบที่อธิบายคำสั่งเข้าใจยาก การเว้นวรรคและขนาดตัวอักษรที่เล็กเกินไปสำหรับผู้สูงอายุ</p> <p>- วิธีแก้ไขปัญหา</p> <p>เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นผู้เก็บรวบรวมผลสำรวจ จึงอาศัยทักษะการสร้างสัมพันธภาพ และใช้รูปแบบกระบวนการสัมภาษณ์ผู้รับบริการเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการเก็บรวบรวมผลสำรวจด้วยตัวเอง โดยใช้วิธีการเรียงเรียงคำถามใหม่ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ง่ายขึ้นสำหรับผู้สูงอายุในการสอบถาม ซึ่งจะช่วยให้ได้รับผลการสำรวจที่มีประสิทธิภาพและข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น</p>
<p>3. ผลงานที่เกิดขึ้นจริงเมื่อเทียบกับแผนงานหรือเป้าหมายที่กำหนด (ผลสิ้นปีบัญชีเมื่อเทียบกับแผนงาน)</p>
<p>- จากการรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุมีผู้ใช้บริการที่ตอบ คะแนน 4 และ 5 รวมกันเท่ากับร้อยละ 90.91 และผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคที่ตอบ คะแนน 4 และ 5 รวมกันเท่ากับ</p>

ร้อยละ 90.29 ซึ่งเมื่อนำผลความพึงพอใจมารวมกันทั้งหมดเท่ากับร้อยละ 90.60

โดยผลการสำรวจสามารถแบ่งออกเป็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ และผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการทำงานร่วมกันของส่วนกลางได้ผลสำรวจ ดังนี้

3.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ สามารถสรุปได้ ดังนี้

3.1.1) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.8

3.1.2) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.2

3.1.3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86.0

3.1.4) ความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย 4.27 คิดเป็นร้อยละ 85.4

3.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค สามารถสรุปได้ ดังนี้

3.2.1) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานส่วนกลาง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.2

3.2.2) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงานส่วนกลาง อยู่ในระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.4

3.2.3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย 4.17 คิดเป็นร้อยละ 83.4

3.2.4) ความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.4

3.3 ข้อเสนอแนะ

3.3.1 ข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ดังนี้

1) ด้านการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

กองทุนผู้สูงอายุให้บริการสนับสนุนเงินอุดหนุนโครงการเพื่อการส่งเสริมกิจกรรมสำหรับกลุ่มชมรมองค์กรผู้สูงอายุ รวมถึงบริการให้กู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคลและกลุ่มสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นการส่งเสริมการดำเนินกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้สูงอายุในด้านต่าง ๆ เช่น การสร้างอาชีพและรายได้ในการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ การให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนโดยไม่ต้องเป็นภาระครอบครัว การส่งเสริมการรวมกลุ่มให้สามารถดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ทั้งร่างกายและจิตใจ ทั้งนี้กองทุนผู้สูงอายุควรมีการดำเนินกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุแบบนี้ต่อไป

ขั้นตอนการพิจารณากลับโครงการที่ขอรับการสนับสนุนและการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคลหรือรายกลุ่มมีกระบวนการ/ขั้นตอนการพิจารณากลับโครงการหลายขั้นตอน ทำให้ใช้ระยะเวลาในการพิจารณานานเกินไป ต้องการให้ลดกระบวนการ/ขั้นตอนลง ปรับลดระยะเวลาให้สั้น กระชับ ปรับเปลี่ยนขั้นตอนการดำเนินงานที่ลดความยุ่งยากลง เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถดำเนินการได้ทันต่อเหตุการณ์ตามแผนการ

ประกอบอาชีพ ประกอบกับการเสนอขอรับการสนับสนุนโครงการที่ต้องอาศัยการสร้างเครือข่ายการทำงานในระดับท้องถิ่น เพื่ออำนวยความสะดวก ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบในจังหวัด โดยการส่งเสริมให้หน่วยงานท้องถิ่นสามารถให้ความรู้ความเข้าใจและอำนวยความสะดวก การให้บริการเบื้องต้นแก่ผู้สูงอายุในชุมชนของตนเองได้ก่อนการเข้ารับบริการจากหน่วยงานระดับจังหวัด

สำหรับผู้กู้ยืมที่มีการผ่อนชำระเงินที่ครบถ้วนตรงเวลา ควรเพิ่มวงเงินอนุมัติการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพเพิ่มขึ้นจากเดิม 30,000 บาท เป็น 50,000 บาท และบางกรณีมีการเปลี่ยนแปลงระยะเวลาการผ่อนชำระเงินกู้ยืมจากรายเดือนเป็นรายปีและผ่อนชำระในจำนวนที่น้อยลง รวมถึงการเพิ่มช่องทางการชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ทักผ่านบัญชีธนาคาร และการให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ไปให้บริการรับชำระเงิน เนื่องจากบางพื้นที่มีความยากลำบากในการเดินทางมาชำระเงิน

2) ด้านการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนผู้สูงอายุและช่องทางการเข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์น้อยเกินไป ทำให้ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ในต่างจังหวัดขาดความรู้ความเข้าใจในการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุ ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อวิทยุ โทรทัศน์และประชาสัมพันธ์เชิงรุกในระดับพื้นที่ให้มากขึ้น เช่น การสนับสนุนสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ วิทยุทัศน์ โปสเตอร์ แผ่นพับ และวารสารกองทุนผู้สูงอายุ เป็นต้น โดยจัดส่งไปยังให้หน่วยงานท้องถิ่น ชมรมผู้สูงอายุ เครือข่ายของสมาคมสภาผู้สูงอายุแห่งประเทศไทยฯ และสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยงานส่วนภูมิภาคในการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ เพื่อให้สามารถส่งเสริมความรู้ความเข้าใจแก่ผู้นำและหน่วยงานท้องถิ่นได้โดยตรง หนึ่งจะเป็นช่องทางการสื่อสารที่เข้าถึงประชาชนในชุมชน/ท้องถิ่นได้ง่าย รวมทั้งยังควรพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ให้เหมาะสมกับการใช้งานของผู้สูงอายุให้เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งข้อมูลข่าวสารในการประชาสัมพันธ์ ควรมีรูปแบบที่ชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย สาระข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์และมีความทันสมัย เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารกองทุนผู้สูงอายุของผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง

3) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุ

การปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุ แบ่งออกเป็นส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยข้อเสนอแนะจากผลสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุพบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุจากส่วนกลางมีมนุษยสัมพันธ์ดี ใส่ใจการให้บริการ สามารถให้คำแนะนำปรึกษาได้อย่างชัดเจน และในส่วนของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคหรือประจำจังหวัดต่าง ๆ ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดให้บริการแก่ผู้สูงอายุเป็นอย่างดี จัดลำดับก่อน-หลังได้ดี และมีความรู้ความเข้าใจในการให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสม

ทั้งนี้ พบว่าเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุมีจำนวนน้อยเกินไป ไม่เพียงพอต่อการให้บริการในบางคนยังขาดความเอาใจใส่และไม่สามารถให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับรายละเอียดการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุที่ครบถ้วนได้ เช่น หลักเกณฑ์การเสนอโครงการขอสนับสนุนที่เหมาะสม ระยะเวลาการพิจารณาถ่วงถ่วง และตรวจสอบข้อมูลของผู้ยื่นกู้ยืมอย่างละเอียดถี่ถ้วน ทำให้การให้บริการขาดความต่อเนื่อง ทั้งช่วงระยะเวลานาน

ควรเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุเป็นส่วนหนึ่งในการปรับปรุงแก้ไขด้วยตนเอง

4) ด้านการให้ความรู้ความเข้าใจ

กองทุนผู้สูงอายุควรมีการจัดกิจกรรมให้ความรู้แนะนำอาชีพที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนทักษะความรู้และเป็นทางเลือกหนึ่งในการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถพัฒนาและเลี้ยงดูตนเองได้ โดยไม่เป็นภาระผู้อื่น รวมถึงการจัดกิจกรรมความรู้ที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุด้านอื่น เช่น การให้ความรู้เกี่ยวกับการเขียนโครงการเสนอขอการสนับสนุนจากกองทุนผู้สูงอายุให้ถูกรูปแบบและเหมาะสม ทำให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรนั้น ๆ ได้ รวมถึงการให้ความรู้ด้านสิทธิผู้สูงอายุ พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับความรู้ในสิทธิประโยชน์พื้นฐานและทำให้สามารถเข้าถึงสิทธิได้

3.3.2 ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการทำงาน

ในขั้นตอนการติดตามหนี้ควรมีแบบรายงานผลติดตามการใช้จ่ายเงินกองทุนผู้สูงอายุ และหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้ที่ชัดเจน เนื่องจากที่ผ่านมากรณีตัวอย่างผู้สูงอายุบางคนนำเงินกองทุนผู้สูงอายุไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ ทำให้ค้างชำระเงินกู้ยืมและไม่ผ่อนชำระหนี้ตามระยะเวลาที่ระบุในสัญญากู้ยืมเงินกองทุนผู้สูงอายุ ดังนั้นในการทำสัญญากู้ยืมเงินและหนังสือค้ำประกัน ควรให้ทนายทโดยธรรมที่มีสิทธิรับมรดกของผู้กู้ยืม ลงนามในหนังสือรับสภาพหนี้ (กรณีผู้กู้ยืมเสียชีวิต) ไว้เป็นหลักฐานในขณะทำสัญญา เพื่อสะดวกในการติดตามหนี้ ค้างชำระและป้องกันการเกิดหนี้สูญ รวมถึงการปรับหลักเกณฑ์การติดตามหนี้ส่วนของการลงพื้นที่ติดตามงบประมาณให้เพียงพอ สำหรับเรื่องคำสั่งมอบอำนาจควรมีความชัดเจนมากกว่านี้ โดยการมอบอำนาจควรต่อท้ายด้วยสามารถให้ผู้ว่าฯ มอบต่อหัวหน้าส่วนราชการได้ เพราะบางพื้นที่มอบอำนาจไม่ได้ ทำให้เกิดความยุ่งยาก

