

รายงาน

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

และ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ

ในส่วนภูมิภาค

ประจำปีงบประมาณ 2558

กองบริหารกองทุนผู้สูงอายุ

กรมกิจการผู้สูงอายุ

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

สารบัญ

หน้า

บทที่ 1	ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ	
ส่วนที่ 1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ	
-	เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา ประเภทการใช้บริการ	1 - 3
ส่วนที่ 2	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ	
-	ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4 - 5
-	ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	6 - 7
-	ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	7 - 9
-	ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	9 - 10
ส่วนที่ 3	ข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจต่อการรับรู้ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ข้อมูลของผู้ใช้บริการ	10 - 12
บทที่ 2	ผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค	
ส่วนที่ 1	ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค	
-	เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง	13 - 15
ส่วนที่ 2	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค	
-	ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานส่วนกลาง	15 - 17
-	ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงานส่วนกลาง	18 - 19
-	ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	19 - 21
-	ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	21 - 23
ส่วนที่ 3	ข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจต่อการรับรู้ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ข้อมูลของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค	23 - 26
บทที่ 3	สรุปผลการประเมิน	27 - 31
บทที่ 4	ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกองทุนผู้สูงอายุ	32 - 37
ภาคผนวก	แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ แบบสอบถามความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค	

สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 1	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ	1
ตารางที่ 2	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามอายุ	2
ตารางที่ 3	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามสถานภาพ	2
ตารางที่ 4	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา	3
ตารางที่ 5	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามประเภทของการใช้บริการ	3
ตารางที่ 6	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4
ตารางที่ 7	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	6
ตารางที่ 8	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	7
ตารางที่ 9	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	9
ตารางที่ 10	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจต่อการรับรู้ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์	11
ตารางที่ 11	จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคจำแนกตามเพศ	13
ตารางที่ 12	จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคจำแนกตามอายุ	14
ตารางที่ 13	จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคจำแนกตามระดับการศึกษา	14
ตารางที่ 14	จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคจำแนกตามตำแหน่ง	15
ตารางที่ 15	จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานส่วนกลาง	15
ตารางที่ 16	จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงานส่วนกลาง	18
ตารางที่ 17	จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	19

ตารางที่ 18	จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีความพึงพอใจ ด้านคุณภาพการให้บริการ	21
ตารางที่ 19	จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีความพึงพอใจ ต่อการรับรู้ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์	24

ด้านที่ 2 การสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ร้อยละ 20)

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	น้ำหนัก (%)	ค่าเกณฑ์วัด					ผลการดำเนินงาน ประจำปีบัญชี 2558
			1	2	3	4	5	
ตัวชี้วัดที่ 2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ		10						
2.1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละ	5	65	70	75	80	85	ร้อยละ 85.50
2.1.2 การรับรู้ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลของผู้รับบริการ	ร้อยละ	5	65	70	75	80	85	ร้อยละ 82.20

รายละเอียด/คำอธิบายผลการดำเนินงาน :

<p>1. การดำเนินงานสำคัญ ที่ช่วยสนับสนุนผลลัพธ์ของการดำเนินงานของตัวชี้วัดนี้</p> <p>กองทุนผู้สูงอายุกำหนดให้มีการศึกษาสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการรวบรวมข้อมูลและผลการสำรวจที่ได้รับจากการสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะนำไปสู่แนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุ โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจหาข้อเท็จจริงผ่านการสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ สามารถแบ่งออกเป็นการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุจากผู้สูงอายุที่ได้รับการอนุมัติกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคล ผู้สูงอายุที่ใช้บริการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายกลุ่ม องค์กรที่ได้รับการสนับสนุนโครงการจากกองทุนผู้สูงอายุ และการสำรวจความพึงพอใจ ต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุจากเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค เพื่อนำผลการสำรวจฯ มาปรับปรุงการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุ โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องและรวบรวมจำนวนประชากรที่ใช้ในการสำรวจจากผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการรับบริการของกองทุนผู้สูงอายุ เพื่อนำมากำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ 2. จัดทำร่างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ และเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ซึ่งเป็นเครื่องมือในการศึกษา โดยมีการวางแผนและออกแบบสร้างร่างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุและเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคให้ครอบคลุมเกี่ยวกับประเด็นตามที่กำหนดจำนวน 5 ด้าน ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 2.1 การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ <ol style="list-style-type: none"> 2.1.1 ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2.1.2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ 2.1.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2.1.4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ 2.1.5 การรับรู้ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลของผู้ใช้บริการ 2.2 การสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค <ol style="list-style-type: none"> 2.2.1 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานส่วนกลาง

2.2.2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงานส่วนกลาง

2.2.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.2.4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

2.2.5 การรับรู้ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลของผู้ใช้บริการ

3. จัดส่งร่างแบบสำรวจความพึงพอใจฯ ให้กรมบัญชีกลางและบริษัทที่ปรึกษา เพื่อตรวจพิจารณาปรับปรุงแก้ไขและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับร่างแบบสำรวจดังกล่าว (ดูรายละเอียดตามหนังสือคำสั่งที่แนบมาด้วย)

4. กรมบัญชีกลางและบริษัทที่ปรึกษาเห็นชอบร่างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค

5. หลังจากร่างแบบสำรวจความพึงพอใจได้รับความเห็นชอบจากกรมบัญชีกลางเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ ผู้สูงอายุที่ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคล รายกลุ่ม และองค์กรที่ได้รับการสนับสนุนโครงการ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2557 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2558 จำนวน 2,273 คน เพื่อใช้ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากร ซึ่งเป็นวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยใช้ตารางการกำหนดขนาดตัวอย่างของ K.V. Krejcie และ D.W. Morgan ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่ใช้บริการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคลและรายกลุ่ม จำนวน 328 คน กลุ่มโครงการที่ผ่านการอนุมัติการขอรับการสนับสนุน จำนวน 27 โครงการ รวมทั้งสิ้น 355 คน

การหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ผู้สูงอายุที่ใช้บริการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคลที่ผ่านการพิจารณาทั้งหมด 2,244 คน

<u>วิธีคิด</u> ประชากรที่ศึกษามีจำนวน	2,000 คน	ใช้ขนาดตัวอย่าง	327 คน
ถ้าประชากรที่ศึกษามีจำนวน	2,244 คน	การคำนวณขนาดตัวอย่าง ดังนี้	
ประชากร	2,200 คน	ขนาดตัวอย่าง	327 คน
ประชากร	2,400 คน	ขนาดตัวอย่าง	331 คน
ดังนั้นประชากรเพิ่มขึ้น	200 คน	ขนาดตัวอย่างเพิ่ม	4 คน
ประชากรเพิ่มขึ้น	44 คน	$\frac{5 \times 44}{500} = 1.1 = 1$ คน	
ดังนั้นประชากร	2,244 คน	ขนาดตัวอย่างเท่ากับ	$327+1 = 328$ คน

โครงการที่ผ่านการอนุมัติขอรับการสนับสนุน 29 โครงการ

<u>วิธีคิด</u> โครงการที่ศึกษามีจำนวน	25 โครงการ	ใช้ขนาดตัวอย่าง	24 โครงการ
ถ้าโครงการที่ศึกษามีจำนวน	29 โครงการ	การคำนวณขนาดตัวอย่าง ดังนี้	
โครงการ	25 โครงการ	ขนาดตัวอย่าง	24 โครงการ
โครงการ	30 โครงการ	ขนาดตัวอย่าง	28 โครงการ
ดังนั้นโครงการเพิ่มขึ้น	5 โครงการ	ขนาดตัวอย่างเพิ่ม	4 โครงการ
โครงการเพิ่มขึ้น	4 โครงการ	$\frac{4 \times 4}{5} = 3.2 = 3$ โครงการ	
ดังนั้นโครงการ	29 โครงการ	ขนาดตัวอย่างเท่ากับ	$24+3 = 27$ โครงการ

รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ประกอบด้วย 2 กลุ่ม = $328+27 = 355$ คน

รวมถึงการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดทั้ง 76 จังหวัด จำนวน 76 คน

สรุปได้ว่าการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ สามารถแบ่งออกเป็นกลุ่มตัวอย่างได้ 2 กลุ่ม คือ การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำนวนทั้งสิ้น 355 คน และเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคจำนวนทั้งสิ้น 76 คน

6. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจทั้งภาคสนามและการจัดส่งแบบสำรวจความพึงพอใจทางไปรษณีย์ไปให้ยังกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ จำนวน 355 คน พร้อมส่งสำเนาหนังสือขอความร่วมมือตอบแบบสำรวจทางไปรษณีย์และโทรสารไปยังเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคถึงสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดทั้ง 76 จังหวัด ซึ่งได้ดำเนินการระหว่างวันที่ 29 เมษายน 2558 ถึงวันที่ 29 พฤษภาคม 2558

7. รวบรวมแบบสำรวจที่ส่งกลับมา และได้รับการตอบกลับแบบสำรวจจากผู้สูงอายุที่ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุจำนวนทั้งสิ้น 411 คน ซึ่งคัดเลือกเท่ากับขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 355 คน และในส่วนของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาครวบรวมแบบสำรวจที่ตอบกลับมาได้ทั้งสิ้น 76 คน ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

8. กำหนดแปลความหมายระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งกลุ่มการวัดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด

5

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

ซึ่งแปลความหมายระดับคะแนนเฉลี่ยในช่วงคะแนน คือ 0.80 ยึดเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

- 1.00 - 1.80 = พึงพอใจน้อยที่สุด
- 1.81 - 2.60 = พึงพอใจน้อย
- 2.61 - 3.40 = พึงพอใจปานกลาง
- 3.41 - 4.20 = พึงพอใจมาก
- 4.21 - 5.00 = พึงพอใจมากที่สุด

9. หลังจากรวบรวมแบบสำรวจเสร็จสิ้นแล้ว นำมาคัดกรองตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for Social Science หรือ SPSS) ซึ่งนำข้อมูลที่ได้รับการวิเคราะห์มาเสนอในรูปแบบของตารางประกอบการบรรยาย

10. จัดทำรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ประจำปีบัญชี 2558

2. ในปีที่ผ่านมาดำเนินการประเมิน นอกเหนือจากการดำเนินงานตามแผนงาน/กิจกรรมดังกล่าวแล้ว

มีปัจจัย/เหตุการณ์สำคัญ ทั้งภายนอก

2.1 ปัจจัยที่สนับสนุน

1) การพัฒนาบทบาทการดำเนินงานกองทุนผู้สูงอายุ โดยมีการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาบทบาทการดำเนินงานกองทุนผู้สูงอายุ เพื่อศึกษาบทบาทบทบาทการดำเนินงานกองทุนผู้สูงอายุและรับฟังข้อคิดเห็นของคณะกรรมการบริหารกองทุนผู้สูงอายุ คณะอนุกรรมการส่งเสริมการขยายโอกาสด้านอาชีพและการทำงานสำหรับผู้สูงอายุ คณะอนุกรรมการบูรณาการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะทางการพัฒนาบทบาทการดำเนินงานกองทุนผู้สูงอายุที่เป็นรูปธรรมในการส่งเสริม สนับสนุน และคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุได้อย่างแท้จริง ซึ่งคาดว่าจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาบทบาทการดำเนินงานกองทุนผู้สูงอายุและทำให้ผู้บริโภครมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

2) การพัฒนาศักยภาพบุคลากรกองทุนผู้สูงอายุ โดยจัดให้มีการอบรมเสริมสร้างพัฒนาทักษะความรู้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวมถึงการสนับสนุนให้มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็วเพื่อแลกเปลี่ยนสอบถามข้อมูลการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค เพื่อบรรลุถึงผลลัพธ์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุให้มากขึ้น ซึ่งคาดว่าจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

3) การพัฒนาระบบงานประชาสัมพันธ์ โดยจัดให้มีการพัฒนาปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์ให้มีข้อมูลที่ทันสมัย ถูกต้องและเหมาะสมต่อผู้ใช้บริการ รวมถึงการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมในหลายมิติมากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการประชาสัมพันธ์ได้อย่างหลากหลายช่องทางและเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการได้รับบริการของกองทุนผู้สูงอายุ โดยการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ อาทิ เอกสารคู่มือประชาสัมพันธ์การขอรับเงินสนับสนุนกองทุนผู้สูงอายุ ข่าวสารการดำเนินงานของกองทุนผู้สูงอายุผ่านเว็บไซต์และสื่อออนไลน์ ซึ่งเป็นช่องทางที่ทันสมัยและสามารถสนับสนุนข้อมูลได้ทันต่อสถานการณ์ ทำให้สามารถลดระยะเวลาในการติดต่อสื่อสารและทำความเข้าใจกับผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น ส่งผลให้กระบวนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งคาดว่าจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

4) การปรับปรุงพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการ โดยมีการรวบรวมข้อมูลหลักฐานของผู้ใช้บริการ เช่น ชื่อ-นามสกุล ประเภทของการขอรับบริการ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อของผู้สูงอายุที่ได้รับอนุมัติการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคล ผู้สูงอายุที่ใช้บริการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายกลุ่ม องค์กรที่ได้รับการสนับสนุนโครงการ และเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค เพื่อเกิดความสะดวกในการจัดส่งแบบสำรวจความพึงพอใจไปยังกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถตอบกลับแบบสำรวจฯ ได้ตรงตามที่กำหนด

2.2 ปัจจัยที่เป็นปัญหา/อุปสรรค (ระบุเฉพาะประเด็นสำคัญและการแก้ไข ถ้ามี)

การดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมดังกล่าวเป็นไปด้วยดี โดยจะพบปัญหาอุปสรรคเพียงเล็กน้อย

- ปัญหาอุปสรรค

ปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือในการสอบถามหรือแบบสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างประชากรในการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ทำให้แบบสำรวจจำเป็นต้องคำนึงถึงรูปแบบของเครื่องมือแบบสำรวจที่มีความเหมาะสมกับผู้สูงอายุ เช่น การตั้งคำถามที่ไม่ซับซ้อน การมีขนาดตัวอักษรที่ใหญ่ ประโยคคำถามมีความกระชับและเข้าใจง่าย รายละเอียดที่มากจนเกินไป เป็นต้น จะส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างไม่สามารถเข้าใจคำถามและให้ข้อมูลดังกล่าวได้ ซึ่งจะเห็นได้จากแบบสำรวจการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ประจำปีบัญชี 2558 จะมีการเพิ่มเติมข้อมูลบางส่วนที่มีการอธิบายในคำสั่งที่เข้าใจยาก เช่น การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงคุณภาพชีวิตของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นการสำรวจที่ผู้สูงอายุไม่ค่อยเข้าใจและไม่สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างครบถ้วน รวมถึงการให้ระบุชื่อนามสกุลของผู้ตอบแบบสำรวจ พร้อมทั้งเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ ซึ่งเป็นการให้ข้อมูลในเชิงลึกที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างไม่กล้าที่จะตอบแบบสำรวจหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุมากเท่าที่ควร เนื่องจากเกรงว่าจะมีผลต่อการให้บริการในครั้งต่อไป

- วิธีการแก้ไขปัญหา

เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งทำหน้าที่ในการเก็บรวบรวมผลสำรวจความพึงพอใจฯ จำเป็นต้องอาศัยทักษะการสร้างสัมพันธภาพและใช้รูปแบบการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการเก็บรวบรวมผลสำรวจด้วยตัวเอง โดยใช้วิธีการอธิบายรายละเอียดของข้อคำถามและชี้แจงเกี่ยวกับการตอบแบบสำรวจให้มีความชัดเจน

แก่กลุ่มตัวอย่าง รวมถึงการเพิ่มเติมข้อมูลรายละเอียดคำบรรยายในแต่ละส่วนของแบบสำรวจ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ง่ายขึ้นสำหรับผู้สูงอายุ ทำให้ได้รับข้อมูลเชิงลึกและผลสำรวจที่ครบถ้วนสมบูรณ์

3. ผลงานที่เกิดขึ้นจริงเมื่อเทียบกับแผนงานหรือเป้าหมายที่กำหนด (ผลสิ้นปีบัญชีเมื่อเทียบกับแผนงาน)

- จากการรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุคิดเป็นร้อยละ 86.6 และผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคคิดเป็นร้อยละ 84.4 ซึ่งเมื่อนำผลความพึงพอใจมารวมกันทั้งหมดเท่ากับร้อยละ 85.5

โดยผลการสำรวจสามารถแบ่งออกเป็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ และผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคได้ผลสำรวจ ดังนี้

3.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ สามารถสรุปได้ ดังนี้

3.1.1) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.44 คิดเป็นร้อยละ 88.8

3.1.2) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86

3.1.3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.19 คิดเป็นร้อยละ 83.8

3.1.4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.42 คิดเป็นร้อยละ 88.4

3.1.5) การรับรู้ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 คิดเป็นร้อยละ 81.2

3.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค สามารถสรุปได้ ดังนี้

3.2.1) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานส่วนกลาง อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.54 คิดเป็นร้อยละ 90.8

3.2.2) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงานส่วนกลาง อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 คิดเป็นร้อยละ 82

3.2.3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.6

3.2.4) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.24 คิดเป็นร้อยละ 84.8

3.2.5) การรับรู้ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 คิดเป็นร้อยละ 83.2

3.3 ข้อเสนอแนะ

3.3.1 ข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ดังนี้

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการขอรับบริการกองทุนผู้สูงอายุ

กองทุนผู้สูงอายุให้บริการสนับสนุนเงินอุดหนุนโครงการเพื่อการส่งเสริมกิจกรรมสำหรับกลุ่มชมรม องค์กรผู้สูงอายุ รวมถึงการให้บริการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคลและรายกลุ่มสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อเป็นทุนใช้จ่ายเกี่ยวกับการคุ้มครอง การส่งเสริม และการสนับสนุนผู้สูงอายุให้มีศักยภาพ ความมั่นคง และมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยเป็นการส่งเสริมการดำเนินกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้สูงอายุในด้านต่าง ๆ เช่น การสร้างอาชีพ และรายได้ในการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุโดยไม่ต้องเป็นภาระของครอบครัว การให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ประสบ