2) ด้านปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน

การให้บริการกองทุนผู้สูงอายุที่ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยในการสนับสนุนการดำเนินงานด้านต่าง ๆ เช่น การสนับสนุนสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบของป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ วิดีทัศน์การพัฒนากระบวนการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้เข้าใจและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะรูปแบบการแจ้งข่าวสารให้กับเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคทราบ ควรพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อใช้ในการติดตามหนี้ผู้สูงอายุ ซึ่งจะมีความสะดวกในการจัดส่งจดหมายแจ้งเตือนลูกหนี้ในทุกเดือน รวมถึงการสนับสนุนงบประมาณในการจัดซื้อเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการดำเนินงาน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ใบเสร็จ กล้องถ่ายรูป เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

3) ด้านบุคลากร

กองทุนผู้สูงอายุควรพิจารณาปรับเปลี่ยนการจัดจ้างเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค จากเดิมลูกจ้างชั่วคราวเป็นพนักงานราชการหรือพนักงานกองทุนผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการสร้างหลักประกันความมั่นคงในอาชีพและสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ รวมทั้งด้านการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กองทุนผู้สูงอายุควรมีการจัดประชุมอบรมสร้างเสริมศักยภาพเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคอย่างน้อย ปีละ 2 ครั้ง ทั้งในด้านกฎหมาย การเงิน และขั้นตอนการดำเนินงานให้บริการ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรของกองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค รวมถึงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการจัดการกองทุนให้มี

ประสิทธิภาพมากขึ้น

4) ด้านเอกสาร

กองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางควรดำเนินการพัฒนาระบบการจัดเก็บและค้นหาเอกสารหรือสำเนาเอกสารที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคจัดส่งไปให้อย่างเป็นระบบมากขึ้น เนื่องจากทางส่วนภูมิภาคได้มีการจัดส่งเอกสารไปอย่างครบถ้วนแล้วแต่บ่อยครั้งที่ส่วนกลางมิได้ขอข้อมูลเอกสารชุดเดิมอีก จึงต้องการให้ส่วนกลางจัดระบบการเก็บรักษาเอกสารที่ดีและรอบคอบกว่าเดิม สำหรับรายละเอียดของแบบฟอร์มเอกสารการขอกู้ยืมมีการเปลี่ยนแปลงแบบฟอร์มหลักเกณฑ์บ่อยครั้ง ทำให้สร้างความยุ่งยากและเกิดความไม่ชัดเจน

4. ขอบเขต/หลักฐานอ้างอิงสำหรับผลการดำเนินงาน

เอกสารประกอบ 1 แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

เอกสารประกอบ 2 แบบสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค

เอกสารประกอบ 3 เอกสารหรือเจ้าหน้าที่บริษัททริสและกรมบัญชีกลาง พิจารณาร่วมกันในการออกแบบสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

เอกสารประกอบ 4 หนังสือที่ พม 0507/ว20798 ลงวันที่ 26 พฤษภาคม 2557 เรื่องขอความร่วมมือตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนผู้สูงอายุ

เอกสารประกอบ 5 หนังสือที่ พม 0507/ว20798 ลงวันที่ 26 พฤษภาคม 2557 เรื่องขอความร่วมมือตอบแบบสำรวจความพึงพอใจขององค์กรที่ได้รับการสนับสนุนโครงการจากกองทุนผู้สูงอายุ

เอกสารประกอบ 6 หนังสือที่ พม 0507/ว20361 ลงวันที่ 23 พฤษภาคม 2557 ถึงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดทุกจังหวัด เรื่องขอความร่วมมือตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด)

เอกสารประกอบ 7 สรุปรายงานผลการวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ และการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ประกอบกับเผยแพร่ข้อมูลลงเว็บไซต์กองทุนผู้สูงอายุ

ข้อมูลสารสนเทศ ข้อมูลดิบแสดงผลการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (SPSS)

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ 2557

คำชี้แจง 1. วัตถุประสงค์

แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ เพื่อนำผลสำรวจที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการปฏิบัติงานและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากท่าน

2. โปรดส่งแบบสำรวจกลับมาที่

สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ (กองทุนผู้สูงอายุ)

เลขที่ 618/1 ถนนนิคมมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

3. แบบสำรวจแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจต่อกองทุนผู้สูงอายุ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานกองทุนผู้สูงอายุ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องหน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับท่าน)

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุปี
3. สถานภาพ
 1) โสด 2) สมรส 3) หม้าย 4) หย่าร้าง 5) แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษาสูงสุด
 1) ไม่ได้เรียน 2) ประถมศึกษา
 3) มัธยมศึกษาตอนต้น 4) มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.
 5) ปวส. / ปวท. / อนุปริญญา 6) ปริญญาตรี
 7) ปริญญาโท 8) อื่นๆ (โปรดระบุ)
5. ท่านเคยใช้บริการใดจากกองทุนผู้สูงอายุ
 1) โครงการที่ขอรับการสนับสนุน
 2) การกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคล
 3) การกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายกลุ่ม

ส่วนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกองทุนผู้สูงอายุ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงบนค่าระดับความพึงพอใจที่สอดคล้องกับท่านมากที่สุด)

เกณฑ์คะแนนสอบถาม พึงพอใจมาก = 5 พึงพอใจ = 4 ปานกลาง = 3 ควรปรับปรุง = 2

ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน = 1

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
● ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำอธิบายได้เข้าใจ					
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ ใส่ใจบริการ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ สร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้					
4. ความพึงพอใจโดยรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
● ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย					
2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
3. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง					
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการปรับปรุงให้บริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ					
5. ความพึงพอใจโดยรวมด้านกระบวนการปฏิบัติงาน / ขั้นตอนการให้บริการ					
● ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					

1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ					
2. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ แบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
4. ความพึงพอใจโดยรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
● ความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์					
1. เนื้อหาและข่าวสารต่างๆเป็นข้อมูลปัจจุบันถูกต้อง ตรงตามความต้องการ					
2. มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุ เช่น รับข่าวสารโดยตรงที่กองทุนผู้สูงอายุ เว็บไซต์ แผ่นประชาสัมพันธ์ เป็นต้น					
3. ข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ อธิบาย ชี้แจงข้อมูลได้ชัดเจน สื่อประชาสัมพันธ์มีความน่าสนใจ					
4. ความพึงพอใจโดยรวมด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ต้องการช่องทางในการชำระเงินเพิ่มมากขึ้น เช่น ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส หักผ่านบัญชีธนาคาร
- ต้องการให้เพิ่มช่องทางในการสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ทางวิทยุ โทรทัศน์
- ต้องการจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเพิ่ม

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการของกองทุนผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ 2557

คำชี้แจง

1. วัตถุประสงค์

แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ ในส่วนภูมิภาค เพื่อนำผลสำรวจที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการปฏิบัติงานและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากท่าน

2. แบบสำรวจแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนฯ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานกองทุนผู้สูงอายุ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับท่าน)

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุปี

3. ระดับการศึกษา

1) มัธยมศึกษา 2) ประกาศนียบัตร

3) ปริญญาตรี 4) สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่ง (เช่น นักสังคมสงเคราะห์ / นักพัฒนาสังคม / นิติกร ฯลฯ)

ระดับ

ส่วนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อกองทุนผู้สูงอายุ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงบนค่าระดับความพึงพอใจที่สอดคล้องกับท่านมากที่สุด)

เกณฑ์คะแนนสอบถาม พึงพอใจมาก = 5 พึงพอใจ = 4 ปานกลาง = 3 ควรปรับปรุง = 2

ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน = 1

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
● ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานส่วนกลาง					
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำอธิบายได้เข้าใจ					
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ อี้อเพื่อเพื่อน					
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้น และใส่ใจบริการ					
4. ความพึงพอใจโดยรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการส่วนกลาง					
● ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงานส่วนกลาง					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก					
2. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน – หลัง					
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการปรับปรุงให้บริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ					
4. ความพึงพอใจโดยรวมด้านกระบวนการปฏิบัติงาน / ขั้นตอนการให้บริการ					
● ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีการสนับสนุนงบประมาณจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพ สำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน					
2. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น คู่มือ แบบฟอร์มคำร้อง แบบรายงานต่างๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน					
3. มีการจัดเตรียมและพัฒนาแหล่งข้อมูลเพื่อความสะดวกในการเรียนรู้ หรือการพัฒนาบุคลากร					
4. ความพึงพอใจโดยรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
● ความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์					

1. เนื้อหาและข่าวสารต่าง ๆ เป็นข้อมูลปัจจุบันถูกต้อง ตรงตามความต้องการ					
2. ข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ อธิบาย ชี้แจงข้อมูลได้ชัดเจน					
3. รูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์มีความน่าสนใจ					
4. ความพึงพอใจโดยรวมด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

1. ท่านมีความเห็นว่ากองทุนผู้สูงอายุควรพัฒนาเรื่องใด เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

.....

2. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

รายงาน

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

และ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ

ในส่วนภูมิภาค

ประจำปีงบประมาณ 2557

กองทุนผู้สูงอายุ

สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ

สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส และผู้สูงอายุ
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

สารบัญ

	หน้า	
บทที่ 1	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ	
ส่วนที่ 1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ	
- เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา ประเภทผู้รับบริการ	1 - 3	
ส่วนที่ 2	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ	
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4 - 5	
- ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	6 - 7	
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	8 - 9	
- ความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ และการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์	10 - 11	
บทที่ 2	ผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค	
ส่วนที่ 1	ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค	
- เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง	12 - 14	
ส่วนที่ 2	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค	
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานส่วนกลาง	15 - 16	
- ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงานส่วนกลาง	17 - 18	
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	19 - 20	
- ความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ และการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์	21 - 22	
ส่วนที่ 3	สรุปผลการประเมิน	23 - 26
บทที่ 3	ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกองทุนผู้สูงอายุ	27 - 29
ภาคผนวก	แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ	
	แบบสอบถามความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค	

สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 1	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ	1
ตารางที่ 2	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามอายุ	2
ตารางที่ 3	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามสถานภาพ	2
ตารางที่ 4	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	3
ตารางที่ 5	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามประเภทของการใช้บริการ	3
ตารางที่ 6	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4
ตารางที่ 7	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	6
ตารางที่ 8	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	8
ตารางที่ 9	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์	10
ตารางที่ 10	จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคจำแนกตามเพศ	12
ตารางที่ 11	จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคจำแนกตามอายุ	13
ตารางที่ 12	จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคจำแนกตามระดับการศึกษา	13
ตารางที่ 13	จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคจำแนกตามตำแหน่ง	14

ตารางที่ 14	จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคจำแนกตามระดับ	14
ตารางที่ 15	จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานส่วนกลาง	15
ตารางที่ 16	จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงานส่วนกลาง	17
ตารางที่ 17	จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	19
ตารางที่ 18	จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีความพึงพอใจ ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์	21

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุในกิจกรรมโครงการที่ขอรับการสนับสนุน และการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคลและกลุ่ม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทการใช้บริการ จากกลุ่มตัวอย่างการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคลการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพประเภทรายกลุ่ม และองค์กรที่ขอรับการสนับสนุนโครงการจากกองทุนผู้สูงอายุ รวมเป็นจำนวน 437 คน ปรากฏผล ดังนี้

1.1 เพศ

ผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 55.4 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 44.6 เป็นเพศชาย ตามลำดับ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1

จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ

จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (N = 437)	ร้อยละ
ชาย	195	44.6
หญิง	242	55.4
รวม	437	100

1.2 อายุ

ผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ โดยจำแนกตามอายุของผู้ใช้บริการ ซึ่งแบ่งตามประเภทของการใช้บริการ 3 ประเภท คือ การกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคลจำนวน 345 ราย การกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพประเภทกลุ่มและองค์กรที่ขอรับการสนับสนุนโครงการจากกองทุนผู้สูงอายุ 92 โครงการ รวมทั้งหมดเป็นจำนวน 437 คน ดังนั้น อายุของผู้ใช้บริการจึงแบ่งออกเป็น 2 ช่วง 1) ช่วงอายุต่ำกว่า 60 ปี และ 2) ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป

ผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 95.9 มีอายุ 60 ปีขึ้นไป รองลงมา ร้อยละ 2.0 มีอายุ 30 – 39 ปี ร้อยละ 1.6 มีอายุ 50 – 59 ปี และร้อยละ 0.5 มีอายุ 40 – 49 ปี ตามลำดับ (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2
จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการ
จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (N = 437)	ร้อยละ
30 – 39 ปี	9	2.0
40 – 49 ปี	2	0.5
50 – 59 ปี	7	1.6
60 – 69 ปี	294	67.3
70 ปีขึ้นไป	125	28.6
รวม	437	100

1.3 สถานภาพ

ผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 65.5 มีสถานภาพสมรส รองลงมา ร้อยละ 24.9 มีสถานภาพหม้าย ร้อยละ 6.0 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 2.7 มีสถานภาพหย่าร้าง และร้อยละ 0.9 มีสถานภาพแยกกันอยู่ ตามลำดับ (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3
จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการ
จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (N = 437)	ร้อยละ
โสด	26	6.0
สมรส	286	65.5

หม้าย	109	24.9
หย่าร้าง	12	2.7
แยกกันอยู่	4	0.9
รวม	437	100

1.4 ระดับการศึกษาสูงสุด

ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 59.7 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา รองลงมา ร้อยละ 11.4 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 11.0 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 6.4 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 5.0 ไม่ได้เรียน ร้อยละ 4.1 จบการศึกษาระดับปวส. / ปวท. / อนุปริญญา และร้อยละ 2.3 จบการศึกษาระดับปริญญาโท ตามลำดับ (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4

จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ

จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน (N = 437)	ร้อยละ
ไม่ได้เรียน	22	5.0
ประถมศึกษา	261	59.7
มัธยมศึกษาตอนต้น	48	11.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	50	11.4
ปวส. / ปวท. / อนุปริญญา	18	4.1
ปริญญาตรี	28	6.4
ปริญญาโท	10	2.3
รวม	437	100

1.5 ประเภทการใช้บริการ

ประเภทการใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ร้อยละ 77.6 ใช้บริการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ รายบุคคล รองลงมา ร้อยละ 20.1 ขอรับการสนับสนุนโครงการ และร้อยละ 2.3 ใช้บริการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายกลุ่ม ตามลำดับ (ตารางที่ 5)

1.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำอธิบายได้เข้าใจ	56.3 (246)	37.5 (164)	6.2 (27)	-	-	4.50	0.612	มาก
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี ใส่ใจการให้บริการ เอื้อเพื่อเพื่อแผ่สร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ	64.3 (281)	31.4 (137)	4.3 (19)	-	-	4.60	0.573	มาก
1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้	45.5 (199)	48.1 (210)	6.4 (28)	-	-	4.39	0.606	มาก
1.4 ความพึงพอใจโดยรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	54.7 (239)	40.7 (178)	4.6 (20)	-	-	4.50	0.585	มาก
รวม						4.49	0.594	มาก

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 4 ประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำอธิบายได้เข้าใจ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี ใส่ใจบริการ เอื้อเพื่อเพื่อแผ่ สร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ และความพึงพอใจโดยรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ปรากฏผล ดังนี้

- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำอธิบายได้เข้าใจ พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ร้อยละ 56.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 37.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจ และร้อยละ 6.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการให้คำแนะนำอธิบายได้เข้าใจในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.50)

- ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี ใส่ใจบริการ เอื้อเพื่อเพื่อแผ่ สร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ร้อยละ 64.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 31.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจ และร้อยละ 4.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ								
2.1 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย	47.6 (208)	46.2 (202)	5.3 (23)	0.9 (4)	-	4.41	0.634	มาก
2.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	34.1 (149)	50.3 (220)	11.9 (52)	3.7 (16)	-	4.15	0.765	พึงพอใจ
2.3 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง	56.8 (248)	36.8 (161)	5.9 (26)	0.5 (2)	-	4.50	0.630	มาก
2.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการปรับปรุงให้บริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	44.2 (193)	50.3 (220)	5.3 (23)	0.2 (1)	-	4.38	0.597	มาก
2.5 ความพึงพอใจโดยรวมด้านกระบวนการปฏิบัติงาน/ขั้นตอนการให้บริการ	44.6 (195)	48.3 (211)	6.9 (30)	0.2 (1)	-	4.37	0.621	มาก
	รวม					4.36	0.649	มาก

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 5 ประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจในความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ความพึงพอใจเกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการปรับปรุงให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และความพึงพอใจโดยรวมด้านกระบวนการปฏิบัติงาน/ขั้นตอนการให้บริการ ปรากฏผล ดังนี้

- ความพึงพอใจในความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ร้อยละ 47.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 46.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 5.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.9 มีความพึงพอใจในระดับควรปรับปรุง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก สามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.41)

- ความพึงพอใจระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ร้อยละ 50.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจ รองลงมา ร้อยละ 34.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 11.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 3.7 มีความพึงพอใจในระดับ ควรปรับปรุง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมในระดับพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ โดยรวมเท่ากับ 4.15)

- ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ร้อยละ 56.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 36.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 5.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.5 มีความพึงพอใจในระดับควรปรับปรุง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.50)

- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการปรับปรุงให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ร้อยละ 50.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจ รองลงมา ร้อยละ 44.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 5.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.2 มีความพึงพอใจในระดับควรปรับปรุง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.38)

- ความพึงพอใจโดยรวมด้านกระบวนการปฏิบัติงาน/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการ จากกองทุนผู้สูงอายุ ร้อยละ 48.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจ รองลงมา ร้อยละ 44.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 6.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.2 มีความพึงพอใจในระดับควรปรับปรุง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจโดยรวมด้านกระบวนการปฏิบัติงาน/ขั้นตอนการให้บริการในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.37)

สรุป ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.36)

ตารางที่ 8

จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(n = 437)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองทุนผู้สูงอายุ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D	แปลผล
	พึงพอใจ มาก (5)	พึง พอใจ (4)	ปาน กลาง (3)	ควร ปรับปรุง (2)	ควรปรับปรุง อย่างเร่งด่วน (1)			
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวก ในการเดินทางมาใช้บริการ	43.9 (192)	43.7 (191)	11.4 (50)	0.9 (4)	-	4.31	0.705	มาก
3.2 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	44.2 (193)	46.2 (202)	9.6 (42)	-	-	4.35	0.648	มาก
3.3 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ แบบฟอร์ม ต่าง ๆ สำหรับผู้มาใช้บริการอย่าง เพียงพอ	43.2 (189)	45.8 (200)	8.9 (39)	2.1 (9)	-	4.30	0.717	มาก
3.4 ความพึงพอใจโดยรวมด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก	36.6 (160)	55.1 (241)	7.3 (32)	0.9 (4)	-	4.27	0.634	มาก
รวม						4.30	0.676	มาก