ปัญหาความเดือดร้อน การส่งเสริมการรวมกลุ่มให้สามารถดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุมีความคิดเห็นว่าอยากให้กองทุนผู้สูงอายุดำเนินกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุแบบนี้ต่อไป และการได้รับเงินกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพสามารถช่วยเหลือแบ่งเบาภาระในครอบครัวของผู้สูงอายุได้

ขั้นตอนการพิจารณากลับกรองโครงการที่ขอรับการสนับสนุนและการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคลและรายกลุ่มมีกระบวนการ/ขั้นตอนการพิจารณาที่หลายขั้นตอน ทำให้ใช้ระยะเวลาในการพิจารณานานเกินไป ต้องการให้มีการปรับลดกระบวนการ/ขั้นตอนเพื่อให้ใช้ระยะเวลาในการพิจารณาที่สั้นลงรูปแบบการยื่นเรื่องขอรับการสนับสนุนต้องการให้มีการปรับเปลี่ยนขั้นตอนการดำเนินงานที่ลดความยุ่งยาก เพื่อให้การอนุมัติใช้ระยะเวลารวดเร็ว ส่งผลให้ผู้สูงอายุสามารถนำเงินทุนประกอบอาชีพที่ได้รับไปใช้ดำเนินการได้ทันต่อแผนการประกอบอาชีพ รวมถึงการเสนอขอรับการสนับสนุนโครงการที่จำเป็นต้องอาศัยการสร้างเครือข่ายองค์กรในการทำงานระดับท้องถิ่น เช่น องค์กรท้องถิ่น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ชมรมองค์กรผู้สูงอายุ เป็นต้น เพื่อช่วยอำนวยความสะดวก ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบในจังหวัด โดยการส่งเสริมให้ทำหน้าที่ในการสร้างความรู้ความเข้าใจต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุแก่ผู้สูงอายุในชุมชนของตนเอง การส่งเสริมสนับสนุนเกี่ยวกับการเขียนโครงการที่ถูกต้องและการอำนวยความสะดวกในการรับฝากจ่ายเงิน เป็นต้น

2) ด้านการอำนวยความสะดวก

การผ่อนชำระเงินทุนประกอบอาชีพของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุมีขั้นตอนการผ่อนชำระที่หลายขั้นตอน ทำให้เกิดความไม่เข้าใจและยุ่งยากต่อผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับผู้ใช้บริการที่เป็นผู้สูงอายุจะไม่เข้าใจถึงขั้นตอนวิธีการผ่อนชำระ จึงมีข้อเสนอแนะให้กองทุนผู้สูงอายุปรับปรุงขั้นตอนการผ่อนชำระและเพิ่มช่องทางการผ่อนชำระเงินกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพผ่านช่องทางอื่น ๆ ที่มีความสะดวกมากขึ้น เช่น การผ่อนชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส การหักเงินผ่านบัญชีธนาคาร และการให้เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุลงพื้นที่ไปให้บริการรับชำระเงินในพื้นที่ซึ่งเดินทางมาชำระเงินยากลำบาก เพื่อเพิ่มช่องทางที่หลากหลายในการชำระเงินของผู้ใช้บริการ

3) ด้านการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุและช่องทางการเข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงต่อผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ในต่างจังหวัดหรือพื้นที่ห่างไกลขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ของกองทุนผู้สูงอายุไม่ทั่วถึง จึงมีข้อเสนอแนะให้กองทุนผู้สูงอายุควรเพิ่มช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบอื่นที่หลากหลายและสามารถเข้าถึงได้สะดวกง่ายดาย เช่น ผ่านช่องทางสื่อวิทยุ ชุมชน โทรทัศน์และการลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้มากขึ้น ผ่านการสนับสนุนหน่วยงานท้องถิ่น ชมรมองค์กรด้านผู้สูงอายุ เครือข่ายของสมาคมสภาผู้สูงอายุแห่งประเทศไทยฯ และสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดในการทำหน้าที่ให้บริการสนับสนุนข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์การให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ รวมถึงการพัฒนาและปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์รูปแบบต่าง ๆ เช่น วิทยุทัศน์ โปสเตอร์ แผ่นพับ สื่อประเภทเสียง สื่อสังคมออนไลน์ และเว็บไซต์ เป็นต้น เพื่อให้เกิดความเหมาะสมต่อการให้บริการสำหรับผู้สูงอายุได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีรูปแบบที่ชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย และมีข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์และเปลี่ยนแปลงให้ทันสมัยต่อสถานการณ์ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารกองทุนผู้สูงอายุของผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง

4) ด้านการให้ความรู้ความเข้าใจ

การส่งเสริมความรู้ความเข้าใจที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ เช่น การแนะนำแนวทางการฝึกอบรมด้านอาชีพ การสนับสนุนช่องทางในการสร้างรายได้ที่มีความเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ รวมถึงการให้คำปรึกษาด้านการพัฒนาอาชีพของผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการเสริมสร้างทักษะความรู้และเป็นทางเลือกในการส่งเสริมศักยภาพให้กับผู้ใช้บริการของกองทุนผู้สูงอายุให้สามารถพัฒนาตนเองและมีอาชีพสร้างรายได้ที่มั่นคงยั่งยืน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้สูงอายุและไม่เป็นภาระให้กับครอบครัวและผู้อื่น รวมถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดให้มีการสนับสนุนข้อมูลความรู้ด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ เช่น ความรู้ด้านสิทธิของผู้สูงอายุ ตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ กฎหมายที่เกี่ยวข้องในการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ วิธีการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ รวมถึงส่งเสริมการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเขียนโครงการเสนอขอรับการสนับสนุนจากกองทุนผู้สูงอายุ ให้มีความถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด

5) ด้านการสนับสนุนอื่น

การผ่อนชำระเงินกู้ยืมทุนประกอบอาชีพของผู้ใช้บริการในแต่ละงวดเมื่อครบถ้วนตรงต่อเวลาที่กำหนด ทำให้ผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มที่มีผลการผ่อนชำระเงินครบถ้วนตรงต่อเวลาและไม่เคยค้างชำระ มีข้อเสนอแนะว่ากองทุนผู้สูงอายุควรมีการเพิ่มยอดวงเงินในการขอกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพให้เพิ่มขึ้นจากเดิม 30,000 บาท เป็น 50,000 บาท โดยอยากให้มีการขยายวงเงินที่สูงขึ้นตามลำดับจากการขอกู้ในครั้งแรก รวมถึงเห็นว่าควรมีขั้นตอนการยื่นเรื่องขอกู้ที่ลดขั้นตอนลงและง่ายกว่าผู้กู้รายใหม่ เพื่อที่จะทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเพิ่มโอกาสในการสร้างรายได้และพัฒนาอาชีพของผู้ใช้บริการได้

3.3.2 ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการทำงาน

ขั้นตอนการพิจารณาขอรับการสนับสนุนโครงการและการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ ซึ่งเป็นการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุ โดยส่วนภูมิภาคจะทำหน้าที่ดำเนินการประสานส่งต่อมายังส่วนกลางเพื่อดำเนินขั้นตอนในการพิจารณา ทำให้ใช้ระยะเวลาตามกระบวนการจนเกิดความล่าช้า ส่งผลกระทบต่อการให้บริการเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคจึงมีข้อเสนอแนะว่าควรมีการพัฒนาแก้ไขปรับปรุงระบบการพิจารณาอนุมัติและใช้ระยะเวลาที่เหมาะสม

2) ด้านปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน

การให้บริการกองทุนผู้สูงอายุที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยในการสนับสนุนการดำเนินงานด้านต่าง ๆ จึงมีข้อเสนอแนะว่าควรมีการสนับสนุนสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ เอกสาร วิดีทัศน์ หรือสื่อประเภทอื่นที่ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างครอบคลุม ควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อสามารถตรวจสอบค้นหาจากระบบสืบค้นได้อย่างสะดวกรวดเร็ว โดยจัดทำโปรแกรมสำเร็จรูปเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ รวมถึงควรเพิ่มงบประมาณบริหารจัดการและจัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้มีเพียงพอและเหมาะสมต่อการให้บริการ โดยการจัดซื้อสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องสำรองไฟ โทรศัพท์มือถือ กล้องถ่ายรูป เป็นต้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

3) ด้านบุคลากร

การให้บริการกองทุนผู้สูงอายุจะดำเนินการขับเคลื่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยบุคลากรที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติให้บริการกองทุนผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคมีข้อเสนอแนะว่าควรจัดให้มีการเพิ่มจำนวนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุหรือบุคลากรในการปฏิบัติงานให้มีจำนวนครบถ้วนทุกจังหวัด ซึ่งไม่คำนึงถึงหลักเกณฑ์เงื่อนไขในการกำหนดจำนวนอัตรากำลัง