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 4 ประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ความพึงพอใจป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย ความพึงพอใจในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ แบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และความพึงพอใจโดยรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปรากฏผล ดังนี้

- ความพึงพอใจเกี่ยวกับสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ร้อยละ 43.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 43.7

มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 11.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.9 มีความพึงพอใจในระดับควรปรับปรุง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.31)

- ความพึงพอใจป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ร้อยละ 46.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจ รองลงมา ร้อยละ 44.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และร้อยละ 9.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่ายในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.35)

- ความพึงพอใจในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ แบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ร้อยละ 45.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจ รองลงมา ร้อยละ 43.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 8.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 2.1 มีความพึงพอใจในระดับควรปรับปรุง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ แบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.30)

- ความพึงพอใจโดยรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ร้อยละ 55.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจ รองลงมา ร้อยละ 36.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 7.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.9 มีความพึงพอใจในระดับควรปรับปรุง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจโดยรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.27)

สรุป ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.30)

ตารางที่ 9

จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ
และการสื่อสารประชาสัมพันธ์

(n = 437)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองทุนผู้สูงอายุ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D	แปลผล
	พึงพอใจ มาก (5)	พึง พอใจ (4)	ปาน กลาง (3)	ควร ปรับปรุง (2)	ควรปรับปรุง อย่างเร่งด่วน (1)			
4. ความพึงพอใจด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์								
4.1 เนื้อหาและข่าวสารต่าง ๆ เป็นข้อมูลปัจจุบันถูกต้อง ตรงตาม ความต้องการ	41.9 (183)	45.1 (197)	12.6 (55)	0.5 (2)	-	4.28	0.695	มาก
4.2 มีความสะดวกในการค้นหา ข้อมูลข่าวสารของกองทุน ผู้สูงอายุ เช่น รับข่าวสารโดยตรง ที่กองทุนผู้สูงอายุ เว็บไซต์ ผ่านประชาสัมพันธ์ เป็นต้น	37.1 (162)	49.0 (214)	12.4 (54)	1.6 (7)	-	4.22	0.716	มาก
4.3 ข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์	45.8	43.0	10.1	1.1	-	4.33	0.703	มาก

ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ อธิบายชี้แจงข้อมูลได้ชัดเจน สื่อประชาสัมพันธ์มีความน่าสนใจ	(200)	(188)	(44)	(5)				
4.4 ความพึงพอใจโดยรวม ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ของกองทุนฯ และการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์	42.6 (186)	44.6 (195)	10.8 (47)	2.1 (9)	-	4.28	0.735	มาก
รวม						4.27	0.712	มาก

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์ จำนวน 4 ประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจเนื้อหาและข่าวสารต่าง ๆ เป็นข้อมูลปัจจุบันถูกต้อง ตรงตามความต้องการ ความพึงพอใจเกี่ยวกับความสะดวกในการค้นหาข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุ เช่น รับข่าวสารโดยตรงที่กองทุนผู้สูงอายุ เว็บไซต์ผ่านประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ความพึงพอใจข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ อธิบายชี้แจงข้อมูลได้ชัดเจน สื่อประชาสัมพันธ์มีความน่าสนใจ และความพึงพอใจโดยรวมด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ปรากฏผล ดังนี้

- ความพึงพอใจเนื้อหาและข่าวสารต่าง ๆ เป็นข้อมูลปัจจุบันถูกต้อง ตรงตามความต้องการ พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ร้อยละ 45.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจ รองลงมา ร้อยละ 41.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 12.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.5 มีความพึงพอใจในระดับควรปรับปรุง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจเนื้อหาและข่าวสารต่าง ๆ เป็นข้อมูลปัจจุบันถูกต้อง ตรงตามความต้องการในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.28)

- ความพึงพอใจเกี่ยวกับความสะดวกในการค้นหาข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุ เช่น รับข่าวสารโดยตรงที่กองทุนผู้สูงอายุ เว็บไซต์ ผ่านประชาสัมพันธ์ เป็นต้น พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ร้อยละ 49.0 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจ รองลงมา ร้อยละ 37.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 12.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 1.6 มีความพึงพอใจในระดับควรปรับปรุง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับความสะดวกในการค้นหาข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุ เช่น รับข่าวสารโดยตรงที่กองทุนผู้สูงอายุ เว็บไซต์ ผ่านประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ในระดับพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.22)

- **ความพึงพอใจข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ อธิบายชี้แจง ข้อมูลได้ชัดเจน สื่อประชาสัมพันธ์มีความน่าสนใจ** พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ร้อยละ 45.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 43.0 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 10.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 1.1 มีความพึงพอใจในระดับควรปรับปรุง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ อธิบายชี้แจงข้อมูลได้ชัดเจน สื่อประชาสัมพันธ์มีความน่าสนใจในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.33)

- **ความพึงพอใจโดยรวมด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์** พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ร้อยละ 44.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจ รองลงมา ร้อยละ 42.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 10.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 2.1 มีความพึงพอใจในระดับควรปรับปรุง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจโดยรวมด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในระดับพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.28)

สรุป ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์โดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.27)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระดับ จากกลุ่มตัวอย่างการสุ่มโดยตรงจากเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด รวมเป็นจำนวน 76 คน ปรากฏผล ดังนี้

1.1 เพศ

เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 61.8 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 38.2 เป็นเพศชาย ตามลำดับ (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10

จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค
จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (N = 76)	ร้อยละ
ชาย	29	38.2
หญิง	47	61.8
รวม	76	100

1.2 อายุ

เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค โดยจำแนกตามอายุของเจ้าหน้าที่ ซึ่งรวมทั้งหมดเป็นจำนวน 76 คน ดังนั้น อายุของผู้ใช้บริการจึงแบ่งออกเป็น 4 ช่วง 1) ช่วงอายุ 20 - 29 ปี 2) ช่วงอายุ 30 - 39 ปี 3) ช่วงอายุ 40 - 49 ปี และ 4) ช่วงอายุ 50 - 59 ปี

เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 52.6 มีอายุ 20 - 29 ปี รองลงมา ร้อยละ 34.2 มีอายุ 30 - 39 ปี ร้อยละ 11.8 มีอายุ 40 - 49 ปี และร้อยละ 1.3 มีอายุ 50 - 59 ปี ตามลำดับ (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11

จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค
จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (N = 76)	ร้อยละ
20 – 29 ปี	40	52.6
30 – 39 ปี	26	34.2
40 – 49 ปี	9	11.8
50 – 59 ปี	1	1.3
รวม	76	100

1.3 ระดับการศึกษา

เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 96.1 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา ร้อยละ 3.9 จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12

จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (N = 76)	ร้อยละ
มัธยมศึกษา	-	-
ประกาศนียบัตร	-	-
ปริญญาตรี	73	96.1
สูงกว่าปริญญาตรี	3	3.9
รวม	76	100

1.4 ตำแหน่ง

เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 69.7 ตำแหน่งนักพัฒนาสังคม รองลงมา ร้อยละ 9.2 ตำแหน่งนักสังคมและสงเคราะห์และนิติกร ร้อยละ 6.6 ตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชี ร้อยละ 3.9 เจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุ และร้อยละ 1.3 ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ ตามลำดับ (ตารางที่ 13)

ตารางที่ 13
จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค
จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน (N = 76)	ร้อยละ
นักสังคมสงเคราะห์	7	9.2
นักพัฒนาสังคม	53	69.7
นิติกร	7	9.2
เจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุ	3	3.9
นักวิชาการเงินและบัญชี	5	6.6
เจ้าพนักงานธุรการ	1	1.3
รวม	76	100

1.5 ระดับ

เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 42.1 ระดับลูกจ้างชั่วคราว รองลงมา ร้อยละ 35.5 ระดับพนักงานราชการ และร้อยละ 22.4 ระดับข้าราชการ ตามลำดับ (ตารางที่ 14)

ตารางที่ 14
จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค
จำแนกตามระดับ

ระดับ	จำนวน (N = 76)	ร้อยละ
ข้าราชการ	17	22.4
พนักงานราชการ	27	35.5
ลูกจ้างชั่วคราว	32	42.1
รวม	76	100

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ได้แบ่งข้อมูลออกเป็น 4 ด้าน คือ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานส่วนกลาง ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงานส่วนกลาง ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 15

จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค
ที่มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานส่วนกลาง

(n = 76)

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D	แปลผล
	พึงพอใจ มาก (5)	พึง พอใจ (4)	ปาน กลาง (3)	ควร ปรับปรุง (2)	ควรปรับปรุง อย่างเร่งด่วน (1)			
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการงานส่วนกลาง								
1.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการ ให้คำแนะนำ อธิบายได้เข้าใจ	36.8 (28)	52.6 (40)	7.9 (6)	2.6 (2)	-	4.24	0.709	มาก
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี มนุษยสัมพันธ์ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	55.3 (42)	40.8 (31)	3.9 (3)	-	-	4.51	0.577	มาก
1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความกระตือรือร้น และใส่ใจ บริการ	42.1 (32)	53.9 (41)	3.9 (3)	-	-	4.38	0.565	มาก

1.4 ความพึงพอใจโดยรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานส่วนกลาง	40.8 (31)	51.3 (39)	6.6 (5)	1.3 (1)	-	4.32	0.657	มาก
รวม						4.36	0.627	มาก

จากการศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานส่วนกลาง จำนวน 4 ประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำอธิบายได้เข้าใจ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นและใส่ใจบริการ และความพึงพอใจโดยรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานส่วนกลาง ปรากฏผล ดังนี้

- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำอธิบายได้เข้าใจ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ร้อยละ 52.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจ รongลงมา ร้อยละ 36.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 7.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 2.6 มีความพึงพอใจในระดับควรปรับปรุง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำอธิบายได้เข้าใจในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.24)

- ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ร้อยละ 55.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รongลงมา ร้อยละ 40.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจ และร้อยละ 3.9 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.51)

- ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้น และใส่ใจบริการ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ร้อยละ 53.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจ รongลงมา ร้อยละ 42.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และร้อยละ 3.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้น และใส่ใจบริการในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.38)

- ความพึงพอใจโดยรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานส่วนกลาง พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ร้อยละ 51.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจรองลงมา ร้อยละ 40.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 6.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 1.3 มีความพึงพอใจในระดับควรปรับปรุง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจโดยรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานส่วนกลางในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.32)

สรุป ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานส่วนกลางโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.36)

ตารางที่ 16

จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค
ที่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงานส่วนกลาง

(n = 76)

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D	แปลผล
	พึงพอใจ มาก (5)	พึง พอใจ (4)	ปาน กลาง (3)	ควร ปรับปรุง (2)	ควรปรับปรุง อย่างเร่งด่วน (1)			
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการงาน ส่วนกลาง								
2.1 ขั้นตอนการให้บริการมี ความชัดเจน เป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก	14.5 (11)	67.1 (51)	14.5 (11)	3.9 (3)	-	3.92	0.669	พึงพอใจ
2.2 ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน - หลัง	46.1 (35)	48.7 (37)	5.3 (4)	-	-	4.41	0.593	มาก

2.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	32.9 (25)	59.2 (45)	3.9 (3)	3.9 (3)	-	4.21	0.699	มาก
2.4 ความพึงพอใจโดยรวมด้านกระบวนการปฏิบัติงาน / ขั้นตอนการให้บริการ	31.6 (24)	56.6 (43)	9.2 (7)	2.6 (2)	-	4.17	0.700	พึงพอใจ
รวม						4.17	0.665	พึงพอใจ

จากการศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงานส่วนกลาง จำนวน 4 ประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ความพึงพอใจในการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และความพึงพอใจโดยรวมด้านกระบวนการปฏิบัติงาน/ขั้นตอนการให้บริการปรากฏผล ดังนี้

- ความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ร้อยละ 67.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจรองลงมา ร้อยละ 14.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 14.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 3.9 มีความพึงพอใจในระดับควรปรับปรุง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากในระดับพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 3.92)

- ความพึงพอใจในการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ร้อยละ 48.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจ รองลงมา ร้อยละ 46.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และร้อยละ 5.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลังในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.41)

- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ร้อยละ 59.2 มีความพึงพอใจ

อยู่ในระดับความพึงพอใจ รองลงมา ร้อยละ 32.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 7.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 3.9 มีความพึงพอใจในระดับควรปรับปรุง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.21)

- **ความพึงพอใจโดยรวมด้านกระบวนการปฏิบัติงาน / ขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ร้อยละ 56.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจ รองลงมา ร้อยละ 31.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 9.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 2.6 มีความพึงพอใจในระดับควรปรับปรุง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจโดยรวมด้านกระบวนการปฏิบัติงาน / ขั้นตอนการให้บริการในระดับพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.17)

สรุป ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านกระบวนการปฏิบัติงาน / ขั้นตอนการให้บริการโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม เท่ากับ 4.17)

ตารางที่ 17

จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค
ที่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(n = 76)

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D	แปลผล
	พึงพอใจ มาก (5)	พึง พอใจ (4)	ปาน กลาง (3)	ควร ปรับปรุง (2)	ควรปรับปรุง อย่างเร่งด่วน (1)			
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 มีการสนับสนุนงบประมาณ จัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพ สำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน	32.9 (25)	47.4 (36)	18.4 (14)	1.3 (1)	-	4.12	0.748	พึงพอใจ
3.2 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น คู่มือ แบบฟอร์มคำร้อง แบบรายงานต่างๆ เพื่อสนับสนุน การปฏิบัติงาน	46.1 (35)	40.8 (31)	13.2 (10)	-	-	4.33	0.700	มาก
3.3 มีการจัดเตรียมและพัฒนา แหล่งข้อมูลเพื่อความสะดวก ในการเรียนรู้ หรือการพัฒนา บุคลากร	27.6 (21)	53.9 (41)	17.1 (13)	1.3 (1)	-	4.08	0.707	พึงพอใจ
3.4 ความพึงพอใจโดยรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	31.6 (24)	52.6 (40)	15.8 (12)	-	-	4.16	0.674	พึงพอใจ
รวม						4.17	0.707	พึงพอใจ

จากการศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 4 ประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจในการสนับสนุนงบประมาณจัดหาอุปกรณ์ที่มีคุณภาพสำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น คู่มือ แบบฟอร์มคำร้อง แบบรายงานต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการจัดเตรียมและพัฒนาแหล่งข้อมูลเพื่อความสะดวกในการเรียนรู้หรือการพัฒนาบุคลากร และความพึงพอใจโดยรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ปรากฏผล ดังนี้

- ความพึงพอใจในการสนับสนุนงบประมาณจัดหาอุปกรณ์ที่มีคุณภาพสำหรับใช้ในการปฏิบัติงานพบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ร้อยละ 47.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจ รองลงมา ร้อยละ 32.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 18.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 1.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับควรปรับปรุง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการสนับสนุนงบประมาณจัดหาอุปกรณ์ที่มีคุณภาพสำหรับใช้ในการปฏิบัติงานในระดับพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.12)

- ความพึงพอใจในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น คู่มือ แบบฟอร์มคำร้อง แบบรายงานต่างๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ร้อยละ 46.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 40.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจ และร้อยละ 13.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น คู่มือ แบบฟอร์มคำร้อง แบบรายงานต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.33)

- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการจัดเตรียมและพัฒนาแหล่งข้อมูลเพื่อความสะดวกในการเรียนรู้ หรือการพัฒนาบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ร้อยละ 53.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจ รองลงมา ร้อยละ 27.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 17.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 1.3 มีความพึงพอใจในระดับควรปรับปรุง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการจัดเตรียมและพัฒนาแหล่งข้อมูลเพื่อความสะดวกในการเรียนรู้ หรือการพัฒนาบุคลากรในระดับพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.08)

- ความพึงพอใจโดยรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ร้อยละ 52.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจ รองลงมา ร้อยละ 31.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และร้อยละ 15.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจโดยรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.16)

สรุป ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม เท่ากับ 4.17)

ตารางที่ 18

จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค

ที่มีความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์

(n = 76)

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D	แปลผล
	พึงพอใจ มาก (5)	พึง พอใจ (4)	ปาน กลาง (3)	ควร ปรับปรุง (2)	ควรปรับปรุง อย่างเร่งด่วน (1)			
4. ความพึงพอใจด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์								
4.1 เนื้อหาและข่าวสารต่าง ๆ เป็นข้อมูลปัจจุบันถูกต้อง ตรงตามความต้องการ	50.0 (38)	43.4 (33)	6.6 (5)	-	-	4.43	0.618	มาก
4.2 ข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ อธิบายชี้แจงข้อมูลได้ชัดเจน	52.6 (40)	42.1 (32)	5.3 (4)	-	-	4.47	0.599	มาก
4.3 รูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์ มีความน่าสนใจ	42.1 (32)	55.3 (42)	2.6 (2)	-	-	4.39	0.544	มาก
4.4 ความพึงพอใจโดยรวม ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ของกองทุนฯ และการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์	43.4 (33)	52.6 (40)	3.9 (3)	-	-	4.39	0.568	มาก
รวม						4.42	0.582	มาก

จากการศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของ
กองทุนผู้สูงอายุด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์ จำนวน 4 ประเด็น
ได้แก่ ความพึงพอใจเนื้อหาและข่าวสารต่าง ๆ เป็นข้อมูลปัจจุบันถูกต้องตรงตามความต้องการ ความพึงพอใจ

ข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ อธิบายชี้แจงข้อมูลได้ชัดเจน ความพึงพอใจรูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์มีความน่าสนใจ และความพึงพอใจโดยรวมด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯและการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ปรากฏผล ดังนี้

- **ความพึงพอใจเนื้อหาและข่าวสารต่าง ๆ เป็นข้อมูลปัจจุบันถูกต้องตรงตามความต้องการ** พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ร้อยละ 50.0 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 43.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจ และร้อยละ 6.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจเนื้อหาและข่าวสารต่าง ๆ เป็นข้อมูลปัจจุบันถูกต้องตรงตามความต้องการในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.43)

- **ความพึงพอใจข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ อธิบายชี้แจงข้อมูลได้ชัดเจน** พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ร้อยละ 52.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 42.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจ และร้อยละ 5.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ อธิบายชี้แจงข้อมูลได้ชัดเจนในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.47)

- **ความพึงพอใจรูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์มีความน่าสนใจ** พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ร้อยละ 55.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจ รองลงมา ร้อยละ 42.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และร้อยละ 2.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจรูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์มีความน่าสนใจในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.39)

- **ความพึงพอใจโดยรวมด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์** พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ร้อยละ 52.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจ รองลงมา ร้อยละ 43.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และร้อยละ 3.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจโดยรวมด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.39)

สรุป ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์โดยรวมพบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม เท่ากับ 4.42)