เจ้าหน้าที่ โดยควรมีการจัดสรรเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคเพิ่มขึ้น เพื่อให้ได้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเฉพาะทางและครอบคลุมในทุกขั้นตอนกระบวนการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น นิติกร นักวิชาการเงินและบัญชี นักพัฒนาสังคม เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลให้มีการปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการพิจารณาปรับเปลี่ยนการจัดจ้างเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคจากเดิมตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราวเปลี่ยนเป็นพนักงานกองทุนผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการสร้างหลักประกันความมั่นคงในอาชีพและสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งด้านการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุว่าควรมีการจัดประชุมอบรมสร้างเสริมศักยภาพเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ทั้งในด้านกฎหมาย การเงิน และขั้นตอนการดำเนินงานให้บริการ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรของกองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค รวมถึงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการจัดการกองทุนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

4) ด้านเอกสาร

เอกสารประกอบการขอรับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุจะมีหลักเกณฑ์เงื่อนไขในการดำเนินการ จึงมีข้อเสนอแนะว่าเอกสารแบบฟอร์มการให้บริการต่าง ๆ ควรมีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมและมีความกระชับ ชัดเจน เข้าใจง่ายต่อผู้ใช้บริการ รวมถึงเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขเอกสารแบบฟอร์มควรจะให้เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคได้มีการร่วมมือวางแผนและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกัน เพื่อดำเนินงานและปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุอย่างมีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสมรัดกุมมากที่สุด ประกอบกับเรื่องการจัดเก็บเอกสารเพื่อรอการตรวจสอบควรจะให้มีการพัฒนาระบบการจัดเก็บและค้นหาเอกสารอย่างเป็นระบบมากขึ้น

4. ขอเอกสาร/หลักฐานอ้างอิงสำหรับผลการดำเนินงาน

เอกสารประกอบ 1	แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ
เอกสารประกอบ 2	แบบสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค
เอกสารประกอบ 3	เอกสารการหารือกับเจ้าหน้าที่บริษัทที่ปรึกษาและกรมบัญชีกลางเกี่ยวกับการพิจารณาร่วมกันในการออกแบบสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ
เอกสารประกอบ 4	หนังสือที่ พม 0405/ว120 ลงวันที่ 29 เมษายน 2558 เรื่องขอความร่วมมือตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของกองทุนผู้สูงอายุ
เอกสารประกอบ 5	หนังสือที่ พม 0405/ว121 ลงวันที่ 29 เมษายน 2558 ถึงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดทุกจังหวัด เรื่องขอความร่วมมือตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด)
เอกสารประกอบ 6	สรุปรายงานผลการวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ และการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ประกอบกับเผยแพร่ข้อมูลลงเว็บไซต์กองทุนผู้สูงอายุ
ข้อมูลสารสนเทศ	ข้อมูลดิบแสดงผลการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (SPSS)

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ 2558

ชื่อ - สกุล

หมายเลขโทรศัพท์

E - mail (ถ้ามี)

คำชี้แจง 1. วัตถุประสงค์

แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของ**ผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ** และความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงคุณภาพชีวิตของผู้ใช้บริการด้านกั๊ยืมเงิน ทุนประกอบอาชีพ เพื่อนำผลสำรวจที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการปฏิบัติงานและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้กองทุนผู้สูงอายุหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากท่าน

2. โปรดส่งแบบสำรวจกลับมาที่

กรมกิจการผู้สูงอายุ (กองบริหารกองทุน)
เลขที่ 618/1 ถนนนิคมมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

3. แบบสำรวจแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เฉพาะผู้สูงอายุที่ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ
- ส่วนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ
- ส่วนที่ 3 การรับรู้ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลของผู้รับบริการ
- ส่วนที่ 4 การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงคุณภาพชีวิต
ของผู้ใช้บริการด้านกั๊ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ
- ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานกองทุนผู้สูงอายุ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อความตามความเป็นจริงเกี่ยวกับท่าน)

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุปี
3. สถานภาพ
- 1) โสด 2) สมรส 3) หม้าย 4) หย่าร้าง 5) แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา
- 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) การกั๊ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคล
 3) การกั๊ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายกลุ่ม

ส่วนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกองทุนผู้สูงอายุ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงบน
 ค่าระดับความพึงพอใจที่สอดคล้องกับท่านมากที่สุด)

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
● ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำอธิบายได้อย่างเข้าใจ					
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี ใส่ใจบริการ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ สร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้					
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น					
● ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ท่านสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย					
2. จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					
3. ระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม					
4. การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
● ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
2. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ					
3. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ แบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย					
● ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. เอกสารแบบฟอร์มที่ให้บริการมีความถูกต้องชัดเจน					
2. การให้บริการเป็นประโยชน์และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุที่ท่านได้ติดต่อมีความเหมาะสมในการให้บริการ					

ส่วนที่ 3 การรับรู้ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลของผู้ใช้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงบนค่าระดับความพึงพอใจที่สอดคล้องกับท่านมากที่สุด)

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
● การรับรู้ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลของผู้ใช้บริการ					
1. ท่านมีความสะดวกในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุ เช่น การสอบถามเจ้าหน้าที่โดยตรง เว็บไซต์ แผ่นพับ เป็นต้น					
2. ข้อมูลประชาสัมพันธ์ อาทิ คู่มือ แผ่นพับ เว็บไซต์ของกองทุนผู้สูงอายุ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ อธิบาย ชี้แจงข้อมูลได้ชัดเจน					
3. เนื้อหาและข่าวสารต่าง ๆ เป็นข้อมูลที่ทันสมัยมีประโยชน์					
4. เมื่อท่านสอบถามข้อมูล ท่านได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ตรงตามความต้องการอย่างรวดเร็ว					
5. รูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์มีความหลากหลายและน่าสนใจ					

ส่วนที่ 4 การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงคุณภาพชีวิตของผู้ใช้บริการด้านกั๊ยมเงินทุนประกอบอาชีพ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงบนค่าระดับความพึงพอใจที่สอดคล้องกับท่านมากที่สุด)

การเปลี่ยนแปลงคุณภาพชีวิต หมายถึง หลังจากการใช้บริการกั๊ยมเงินทุนประกอบอาชีพ ส่งผลให้ผู้บริการกองทุนผู้สูงอายุเกิดการเปลี่ยนแปลงพัฒนาจากเดิมที่เป็นอยู่ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สุขภาพร่างกาย จิตใจ และสังคม ซึ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิตได้อย่างเป็นปกติสุข

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
● ด้านเศรษฐกิจ					
1. ท่านได้นำเงินกู้ยืมเงินทุนไปประกอบอาชีพ ทำให้สามารถสร้างรายได้ด้วยตนเอง					
2. หลังจากท่านได้กู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ ทำให้ท่านมีรายได้เพิ่มขึ้น					
3. หลังจากท่านได้กู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ ทำให้ท่านมีรายได้เพียงพอที่จะนำเงินไปใช้จ่ายส่วนตัว แบ่งเบาภาระของครอบครัวได้บางส่วน					
4. การกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพจากกองทุนผู้สูงอายุ ทำให้ท่านมีทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพได้อย่างต่อเนื่อง					
5. เมื่อท่านมีรายได้เพียงพอ ท่านสามารถชำระเงินคืนกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างไม่ลำบาก					
● ด้านสังคม					
1. ท่านได้รับความดูแลเอาใจใส่จากคนในครอบครัว (อาทิ บุตรหลานพาไปหาหมอ ครอบครัวจัดหาของใช้ในกิจวัตรประจำวันให้ท่าน)					
2. ท่านมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ในครอบครัว (อาทิ กินข้าวดูโทรทัศน์ พูดคุยให้คำปรึกษาร่วมกับคนในครอบครัว)					
3. ท่านมีเวลาติดต่อพูดคุยกับเพื่อน เพื่อนบ้าน คนรู้จัก หรือคนละแวกใกล้เคียงอย่างสม่ำเสมอ					
4. ท่านมีเวลาในการเข้าร่วมกิจกรรมภายในชุมชนที่จัดขึ้น หรือได้ไปปฏิบัติตนเข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนาอย่างสม่ำเสมอ					
● ด้านสุขภาพร่างกาย					
1. ท่านมีสุขภาพร่างกายดีพอที่จะดูแลช่วยเหลือตัวเองในการทำกิจวัตรประจำวันได้					
2. ท่านได้รับการตรวจสุขภาพประจำปีอย่างสม่ำเสมอ					
3. ท่านได้รับการดูแลและรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วยอย่างเหมาะสม					
4. ท่านมีผลกำลังในการประกอบอาชีพได้เป็นอย่างดี					

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
● ด้านสภาพจิตใจ					
1. ท่านมีความรู้สึกพอใจและมีความสุขในการดำเนินชีวิต					
2. ท่านมีความรู้สึกที่ตนเองมีคุณค่าต่อครอบครัว					
3. ท่านมีความภาคภูมิใจในการประกอบอาชีพด้วยตนเอง					