สรุปผลการประเมิน

ผลการประเมินจากร้อยละของผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นของกองทุนฯ ที่มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ ตั้งแต่ระดับ 4 ขึ้นไป เทียบกับจำนวนสุ่มตัวอย่างทั้งหมดในปีบัญชี 2557 โดยที่การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุและเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค สามารถสรุปได้ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ					จำนวน ตัวอย่าง
	พึงพอใจ มาก 5	พึงพอใจ 4	ปาน กลาง 3	ควร ปรับปรุง 2	ควร ปรับปรุง อย่าง เร่งด่วน 1	
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำอธิบายได้เข้าใจ	246	164	27	0	0	437

ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ					จำนวน ตัวอย่าง
	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ปาน กลาง	ควร ปรับปรุง	ควร ปรับปรุง อย่าง เร่งด่วน	
	5	4	3	2	1	
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี ใส่ใจ บริการ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ สร้างความประทับใจ แก่ผู้ใช้บริการ	281	137	19	0	0	437
1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสามารถในการ แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้	199	210	28	0	0	437
1.4 ความพึงพอใจโดยรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	239	178	20	0	0	437
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอน การให้บริการ						
2.1 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย	208	202	23	4	0	437
2.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	149	220	52	16	0	437
2.3 ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน - หลัง	248	161	26	2	0	437
2.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการปรับปรุงให้บริการ อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	193	220	23	1	0	437
2.5 ความพึงพอใจโดยรวมด้านกระบวนการปฏิบัติงาน / ขั้นตอนการให้บริการ	195	211	30	1	0	437
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทาง มาใช้บริการ	192	191	50	4	0	437
3.2 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	193	202	42	0	0	437
3.3 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ แบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับผู้มาใช้บริการ						

ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ					จำนวน ตัวอย่าง
	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ปาน กลาง	ควร ปรับปรุง	ควร ปรับปรุง อย่าง เร่งด่วน	
	5	4	3	2	1	
อย่างเพียงพอ	189	200	39	9	0	437
3.4 ความพึงพอใจโดยรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	160	241	32	4	0	437
4. ความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของ กองทุนและการสื่อสารประชาสัมพันธ์						
4.1 เนื้อหาและข่าวสารต่างๆเป็นข้อมูลปัจจุบัน ถูกต้องตรงตามความต้องการ	183	197	55	2	0	437
4.2 มีความสะดวกในการค้นหาข้อมูลข่าวสารของ กองทุนผู้สูงอายุ เช่น รับข่าวสารโดยตรง ที่กองทุนผู้สูงอายุ เว็บไซต์ แผ่นประชาสัมพันธ์ เป็นต้น	162	214	54	7	0	437
4.3 ข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ใช้ภาษาที่ เข้าใจง่าย กระชับ อธิบายชี้แจงข้อมูลได้ชัดเจน สื่อประชาสัมพันธ์มีความน่าสนใจ	200	188	44	5	0	437
4.4 ความพึงพอใจโดยรวมด้านการให้บริการข้อมูล ข่าวสารของกองทุน และการสื่อสารประชาสัมพันธ์	186	195	47	9	0	437
รวม	3,423	3,331				7,429
ร้อยละของผลสำรวจที่มีความพึงพอใจในระดับ 4 ขึ้นไป						90.91%

ผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค

ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ	จำนวน
-------------	-------------	-------

	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ปาน กลาง	ควร ปรับปรุง	ควร ปรับปรุง อย่าง เร่งด่วน	ตัวอย่าง
	5	4	3	2	1	
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงาน ส่วนกลาง						
1.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำอธิบายได้เข้าใจ	28	40	6	2	0	76
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	42	31	3	0	0	76
1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้น และใส่ใจบริการ	32	41	3	0	0	76
1.4 ความพึงพอใจโดยรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนกลาง	31	39	5	1	0	76
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอน การให้บริการงานส่วนกลาง						
2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก	11	51	11	3	0	76
2.2 ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับ ก่อน - หลัง	35	37	4	0	0	76
2.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการปรับปรุงให้บริการ อย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	25	45	3	3	0	76
2.4 ความพึงพอใจโดยรวมด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการให้บริการ	24	43	7	2	0	76
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 มีการสนับสนุนงบประมาณจัดหาวัสดุอุปกรณ์ ที่มีคุณภาพ สำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน	25	36	14	1	0	76
3.2 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น คู่มือ แบบฟอร์มคำร้อง แบบรายงานต่างๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน	35	31	10	0	0	76

ความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ					จำนวน ตัวอย่าง
	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ	ปาน กลาง	ควร ปรับปรุง	ควร ปรับปรุง อย่าง เร่งด่วน	
	5	4	3	2	1	
3.3 มีการจัดเตรียมและพัฒนาแหล่งข้อมูล เพื่อความสะดวกในการเรียนรู้ หรือการพัฒนาบุคลากร	21	41	13	1	0	76
3.4 ความพึงพอใจโดยรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	24	40	12	0	0	76
4. ความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ของกองทุนฯ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์						
4.1 เนื้อหาและข่าวสารต่าง ๆ เป็นข้อมูลปัจจุบัน ถูกต้อง ตรงตามความต้องการ	38	33	5	0	0	76
4.2 ข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ใช้ภาษาที่ เข้าใจง่าย กระชับ อธิบายชี้แจงข้อมูลได้ชัดเจน	40	32	4	0	0	76
4.3 รูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์มีความน่าสนใจ	32	42	2	0	0	76
4.4 ความพึงพอใจโดยรวมด้านการให้บริการข้อมูล ข่าวสารของกองทุนฯและการสื่อสารประชาสัมพันธ์	33	40	3	0	0	76
รวม	476	622				1,216
ร้อยละของผลสำรวจที่มีความพึงพอใจในระดับ 4 ขึ้นไป						90.29%

ดังนั้น จากการรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุมีผู้ใช้บริการที่ตอบ คะแนน 4 และ 5 รวมกันเท่ากับร้อยละ 90.91 และผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคที่ตอบ คะแนน 4 และ 5 รวมกันเท่ากับร้อยละ 90.29 ซึ่งเมื่อนำผลความพึงพอใจมารวมกันทั้งหมดเท่ากับร้อยละ **90.60**

ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกองทุนผู้สูงอายุ

ผลการศึกษาที่เป็นข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกองทุนผู้สูงอายุ เพื่อนำไปปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ กองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 60.6 เลือกข้อเสนอแนะต้องการให้เพิ่มช่องทางในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ เช่น ทางวิทยุ โทรทัศน์ รองลงมา ร้อยละ 52.6 เลือกข้อเสนอแนะต้องการช่องทางในการชำระเงินเพิ่มมากขึ้น เช่น ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส หักผ่านบัญชีธนาคาร และร้อยละ 31.6 เลือกข้อเสนอแนะต้องการจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเพิ่ม รวมถึงข้อเสนอแนะอื่น ๆ สามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเด็น ได้แก่ การให้บริการ กองทุนผู้สูงอายุ การประชาสัมพันธ์ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุ และการให้ความรู้ ความเข้าใจ ปรากฏผล ดังนี้

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ดังนี้

1) ด้านการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

กองทุนผู้สูงอายุให้บริการสนับสนุนเงินอุดหนุนโครงการเพื่อการส่งเสริมกิจกรรมสำหรับกลุ่ม ชมรมองค์กรผู้สูงอายุ รวมถึงบริการให้กู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคลและกลุ่มสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นการส่งเสริมการดำเนินกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้สูงอายุในด้านต่าง ๆ เช่น การสร้างอาชีพ และรายได้ในการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ การให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาความเดือดร้อน โดยไม่ต้องเป็นภาระครอบครัว การส่งเสริมการรวมกลุ่มให้สามารถดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ทั้งร่างกาย และจิตใจ ทั้งนี้กองทุนผู้สูงอายุควรจะมีการดำเนินกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุแบบนี้ต่อไป

ขั้นตอนการพิจารณากลับกรองโครงการที่ขอรับการสนับสนุนและการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ รายบุคคลหรือรายกลุ่มมีกระบวนการ/ขั้นตอนการพิจารณากลับกรองหลายขั้นตอน ทำให้ใช้ระยะเวลา ในการพิจารณานานเกินไป ต้องการให้ลดกระบวนการ/ขั้นตอนลง ปรับลดระยะเวลาให้สั้น กระชับ ปรับเปลี่ยนขั้นตอนการดำเนินงานที่ลดความยุ่งยากลง เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถดำเนินการได้ทันต่อเหตุการณ์

ตามแผนการประกอบอาชีพ ประกอบกับการเสนอขอรับการสนับสนุนโครงการที่ต้องอาศัยการสร้างเครือข่ายการทำงานในระดับท้องถิ่น เพื่ออำนวยความสะดวก ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบในจังหวัด โดยการส่งเสริมให้หน่วยงานท้องถิ่นสามารถให้ความรู้ความเข้าใจ และอำนวยความสะดวกการให้บริการเบื้องต้นแก่ผู้สูงอายุในชุมชนของตนเองได้ก่อนการเข้ารับบริการจากหน่วยงานระดับจังหวัด

สำหรับผู้กู้ยืมที่มีการผ่อนชำระเงินที่ครบถ้วนตรงเวลา ควรเพิ่มวงเงินอนุมัติการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพเพิ่มขึ้นจากเดิม 30,000 บาท เป็น 50,000 บาท และบางกรณีมีการเปลี่ยนแปลงระยะเวลาการผ่อนชำระเงินกู้ยืมจากรายเดือนเป็นรายปีและผ่อนชำระในจำนวนที่น้อยลง รวมถึงการเพิ่มช่องทางในการชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส หักผ่านบัญชีธนาคาร และการให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ไปให้บริการรับชำระเงิน เนื่องจากบางพื้นที่มีความยากลำบากในการเดินทางมาชำระเงิน

2) ด้านการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนผู้สูงอายุและช่องทางการเข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์น้อยเกินไป ทำให้ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ในต่างจังหวัดขาดความรู้ความเข้าใจในการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุ ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อวิทยุ โทรทัศน์และประชาสัมพันธ์เชิงรุกในระดับพื้นที่ให้มากขึ้น เช่น การสนับสนุนสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ วิทยุทัศน์ ไปสเตอร์ แผ่นพับ และวารสารกองทุนผู้สูงอายุ เป็นต้น โดยจัดส่งไปยังให้หน่วยงานท้องถิ่น ชมรมผู้สูงอายุ เครือข่ายของสมาคมสภาผู้สูงอายุแห่งประเทศไทยฯ และสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยงานส่วนภูมิภาคในการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ เพื่อให้สามารถส่งเสริมความรู้ความเข้าใจแก่ผู้นำและหน่วยงานท้องถิ่นได้โดยตรง หนึ่งจะเป็นช่องทางการสื่อสารที่เข้าถึงประชาชนในชุมชน/ท้องถิ่นได้ง่าย รวมทั้งยังควรพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ให้เหมาะสมกับการใช้งานของผู้สูงอายุให้เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งข้อมูลข่าวสารในการประชาสัมพันธ์ ควรมีรูปแบบที่ชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย สาระข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์และมีความทันสมัย เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารกองทุนผู้สูงอายุของผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง

3) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุ

การปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุ แบ่งออกเป็น ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยข้อเสนอแนะจากผลสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุพบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุจากส่วนกลางมีมนุษยสัมพันธ์ดี ใสใจการให้บริการ สามารถให้คำแนะนำปรึกษาได้อย่างชัดเจน และในส่วนของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคหรือประจำจังหวัดต่าง ๆ ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดให้บริการแก่ผู้สูงอายุเป็นอย่างดี จัดลำดับก่อน-หลังได้ดี และมีความรู้

ความเข้าใจในการให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ได้อย่างเหมาะสม

ทั้งนี้ พบว่าเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุมีจำนวนน้อยเกินไป ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ในบางคนยังขาดความเอาใจใส่และไม่สามารถให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับรายละเอียดการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุที่ครบถ้วนได้ เช่น หลักเกณฑ์การเสนอโครงการขอสนับสนุนที่เหมาะสม ระยะเวลาการพิจารณา กลับกรองและตรวจสอบข้อมูลของผู้ยื่นกู้อย่างละเอียดถี่ถ้วน ทำให้การให้บริการขาดความต่อเนื่อง ทั้งช่วงระยะเวลานาน ควรเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุเป็นส่วนหนึ่งในการปรับปรุงแก้ไขด้วยตนเอง

4) ด้านการให้ความรู้ความเข้าใจ

กองทุนผู้สูงอายุควรมีการจัดกิจกรรมให้ความรู้แนะนำอาชีพที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนทักษะความรู้และเป็นทางเลือกหนึ่งในการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถพัฒนาและเลี้ยงดูตนเองได้ โดยไม่เป็นภาระผู้อื่น รวมถึงการจัดกิจกรรมความรู้ที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุด้านอื่น เช่น การให้ความรู้เกี่ยวกับการเขียนโครงการเสนอขอการสนับสนุนจากกองทุนผู้สูงอายุให้ถูกรูปแบบและเหมาะสม ทำให้เกิดประโยชน์ แก่องค์กรนั้น ๆ ได้ รวมถึงการให้ความรู้ด้านสิทธิผู้สูงอายุ พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับความรู้ ในสิทธิประโยชน์พื้นฐานและทำให้สามารถเข้าถึงสิทธิได้

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการทำงาน

กองทุนผู้สูงอายุขั้นตอนการทวงหนี้ควรมีแบบรายงานผล ติดตามการใช้จ่ายเงินกองทุนผู้สูงอายุ และหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้อย่างชัดเจน เนื่องจากที่ผ่านมากรณีตัวอย่างผู้สูงอายุบางคนนำเงินกองทุนผู้สูงอายุไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ ทำให้ค้างชำระเงินกู้ยืมและไม่ผ่อนชำระหนี้ตามระยะเวลาที่ระบุในสัญญากู้ยืมเงินกองทุนผู้สูงอายุ ดังนั้นในการทำสัญญากู้ยืมเงินและหนังสือค้ำประกัน ควรให้ทนายทโดยธรรมที่มีสิทธิ รับมรดกของผู้กู้ยืมลงนามในหนังสือรับสภาพหนี้ (กรณีผู้กู้ยืมเสียชีวิต) ไว้เป็นหลักฐานในขณะทำสัญญา เพื่อสะดวกในการติดตามหนี้ค้างชำระและป้องกันการเกิดหนี้สูญ รวมถึงการปรับหลักเกณฑ์การติดตามหนี้ ส่วนของการลงพื้นที่ติดตามงบประมาณให้เพียงพอ สำหรับเรื่องคำสั่งมอบอำนาจควรมีความชัดเจนมากกว่านี้ โดยการมอบอำนาจควรต่อท้ายด้วยสามารถให้ผู้ว่าฯ มอบต่อหัวหน้าส่วนราชการได้ เพราะบางพื้นที่ มอบอำนาจไม่ได้ ทำให้เกิดความยุ่งยาก

2) ด้านปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน

การให้บริการกองทุนผู้สูงอายุที่ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยในการสนับสนุน การดำเนินงานด้านต่าง ๆ เช่น การสนับสนุนสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบของป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ

วิธีที่ศึกรพัฒนาระบบการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้เข้าใจและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะรูปแบบการแจ้งข่าวสารให้กับกองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคทราบ การพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อใช้ในการติดตามทวงหนี้ผู้สูงอายุ ซึ่งจะมีความสะดวกในการจัดส่งจดหมายแจ้งเตือนลูกหนี้ในทุกเดือน รวมถึงการสนับสนุนงบประมาณในการจัดซื้อเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการดำเนินงาน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ใบเสร็จ กล้องถ่ายรูป เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานยิ่งขึ้น

3) ด้านบุคลากร

กองทุนผู้สูงอายุควรพิจารณาปรับเปลี่ยนการจัดจ้างเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคจากเดิมลูกจ้างชั่วคราวเป็นพนักงานราชการหรือพนักงานกองทุนผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการสร้างหลักประกันความมั่นคงในอาชีพและสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ รวมทั้งด้านการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กองทุนผู้สูงอายุควรมีการจัดประชุมอบรมสร้างเสริมศักยภาพเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ทั้งในด้านกฎหมาย การเงิน และขั้นตอนการดำเนินงานให้บริการ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรของกองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค รวมถึงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการจัดการกองทุนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

4) ด้านเอกสาร

กองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางควรดำเนินการพัฒนาการหาเอกสารและการจัดระบบการจัดเก็บเอกสาร หรือสำเนาเอกสารที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคจัดส่งไปให้อย่างเป็นระบบมากขึ้น เนื่องจากทางส่วนภูมิภาคได้มีการจัดส่งเอกสารไปอย่างครบถ้วนและบ่อยครั้งที่ส่วนกลางมีการขอข้อมูลเอกสารใหม่ซ้ำซ้อน จึงอยากให้มีการจัดระบบการเก็บรักษาเอกสารที่ดีและรอบคอบกว่าเดิม สำหรับส่วนรายละเอียดของแบบฟอร์มเอกสารการขอกู้ยืมมีการเปลี่ยนแปลงแบบฟอร์มหลักเกณฑ์บ่อยครั้ง ทำให้สร้างความยุ่งยากและเกิดความไม่ชัดเจน

ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกองทุนผู้สูงอายุ

ผลการศึกษาที่เป็นข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกองทุนผู้สูงอายุ เพื่อนำไปปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ ซึ่งข้อเสนอแนะของผู้ให้บริการ กองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 60.6 เลือกข้อเสนอแนะต้องการให้เพิ่มช่องทางในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ เช่น ทางวิทยุ โทรทัศน์ รองลงมา ร้อยละ 52.6 เลือกข้อเสนอแนะต้องการช่องทางในการชำระเงินเพิ่มมากขึ้น เช่น ผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส หักผ่านบัญชีธนาคาร และร้อยละ 31.6 เลือกข้อเสนอแนะต้องการจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการเพิ่ม รวมถึงข้อเสนอแนะอื่น ๆ สามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเด็น ได้แก่ การให้บริการ กองทุนผู้สูงอายุ การประชาสัมพันธ์ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุ และการให้ความรู้ ความเข้าใจ ปรากฏผล ดังนี้

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ดังนี้

1) ด้านการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

กองทุนผู้สูงอายุให้บริการสนับสนุนเงินอุดหนุนโครงการเพื่อการส่งเสริมกิจกรรมสำหรับกลุ่ม ชมรมองค์กรผู้สูงอายุ รวมถึงบริการให้กู้ยืมเงินประกอบอาชีพรายบุคคลและกลุ่มสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นการส่งเสริมการดำเนินกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้สูงอายุในด้านต่าง ๆ เช่น การสร้างอาชีพ และรายได้ในการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ การให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาความเดือดร้อน โดยไม่ต้องเป็นภาระครอบครัว การส่งเสริมการรวมกลุ่มให้สามารถดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ทั้งร่างกาย และจิตใจ ทั้งนี้กองทุนผู้สูงอายุควรจะมีการดำเนินกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุแบบนี้ต่อไป

ขั้นตอนการพิจารณาขออนุมัติโครงการที่ขอรับการสนับสนุนและการกู้ยืมเงินประกอบอาชีพ รายบุคคลหรือรายกลุ่มมีกระบวนการ/ขั้นตอนการพิจารณาขออนุมัติหลายขั้นตอน ทำให้ใช้ระยะเวลา ในการพิจารณานานเกินไป ต้องการให้ลดกระบวนการ/ขั้นตอนลง ปรับลดระยะเวลาให้สั้น กระชับ ปรับเปลี่ยนขั้นตอนการค้ำประกันที่ลดความยุ่งยากลง เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถดำเนินการได้ทันต่อเหตุการณ์ ตามแผนการประกอบอาชีพ ประกอบกับการเสนอขอรับการสนับสนุนโครงการที่ต้องอาศัยการสร้างเครือข่าย การทำงานในระดับท้องถิ่น เพื่ออำนวยความสะดวก ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการติดต่อประสานงาน กับหน่วยงานที่รับผิดชอบในจังหวัด โดยการส่งเสริมให้หน่วยงานท้องถิ่นสามารถให้ความรู้ความเข้าใจ และอำนวยความสะดวกการให้บริการเบื้องต้นแก่ผู้สูงอายุในชุมชนของตนเองได้ก่อนการเข้ารับบริการ จากหน่วยงานระดับจังหวัด

สำหรับผู้กู้ยืมที่มีการผ่อนชำระเงินที่ครบถ้วนตรงเวลา ควรเพิ่มวงเงินอนุมัติการกู้ยืมเงิน ประกอบอาชีพเพิ่มขึ้นจากเดิม 30,000 บาท เป็น 50,000 บาท และบางกรณีมีการเปลี่ยนแปลงระยะเวลา

การผ่อนชำระเงินกู้ยืมจากรายเดือนเป็นรายปีและผ่อนชำระในจำนวนที่น้อยลง รวมถึงการเพิ่มช่องทางในการชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส หักผ่านบัญชีธนาคาร และการให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ไปให้บริการรับชำระเงิน เนื่องจากบางพื้นที่มีความยากลำบากในการเดินทางมาชำระเงิน

2) ด้านการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนผู้สูงอายุและช่องทางการเข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์น้อยเกินไป ทำให้ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ในต่างจังหวัดขาดความรู้ความเข้าใจในการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุ ควรมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางสื่อวิทยุ โทรทัศน์และประชาสัมพันธ์เชิงรุกในระดับพื้นที่ให้มากขึ้น เช่น การสนับสนุนสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ วิทยุทัศน์ โปสเตอร์ แผ่นพับ และวารสารกองทุนผู้สูงอายุ เป็นต้น โดยจัดส่งไปยังให้หน่วยงานท้องถิ่น ชมรมผู้สูงอายุ เครือข่ายของสมาคมสภาผู้สูงอายุแห่งประเทศไทยฯ และสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยงานส่วนภูมิภาคในการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ เพื่อให้สามารถส่งเสริมความรู้ความเข้าใจแก่ผู้นำและหน่วยงานท้องถิ่นได้โดยตรง หนึ่งจะเป็นช่องทางการสื่อสารที่เข้าถึงประชาชนในชุมชน/ท้องถิ่นได้ง่าย รวมทั้งยังควรพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ให้เหมาะสมกับการใช้งานของผู้สูงอายุให้เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งข้อมูลข่าวสารในการประชาสัมพันธ์ ควรมีรูปแบบที่ชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย สาระข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์และมีความทันสมัย เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารกองทุนผู้สูงอายุของผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง

3) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุ

การปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุ แบ่งออกเป็น ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยข้อเสนอแนะจากผลสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุพบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุจากส่วนกลางมีมนุษยสัมพันธ์ดี ใส่ใจการให้บริการ สามารถให้คำแนะนำปรึกษาได้อย่างชัดเจน และในส่วนของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคหรือประจำจังหวัดต่าง ๆ ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดให้บริการแก่ผู้สูงอายุเป็นอย่างดี จัดลำดับก่อน-หลังได้ดี และมีความรู้ความเข้าใจในการให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสม

ทั้งนี้ พบว่าเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุมีจำนวนน้อยเกินไป ไม่เพียงพอต่อการให้บริการในบางคนยังขาดความเอาใจใส่และไม่สามารถให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับรายละเอียดการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุที่ครบถ้วนได้ เช่น หลักเกณฑ์การเสนอโครงการขอสนับสนุนที่เหมาะสม ระยะเวลาการพิจารณา กลั่นกรองและตรวจสอบข้อมูลของผู้ยื่นกู้ยืมอย่างละเอียดถี่ถ้วน ทำให้การให้บริการขาดความต่อเนื่อง ทั้งช่วงระยะเวลานาน ควรเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุเป็นส่วนหนึ่งในการปรับปรุงแก้ไขด้วยตนเอง

4) ด้านการให้ความรู้ความเข้าใจ

กองทุนผู้สูงอายุควรมีการจัดกิจกรรมให้ความรู้แนะนำอาชีพที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนทักษะความรู้และเป็นทางเลือกหนึ่งในการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุสามารถพัฒนาและเลี้ยงดูตนเองได้ โดยไม่เป็นภาระผู้อื่น รวมถึงการจัดกิจกรรมความรู้ที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุด้านอื่น เช่น การให้ความรู้เกี่ยวกับการเขียนโครงการเสนอขอการสนับสนุนจากกองทุนผู้สูงอายุให้ถูกรูปแบบและเหมาะสม ทำให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรนั้น ๆ ได้ รวมถึงการให้ความรู้ด้านสิทธิผู้สูงอายุ พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับความรู้ในสิทธิประโยชน์พื้นฐานและทำให้สามารถเข้าถึงสิทธิได้

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการทำงาน

กองทุนผู้สูงอายุขั้นตอนการทำงานนี้ควรมีแบบรายงานผล ติดตามการใช้จ่ายเงินกองทุนผู้สูงอายุ และหลักเกณฑ์ในการชำระหนี้อย่างชัดเจน เนื่องจากที่ผ่านมากรณีตัวอย่างผู้สูงอายุบางคนนำเงินกองทุนผู้สูงอายุไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ ทำให้ค้างชำระเงินกู้ยืมและไม่ผ่อนชำระหนี้ตามระยะเวลาที่ระบุในสัญญากู้ยืมเงินกองทุนผู้สูงอายุ ดังนั้นในการทำสัญญากู้ยืมเงินและหนังสือค้ำประกัน ควรให้ทนายทโดยธรรมที่มีสิทธิรับมรดกของผู้กู้ยืมลงนามในหนังสือรับสภาพหนี้ (กรณีผู้กู้ยืมเสียชีวิต) ไว้เป็นหลักฐานในขณะทำสัญญา เพื่อสะดวกในการติดตามหนี้ค้างชำระและป้องกันการเกิดหนี้สูญ รวมถึงการปรับหลักเกณฑ์การติดตามหนี้ ส่วนของการลงพื้นที่ติดตามงบประมาณให้เพียงพอ สำหรับเรื่องคำสั่งมอบอำนาจควรมีความชัดเจนมากกว่านี้ โดยการมอบอำนาจควรต่อท้ายด้วยสามารถให้ผู้ว่าฯ มอบต่อหัวหน้าส่วนราชการได้ เพราะบางพื้นที่มอบอำนาจไม่ได้ ทำให้เกิดความยุ่งยาก

2) ด้านปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน

การให้บริการกองทุนผู้สูงอายุที่ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยในการสนับสนุนการดำเนินงานด้านต่าง ๆ เช่น การสนับสนุนสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบของป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ วัสดุทัศนการพัฒนาาระบบการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้เข้าใจและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะรูปแบบการแจ้งข่าวสารให้กับกองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคทราบ การพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อใช้ในการติดตามทางนี้ผู้สูงอายุ ซึ่งจะมีความสะดวกในการจัดส่งจดหมายแจ้งเตือนลูกหนี้ในทุกเดือน รวมถึงการสนับสนุนงบประมาณในการจัดซื้อเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการดำเนินงาน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ใบเสร็จ กล้องถ่ายรูป เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานยิ่งขึ้น

3) ด้านบุคลากร

กองทุนผู้สูงอายุควรพิจารณาปรับเปลี่ยนการจัดจ้างเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคจากเดิม ลูกจ้างชั่วคราวเป็นพนักงานราชการหรือพนักงานกองทุนผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการสร้างหลักประกันความมั่นคง ในอาชีพและสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ รวมทั้งด้านการพัฒนาประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน กองทุนผู้สูงอายุควรมีการจัดประชุมอบรมสร้างเสริมศักยภาพเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคอย่างน้อย ปีละ 2 ครั้ง ทั้งในด้านกฎหมาย การเงิน และขั้นตอนการดำเนินงานให้บริการ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ ให้แก่บุคลากรของกองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค รวมถึงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการจัดการกองทุน ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

4) ด้านเอกสาร

กองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางควรดำเนินการพัฒนาการหาเอกสารและการจัดระบบการจัดเก็บ เอกสาร หรือสำเนาเอกสารที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคจัดส่งไปให้อย่างเป็นระบบมากขึ้น เนื่องจากทาง ส่วนภูมิภาคได้มีการจัดส่งเอกสารไปอย่างครบถ้วนและบ่อยครั้งที่ส่วนกลางมีการขอข้อมูลเอกสารใหม่ซ้ำซ้อน จึงอยากให้มีการจัดระบบการเก็บรักษาเอกสารที่ดีและรอบคอบกว่าเดิม สำหรับส่วนรายละเอียด ของแบบฟอร์มเอกสารการขอยืมมีการเปลี่ยนแปลงแบบฟอร์มหลักเกณฑ์บ่อยครั้ง ทำให้สร้างความยุ่งยาก และเกิดความไม่ชัดเจน