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ 2558

ชื่อ - สกุล

หมายเลขโทรศัพท์

E - mail (ถ้ามี)

คำชี้แจง 1. วัตถุประสงค์

แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค เพื่อนำผลสำรวจที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการปฏิบัติงานและพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้กองทุนผู้สูงอายุหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากท่าน

2. โปรดส่งแบบสำรวจกลับมาที่

กรมกิจการผู้สูงอายุ (กองบริหารกองทุน)
เลขที่ 618/1 ถนนนิคมมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

3. แบบสำรวจแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค
- ส่วนที่ 3 การสำรวจการรับรู้ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูล
ของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานกองทุนผู้สูงอายุ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อความตามความเป็นจริงเกี่ยวกับท่าน)

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุปี

3. ระดับการศึกษา

- 1) ปวส. / ปวท. / อนุปริญญา 2) ประกาศนียบัตร
- 3) ปริญญาตรี 4) สูงกว่าปริญญาตรี
- 5) อื่นๆ (โปรดระบุ)

4. ตำแหน่ง

- 1) เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ ตำแหน่ง
- 2) พนักงานราชการ ตำแหน่ง
- 3) ข้าราชการ ตำแหน่ง
- 4) อื่นๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อกองทุนผู้สูงอายุ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงบน
 ค่าระดับความพึงพอใจที่สอดคล้องกับท่านมากที่สุด)

เกณฑ์คะแนนสอบถาม พึงพอใจมากที่สุด = 5 พึงพอใจมาก = 4 พึงพอใจปานกลาง = 3
 ควรปรับปรุง = 2 ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน = 1

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
● ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานส่วนกลาง					
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำปรึกษาได้					
2. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและใส่ใจการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
5. เจ้าหน้าที่มีการพัฒนาทักษะความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ					
● ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงานส่วนกลาง					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก					
2. ระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม					
3. การให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ขั้นตอนการให้บริการมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง					
● ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น คู่มือ แบบฟอร์ม คำร้อง แบบรายงานต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน					
2. มีการสนับสนุนงบประมาณจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพ สำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน					
3. มีการพัฒนาระบบการเข้าถึงแหล่งข้อมูลเพื่อสะดวกในการเรียนรู้ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงาน					

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4. มีการสนับสนุนเอกสาร ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับการให้บริการ กองทุนผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอ					
● ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. เอกสารแบบฟอร์มการให้บริการมีความถูกต้องชัดเจน					
2. มีการแก้ไขปัญหาและให้ความช่วยเหลืออย่างมีประสิทธิภาพ					
3. มีการลงพื้นที่ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ					
4. มีการประชุมอบรมส่งเสริมทักษะความรู้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร					
5. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอย่างดี					

ส่วนที่ 3 การสำรวจการรับรู้ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ

(กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงบนค่าระดับความพึงพอใจที่สอดคล้องกับท่านมากที่สุด)

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ส่วนกลางได้พัฒนาระบบการสื่อสาร ทำให้การประสานงานสะดวก รวดเร็วมากขึ้น					
2. ท่านสามารถรับรู้เนื้อหาและข้อมูลข่าวสารที่ส่วนกลางประชาสัมพันธ์ ได้อย่างถูกต้องและชัดเจน					
3. การค้นหาข้อมูลข่าวสารมีความสะดวกและเหมาะสม เช่น เว็บไซต์ สื่อออนไลน์ การรับข่าวสารโดยตรงจากส่วนกลาง เป็นต้น					
4. รูปแบบของสื่อประชาสัมพันธ์ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ					
5. ท่านสามารถประสานขอข้อมูล คำแนะนำ ข้อชี้แจงกับเจ้าหน้าที่ส่วนกลางผ่านช่องทางการสื่อสารของกองทุนผู้สูงอายุ (สื่อออนไลน์) ได้อย่างรวดเร็วและชัดเจน					
6. ท่านได้รับสื่อประชาสัมพันธ์ของกองทุนผู้สูงอายุ (อาทิ คู่มือ แผ่นพับ โปสเตอร์) เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างเพียงพอ					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

1. ท่านมีความคิดเห็นว่ากองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางควรมีการพัฒนาในเรื่องใดเป็นสำคัญ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

2. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

ผลการศึกษาเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ” ได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ โดยการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพประเภทรายบุคคล รายกลุ่ม และเป็นองค์กรที่ขอรับการสนับสนุนโครงการจากกองทุนผู้สูงอายุ จำนวนทั้งสิ้น 355 ชุด และนำแบบสำรวจที่ได้รับมาวิเคราะห์และนำเสนอผลทางการทางการศึกษาสามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลผลการรับรู้ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุจากผู้ใช้บริการกองทุนประเภทการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพประเภทรายบุคคล กลุ่ม และองค์กรที่ขอรับการสนับสนุนโครงการจากกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งมีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทการใช้บริการ รวมเป็นจำนวน 355 คน ปรากฏผล ดังนี้

1.1 เพศ

ผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 57.5 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 42.5 เป็นเพศชาย ตามลำดับ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1

จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ

จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (N = 355)	ร้อยละ
หญิง	204	57.5
ชาย	151	42.5
รวม	355	100

1.2 อายุ

ผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 67.6 มีอายุตั้งแต่ 60 – 69 ปี รองลงมา ร้อยละ 29.3 มีอายุ 70 – 79 ปี และร้อยละ 3.1 มีอายุ 80 – 89 ปี ตามลำดับ (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2
จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ
จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (N = 355)	ร้อยละ
60 – 69 ปี	240	67.6
70 – 79 ปี	104	29.3
80 – 89 ปี	11	3.1
รวม	355	100

1.3 สถานภาพ

ผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 57.5 มีสถานภาพสมรส รองลงมา ร้อยละ 30.7 มีสถานภาพหม้าย ร้อยละ 5.6 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 5.1 มีสถานภาพหย่าร้าง และร้อยละ 1.1 มีสถานภาพแยกกันอยู่ ตามลำดับ (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3
จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ
จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (N = 355)	ร้อยละ
สมรส	204	57.5
หม้าย	109	30.7
โสด	20	5.6
หย่าร้าง	18	5.1
แยกกันอยู่	4	1.1
รวม	355	100

1.4 ระดับการศึกษาสูงสุด

ผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 75.8 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา รองลงมา ร้อยละ 7.9 ไม่ได้รับการศึกษา ร้อยละ 7.3 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 6.8 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 1.7 จบการศึกษาระดับปวส./ปวท./อนุปริญญา และร้อยละ 0.6 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ตามลำดับ (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4
จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (N = 355)	ร้อยละ
ไม่ได้เรียน	28	7.9
ประถมศึกษา	269	75.8
มัธยมศึกษาตอนต้น	26	7.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	24	6.8
ปวส. / ปวท. / อนุปริญญา	6	1.7
ปริญญาตรี	2	0.6
รวม	355	100

1.5 ประเภทการใช้บริการ

ผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 94.9 ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุประเภทการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคล รองลงมา ร้อยละ 2.8 ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุประเภทการขอรับการสนับสนุนโครงการ และร้อยละ 2.3 ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุประเภทการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายกลุ่ม ตามลำดับ (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5
จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ
จำแนกตามประเภทการใช้บริการ

ประเภทการใช้บริการ	จำนวน (N = 355)	ร้อยละ
การกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคล	337	94.9
โครงการที่ขอรับการสนับสนุน	10	2.8
การกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายกลุ่ม	8	2.3
รวม	355	100

ส่วนที่ 2 ข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ สามารถแบ่งประเด็นการวัดความพึงพอใจออกเป็น 5 ด้าน คือ ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจต่อการรับรู้ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูล ปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 6

จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

(n = 355)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองทุนผู้สูงอายุ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
1. ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่								
1.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำอธิบายได้อย่างเข้าใจ	45.1 (160)	48.7 (173)	5.9 (21)	0.3 (1)	-	4.39	0.611	มากที่สุด
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี ใส่ใจการบริการ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ สร้างความประทับใจแก่ผู้ให้บริการ	49.3 (175)	45.6 (162)	4.5 (16)	0.3 (1)	0.3 (1)	4.43	0.623	มากที่สุด
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้	40.3 (143)	47.6 (210)	6.4 (28)	-	-	4.28	0.675	มากที่สุด
1.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	67.6 (240)	31.0 (110)	1.4 (5)	-	-	4.66	0.503	มากที่สุด
รวม						4.44	0.603	มากที่สุด

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน 4 ประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำอธิบายได้อย่างเข้าใจ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ใส่ใจบริการ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ สร้างความประทับใจแก่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสามารถ

ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ปรากฏผล ดังนี้

- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำอธิบายได้อย่างเข้าใจ พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 48.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 45.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 5.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการให้คำแนะนำอธิบายได้อย่างเข้าใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.39)

- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ ใส่ใจการบริการ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ สร้างความประทับใจแก่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 49.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 45.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 4.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 0.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และร้อยละ 0.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ ใส่ใจการบริการ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ สร้างความประทับใจแก่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.43)

- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 47.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 40.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และร้อยละ 6.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ ผู้ใช้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.28)

- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 67.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 31.0 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และร้อยละ 1.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับร้อยละ 4.66)

สรุป ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.44)

ตารางที่ 7

จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

(n = 355)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองทุนผู้สูงอายุ	ระดับความพึงพอใจ					X	S.D	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ								
2.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย	44.8 (159)	44.8 (159)	10.1 (36)	0.3 (1)	-	4.34	0.668	มากที่สุด
2.2 จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	45.4 (161)	42.0 (149)	12.7 (45)	-	-	4.33	0.689	มากที่สุด
2.3 ระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	32.1 (114)	47.9 (170)	18.6 (66)	1.4 (5)	-	4.11	0.744	มาก
2.4 การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	49.6 (176)	43.1 (153)	7.3 (26)	-	-	4.42	0.626	มากที่สุด
	รวม					4.30	0.681	มากที่สุด

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 4 ประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากและสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ความพึงพอใจเกี่ยวกับระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการที่มีความเหมาะสม และความพึงพอใจต่อการให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ ปรากฏผล ดังนี้

- ความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 44.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 44.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 10.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก สามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.34)

- ความพึงพอใจต่อการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 45.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 42.0 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และร้อยละ 12.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลังอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.33)

- ความพึงพอใจเกี่ยวกับระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 47.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 32.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 18.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 1.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจเกี่ยวกับระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.11)

- ความพึงพอใจต่อการให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 49.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 43.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และร้อยละ 7.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.42)

สรุป ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.30)

ตารางที่ 8

จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(n = 355)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองทุนผู้สูงอายุ	ระดับความพึงพอใจ					X	S.D	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ ประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	37.7 (134)	48.5 (172)	11.3 (40)	2.3 (8)	0.3 (1)	4.21	0.750	มากที่สุด

3.2 สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	39.2 (139)	40.8 (145)	18.3 (65)	1.7 (6)	-	4.17	0.783	มาก
3.3 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ แบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	37.7 (134)	34.6 (123)	23.7 (84)	3.4 (12)	0.6 (2)	4.06	0.894	มาก
3.4 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	43.9 (156)	45.6 (162)	9.9 (35)	0.6 (2)	-	4.33	0.673	มากที่สุด
รวม						4.19	0.775	มาก

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 4 ประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย ความพึงพอใจเกี่ยวกับสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ความพึงพอใจที่มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ แบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ และความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ปรากฏผล ดังนี้

- ความพึงพอใจเกี่ยวกับป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 48.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 37.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 11.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 2.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และร้อยละ 0.3 มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจเกี่ยวกับป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่ายอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.21)

- ความพึงพอใจเกี่ยวกับสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 40.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 39.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 18.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 1.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจเกี่ยวกับสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.17)

- ความพึงพอใจที่มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ แบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 37.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 34.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 23.7 มีความ

พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 3.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และร้อยละ 0.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจที่มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ แบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.06)

- ความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 45.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 43.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 9.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.33)

สรุป ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.19)

ตารางที่ 9

จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

(n = 355)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองทุนผู้สูงอายุ	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ								
4.1 เอกสารแบบฟอร์มที่ให้บริการมีความถูกต้องชัดเจน	45.6 (162)	48.2 (171)	5.9 (21)	0.3 (1)	-	4.39	0.612	มากที่สุด
4.2 การให้บริการเป็นประโยชน์และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	48.7 (173)	45.9 (163)	4.8 (17)	0.3 (1)	0.3 (1)	4.43	0.626	มากที่สุด
4.3 เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุที่ท่านได้ติดต่อมีความเหมาะสมในการให้บริการ	51.8 (184)	40.8 (145)	7.3 (26)	-	-	4.45	0.628	มากที่สุด
	รวม					4.42	0.622	มากที่สุด

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน 3 ประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับเอกสารแบบฟอร์มที่ให้บริการมีความถูกต้องชัดเจน ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการเป็นประโยชน์และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุที่ท่านได้ติดต่อมีความเหมาะสมในการให้บริการ ปรากฏผล ดังนี้

- ความพึงพอใจเกี่ยวกับเอกสารแบบฟอร์มที่ให้บริการมีความถูกต้องชัดเจน พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 48.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 45.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 5.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจเกี่ยวกับเอกสารแบบฟอร์มที่ให้บริการมีความถูกต้องชัดเจนอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.39)

- ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการเป็นประโยชน์และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 48.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 45.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 4.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 0.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และร้อยละ 0.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการเป็นประโยชน์และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.43)

- ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุที่ท่านได้ติดต่อมีความเหมาะสมในการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 51.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 40.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และร้อยละ 7.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุที่ท่านได้ติดต่อมีความเหมาะสมในการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.45)

สรุป ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.42)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจต่อการรับรู้ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์

ข้อมูลของผู้ใช้บริการ

ผลสำรวจความพึงพอใจต่อการรับรู้ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ สามารถแบ่งประเด็นการวัดความพึงพอใจต่อการรับรู้ออกเป็น 5 ประเด็น คือ ความสะดวกในการ

รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากกองทุนผู้สูงอายุ ข้อมูลเนื้อหาของสื่อประชาสัมพันธ์ รูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ในการรับรู้ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ ปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 10

จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจต่อการรับรู้ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์

(n = 355)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองทุนผู้สูงอายุ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
1. ความพึงพอใจต่อการรับรู้ ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์								
1.1 ท่านมีความสะดวกในการ รับรู้ข้อมูลข่าวสารของกองทุน ผู้สูงอายุ เช่น การสอบถาม เจ้าหน้าที่โดยตรง เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน เป็นต้น	30.4 (108)	36.9 (131)	26.2 (93)	5.6 (20)	0.8 (3)	3.90	0.928	มาก
1.2 ข้อมูลประชาสัมพันธ์ อาทิ คู่มือ แอปพลิเคชัน เว็บไซต์ของกองทุน ผู้สูงอายุ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ อธิบายชี้แจงข้อมูลได้ชัดเจน	31.8 (113)	46.5 (165)	18.9 (67)	2.3 (8)	0.6 (2)	4.07	0.803	มาก
1.3 เนื้อหาและข่าวสารต่าง ๆ เป็นข้อมูลที่ทันสมัยมีประโยชน์	34.6 (123)	46.8 (166)	16.3 (58)	2.3 (8)	-	4.14	0.763	มาก
1.4 เมื่อท่านสอบถามข้อมูล ท่านได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ ตรงตามความต้องการอย่าง รวดเร็ว	41.4 (147)	43.4 (154)	13.2 (47)	1.1 (4)	0.8 (3)	4.23	0.784	มากที่สุด
1.5 รูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์ มีความหลากหลายและน่าสนใจ	31.3 (111)	41.7 (148)	23.1 (82)	3.7 (13)	0.3 (1)	4.00	0.847	มาก
รวม						4.06	0.825	มาก

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการรับรู้ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ จำนวน 5 ประเด็น สามารถอธิบายได้ดังนี้

- ความพึงพอใจเกี่ยวกับความสะดวกในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุ เช่น การสอบถามเจ้าหน้าที่โดยตรง เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน เป็นต้น พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 36.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 30.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ร้อยละ 26.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 5.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และร้อยละ 0.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับความสะดวกในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 3.90)

- **ความพึงพอใจเกี่ยวกับข้อมูลประชาสัมพันธ์ อาทิ คู่มือ แผ่นพับ เว็บไซต์ของกองทุนผู้สูงอายุ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ อธิบายชี้แจงข้อมูลได้ชัดเจน** พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 46.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 31.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 18.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 2.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และร้อยละ 0.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับข้อมูลประชาสัมพันธ์ที่ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ อธิบายชี้แจงข้อมูลได้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.07)

- **ความพึงพอใจเกี่ยวกับเนื้อหาและข่าวสารต่าง ๆ เป็นข้อมูลที่ทันสมัยมีประโยชน์** พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 46.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 34.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 16.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 2.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับเนื้อหาและข่าวสารต่าง ๆ เป็นข้อมูลที่ทันสมัยมีประโยชน์อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.14)

- **ความพึงพอใจเกี่ยวกับการสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ตรงตามความต้องการอย่างรวดเร็ว** พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 43.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 41.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 13.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 1.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และร้อยละ 0.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการสอบถามข้อมูลว่าได้ตรงตามความต้องการอย่างรวดเร็วอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.23)

- **ความพึงพอใจเกี่ยวกับรูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์มีความหลากหลายและน่าสนใจ** พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 41.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 31.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 23.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 3.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และร้อยละ 0.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับรูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์มีความหลากหลายและน่าสนใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.00)

สรุป ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการรับรู้ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.06)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยตรงจากเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด รวมทั้งสิ้น 76 ชุด และนำแบบสำรวจที่ได้รับมาวิเคราะห์และนำเสนอผลทางการทางศึกษา สามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค

ส่วนที่ 2 ข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนผู้สูงอายุ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลผลการรับรู้ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ซึ่งมีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่ง รวมเป็นจำนวน 76 คน ปรากฏผล ดังนี้

1.1 เพศ

เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 68.4 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 31.6 เป็นเพศชาย ตามลำดับ (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 11

จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค

จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (N = 76)	ร้อยละ
หญิง	52	68.4
ชาย	24	31.6
รวม	76	100

1.2 อายุ

เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 51.3 มีอายุ 20 - 30 ปี รองลงมา ร้อยละ 39.5 มีอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 6.6 มีอายุ 41 - 50 ปี และร้อยละ 2.6 มีอายุ 51 - 60 ปี ตามลำดับ (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12
จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค
จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (N = 76)	ร้อยละ
20 – 29 ปี	39	51.3
30 – 39 ปี	30	39.5
40 – 49 ปี	5	6.6
50 – 59 ปี	2	2.6
รวม	76	100

1.3 ระดับการศึกษา

เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 92.1 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา ร้อยละ 5.3 จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 1.3 จบการศึกษาระดับประกาศนียบัตร และร้อยละ 1.3 จบการศึกษาระดับปวส./ปวท./อนุปริญญา ตามลำดับ (ตารางที่ 13)

ตารางที่ 13
จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (N = 76)	ร้อยละ
ปวส./ปวท./อนุปริญญา	1	1.3
ประกาศนียบัตร	1	1.3
ปริญญาตรี	70	92.1
สูงกว่าปริญญาตรี	4	5.3
รวม	76	100

1.4 ตำแหน่ง

เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 82.9 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ รองลงมา ร้อยละ 6.6 ตำแหน่งพนักงานราชการ ร้อยละ 5.3 ตำแหน่งข้าราชการ และร้อยละ 5.3 ตำแหน่งอื่น ตามลำดับ (ตารางที่ 14)

ตารางที่ 14

จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค
จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน (N = 76)	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ	63	82.9
พนักงานราชการ	5	6.6
ข้าราชการ	4	5.3
อื่น ๆ	4	5.3
รวม	76	100

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ได้แบ่งข้อมูลออกเป็น 4 ด้าน คือ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานส่วนกลาง ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงานส่วนกลาง ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 15

จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค
ที่มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานส่วนกลาง

(n = 76)

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการงานส่วนกลาง								
1.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำปรึกษาได้	53.9 (41)	40.8 (31)	5.3 (4)	-	-	4.49	0.600	มากที่สุด
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดีและใส่ใจการให้บริการ	73.7 (56)	25.0 (19)	1.3 (1)	-	-	4.72	0.479	มากที่สุด
1.3 เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถ ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	36.8 (28)	53.9 (41)	9.2 (7)	-	-	4.28	0.624	มากที่สุด

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
1.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการให้บริการ เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	78.9 (60)	21.1 (16)	-	-	-	4.79	0.410	มากที่สุด
1.5 เจ้าหน้าที่มีการพัฒนาทักษะ ความรู้ในการปฏิบัติงานอย่าง สม่ำเสมอ	48.7 (37)	46.1 (35)	5.3 (4)	-	-	4.43	0.596	มากที่สุด
รวม						4.54	0.541	มากที่สุด

จากการศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานส่วนกลาง จำนวน 5 ประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำปรึกษาได้ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและใส่ใจการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่มีการพัฒนาทักษะความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ปรากฏผล ดังนี้

- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ส่วนกลางที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 53.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 40.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และร้อยละ 5.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ส่วนกลางที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.49)

- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและใส่ใจการให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 73.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 25.0 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และร้อยละ 1.3 มีความพึงพอใจในระดับปานกลางตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ส่วนกลางที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและใส่ใจการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.72)

- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 53.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 36.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และร้อยละ 9.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ส่วนกลางที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.28)

- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 78.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 21.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ส่วนกลางที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.79)

- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่มีการพัฒนาทักษะความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 48.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 46.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และร้อยละ 5.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ส่วนกลางที่มีการพัฒนาทักษะความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมออยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.43)

สรุป ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานส่วนกลางโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.54)

ตารางที่ 16

จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค
ที่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงานส่วนกลาง

(n = 76)

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการงาน ส่วนกลาง								
2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีการ บริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก	23.7 (18)	57.9 (44)	18.4 (14)	-	-	4.05	0.651	มาก
2.2 ระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการ มีความเหมาะสม	6.6 (5)	55.3 (42)	36.8 (28)	1.3 (1)	-	3.67	0.619	มาก
2.3 การให้บริการด้วยความเสมอ ภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือก ปฏิบัติ	57.9 (44)	36.8 (28)	5.3 (4)	-	-	4.53	0.599	มากที่สุด
2.4 ขั้นตอนการให้บริการมีการ พัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	31.6 (24)	52.6 (40)	15.8 (12)	-	-	4.16	0.674	มาก
รวม						4.10	0.635	มาก

จากการศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของ
กองทุนผู้สูงอายุด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงานส่วนกลาง จำนวน 4 ประเด็น ได้แก่
ความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการมีการจัดการอย่างเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ความพึงพอใจในการให้บริการ
ที่มีระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
โดยไม่เลือกปฏิบัติ และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการที่มีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
ปรากฏผล ดังนี้

- ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก พบว่า
เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 57.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา
ร้อยละ 23.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และร้อยละ 18.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค
มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการจากส่วนกลางที่มีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากอยู่ใน
ระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.05)

3.1 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น คู่มือ แบบฟอร์มคำร้อง แบบรายงานต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน	48.7 (37)	48.7 (37)	2.6 (2)	-	-	4.46	0.552	มากที่สุด
3.2 มีการสนับสนุนงบประมาณจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพสำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน	15.8 (12)	61.8 (47)	21.1 (16)	1.3 (1)	-	3.92	0.648	มาก
3.3 มีการพัฒนาระบบการเข้าถึงแหล่งข้อมูลเพื่อความสะดวกในการเรียนรู้หรือสนับสนุนการปฏิบัติงาน	22.4 (17)	63.2 (48)	14.5 (11)	-	-	4.08	0.606	มาก
3.4 มีการสนับสนุนเอกสาร ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ	14.5 (11)	43.4 (33)	36.8 (28)	5.3 (4)	-	3.67	0.790	มาก
รวม						4.03	0.649	มาก

จากการศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 4 ประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนให้มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น คู่มือ แบบฟอร์มคำร้อง แบบรายงานต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนงบประมาณจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพสำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบการเข้าถึงแหล่งข้อมูลเพื่อความสะดวกในการเรียนรู้หรือสนับสนุนการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจต่อการสนับสนุนเอกสาร ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ ปรากฏผล ดังนี้

- ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนให้มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน พบว่าเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 48.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 48.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และร้อยละ 2.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อการสนับสนุนให้มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานจากส่วนกลางอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.46)

- ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนงบประมาณจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพสำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 61.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 21.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 15.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และร้อยละ 1.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อการสนับสนุนงบประมาณจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพสำหรับใช้ในการปฏิบัติงานจาก ส่วนกลางอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 3.92)

- ความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบการเข้าถึงแหล่งข้อมูลเพื่อความสะดวกในการเรียนรู้หรือ สนับสนุนการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 63.2 มีความ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 22.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และร้อยละ 14.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบการเข้าถึงแหล่งข้อมูลเพื่อความสะดวกในการเรียนรู้หรือสนับสนุนการ ปฏิบัติงานจากส่วนกลางอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.08)

- ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนเอกสาร ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุน ผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 43.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 36.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 14.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และร้อยละ 5.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อการสนับสนุนเอกสาร ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับจากส่วนกลางอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 3.67)

สรุป ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของ กองทุนผู้สูงอายุด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจากส่วนกลางโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วน ภูมิภาคที่ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม เท่ากับ 4.03)

ตารางที่ 18
จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค
ที่มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

(n = 76)

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพ การให้บริการ								
4.1 เอกสารแบบฟอร์มการ ให้บริการมีความถูกต้องชัดเจน	50.0 (38)	43.4 (33)	5.3 (4)	1.3 (1)	-	4.42	0.659	มากที่สุด
4.2 มีการแก้ไขปัญหาและให้ความ ช่วยเหลืออย่างมีประสิทธิภาพ	44.7 (34)	48.7 (37)	6.6 (5)	-	-	4.38	0.610	มากที่สุด

4.3 มีการลงพื้นที่ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	23.7 (18)	53.9 (41)	19.7 (15)	2.6 (2)	-	3.99	0.739	มาก
4.4 มีการประชุมอบรมส่งเสริมทักษะความรู้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร	31.6 (24)	48.7 (37)	19.7 (15)	-	-	4.12	0.711	มาก
4.5 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอย่างดี	44.7 (34)	39.5 (30)	15.8 (12)	-	-	4.29	0.727	มากที่สุด
รวม						4.24	0.689	มากที่สุด

จากการศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน 5 ประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเอกสารแบบฟอร์มการให้บริการมีความถูกต้องชัดเจน ความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาและให้ความช่วยเหลืออย่างมีประสิทธิภาพ ความพึงพอใจต่อการลงพื้นที่ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ความพึงพอใจต่อการประชุมอบรมส่งเสริมทักษะความรู้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร และความพึงพอใจต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอย่างดี ปรากฏผล ดังนี้

- **ความพึงพอใจต่อเอกสารแบบฟอร์มการให้บริการมีความถูกต้องชัดเจน** พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 50.0 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 43.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 5.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 1.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อเอกสารแบบฟอร์มการให้บริการมีความถูกต้องชัดเจนอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.42)

- **ความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาและให้ความช่วยเหลืออย่างมีประสิทธิภาพ** พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 48.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 44.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และร้อยละ 6.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหาและให้ความช่วยเหลืออย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.38)

- **ความพึงพอใจต่อการลงพื้นที่ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ** พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 53.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 23.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 19.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 2.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อการลงพื้นที่ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมออยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 3.99)

- ความพึงพอใจต่อการประชุมอบรมส่งเสริมทักษะความรู้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 48.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 31.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และร้อยละ 19.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อการประชุมอบรมส่งเสริมทักษะความรู้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.12)

- ความพึงพอใจต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอย่างดี พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 44.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 39.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และร้อยละ 15.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอย่างดีอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.29)

สรุป ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม เท่ากับ 4.24)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจต่อการรับรู้ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์

ข้อมูลของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค

ผลสำรวจความพึงพอใจต่อการรับรู้ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ ส่วนภูมิภาค สามารถแบ่งประเด็นการวัดความพึงพอใจต่อการรับรู้ออกเป็น 6 ประเด็น คือ ความสะดวกในการประสานข้อมูลข่าวสารจากกองทุนผู้สูงอายุ ข้อมูลรูปแบบเนื้อหาของสื่อประชาสัมพันธ์ สื่อประชาสัมพันธ์ มีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 19

จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค
ที่มีความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์

(n = 76)

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
4. ความพึงพอใจด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์								
4.1 ส่วนกลางได้พัฒนาระบบการ สื่อสาร ทำให้การประสานงาน สะดวกรวดเร็วมากขึ้น	36.8 (28)	52.6 (40)	9.2 (7)	1.3 (1)	-	4.25	0.676	มากที่สุด
4.2 ท่านสามารถรับรู้เนื้อหาและ ข้อมูลข่าวสารที่ส่วนกลาง ประชาสัมพันธ์ ได้อย่างถูกต้อง และชัดเจน	30.3 (23)	61.8 (47)	7.9 (6)	-	-	4.22	0.580	มากที่สุด
4.3 การค้นหาข้อมูลข่าวสารมี ความสะดวกและเหมาะสม เช่น เว็บไซต์ สื่อออนไลน์ การรับ ข่าวสารโดยตรงจากส่วนกลาง เป็นต้น	38.2 (29)	48.7 (37)	13.2 (10)	-	-	4.25	0.676	มากที่สุด
4.4 รูปแบบของสื่อประชาสัมพันธ์ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ	39.5 (30)	43.4 (33)	17.1 (13)	-	-	4.22	0.723	มากที่สุด
4.5 ท่านสามารถประสานขอข้อมูล คำแนะนำ ข้อชี้แจงกับเจ้าหน้าที่ ส่วนกลางผ่านช่องทางการสื่อสาร ของกองทุนผู้สูงอายุ (สื่อออนไลน์) ได้อย่างรวดเร็วและชัดเจน	44.7 (34)	42.1 (32)	11.8 (9)	1.3 (1)	-	4.30	0.731	มากที่สุด
4.6 ท่านได้รับสื่อประชาสัมพันธ์ ของกองทุนผู้สูงอายุ (อาทิ คู่มือ แผ่นพับ โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์) เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน ทราบอย่างเพียงพอ	19.7 (15)	38.2 (29)	39.5 (30)	2.6 (2)	-	3.75	0.802	มาก
รวม						4.16	0.698	มาก

จากการศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์ จำนวน 6 ประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบการสื่อสาร ทำให้การประสานงานสะดวกรวดเร็วมากขึ้น ความพึงพอใจต่อการรับรู้เนื้อหาและข้อมูลข่าวสารที่ส่วนกลางประชาสัมพันธ์ได้อย่างถูกต้องและชัดเจน ความพึงพอใจต่อการค้นหาข้อมูลข่าวสารมีความสะดวกและเหมาะสม เช่น เว็บไซต์ สื่อออนไลน์ การรับข่าวสารโดยตรงจากส่วนกลาง เป็นต้น ความพึงพอใจต่อรูปแบบของสื่อประชาสัมพันธ์ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ ความพึงพอใจต่อการประสานขอข้อมูล คำแนะนำ ข้อชี้แจงกับเจ้าหน้าที่ส่วนกลางผ่านช่องทางการสื่อสารของกองทุนผู้สูงอายุ (สื่อออนไลน์) ได้อย่างรวดเร็วและชัดเจน และความพึงพอใจต่อการได้รับสื่อประชาสัมพันธ์ของกองทุนผู้สูงอายุอย่างเพียงพอ ปรากฏผล ดังนี้

- **ความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบการสื่อสาร ทำให้การประสานงานสะดวกรวดเร็วมากขึ้น** พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 52.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 36.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 9.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 1.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบการสื่อสาร ทำให้การประสานงานระหว่างส่วนกลางกับภูมิภาคมีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้นอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.25)

- **ความพึงพอใจต่อการรับรู้เนื้อหาและข้อมูลข่าวสารที่ส่วนกลางประชาสัมพันธ์ได้อย่างถูกต้องและชัดเจน** พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 61.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 30.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และร้อยละ 7.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อการรับรู้เนื้อหาและข้อมูลข่าวสารที่ส่วนกลางประชาสัมพันธ์ได้อย่างถูกต้องและชัดเจนอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.22)

- **ความพึงพอใจต่อการค้นหาข้อมูลข่าวสารมีความสะดวกและเหมาะสม เช่น เว็บไซต์ สื่อออนไลน์ การรับข่าวสารโดยตรงจากส่วนกลาง เป็นต้น** พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 48.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 38.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และร้อยละ 13.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อการค้นหาข้อมูลข่าวสารมีความสะดวกและเหมาะสม เช่น เว็บไซต์ สื่อออนไลน์ การรับข่าวสารโดยตรงจากส่วนกลางอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.25)

- **ความพึงพอใจต่อรูปแบบของสื่อประชาสัมพันธ์ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ** พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 43.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 39.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และร้อยละ 17.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อรูปแบบของสื่อประชาสัมพันธ์ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.22)

- ความพึงพอใจต่อการประสานขอข้อมูล คำแนะนำ ข้อชี้แจงกับเจ้าหน้าที่ส่วนกลางผ่านช่องทางการสื่อสารของกองทุนผู้สูงอายุ (สื่อออนไลน์) ได้อย่างรวดเร็วและชัดเจน พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 44.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 42.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 11.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 1.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อการประสานขอข้อมูล คำแนะนำ ข้อชี้แจงกับเจ้าหน้าที่ส่วนกลางผ่านช่องทางการสื่อสารของกองทุนผู้สูงอายุ (สื่อออนไลน์) ได้อย่างรวดเร็วและชัดเจนอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.30)

- ความพึงพอใจต่อการได้รับสื่อประชาสัมพันธ์ของกองทุนผู้สูงอายุอย่างเพียงพอ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 39.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา ร้อยละ 38.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 19.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และร้อยละ 2.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อการได้รับสื่อประชาสัมพันธ์ของกองทุนผู้สูงอายุ อาทิ คู่มือให้บริการ แผ่นพับ ไปสเตอร์ ประชาสัมพันธ์ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างเพียงพออยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 3.75)

สรุป ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์โดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.16)

สรุปผลการประเมิน

ผลการประเมินจากร้อยละของผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นของกองทุนฯ ที่มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ ร้อยละเทียบกับจำนวนการสุ่มตัวอย่างทั้งหมดในปีบัญชี 2558 โดยที่การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุและเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค สามารถสรุปได้ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน ตัวอย่าง
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
1. ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
1.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำอธิบาย ได้อย่างเข้าใจ	160	173	21	1	0	355
1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี ใส่ใจบริการ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ สร้างความประทับใจแก่ผู้บริการ	175	162	16	1	1	355
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่าง การให้บริการได้	143	169	42	1	0	355
1.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	240	110	5	0	0	355
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ						
2.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ท่านสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย	159	159	36	1	0	355
2.2 จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	161	149	45	0	0	355
2.3 ระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	114	170	66	5	0	355
2.4 การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	176	153	26	0	0	355
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ประชาสัมพันธ์	134	172	40	8	1	355

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน ตัวอย่าง
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
มีความชัดเจนเข้าใจง่าย						
3.2 สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	139	145	65	6	0	355
3.3 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม โต๊ะเก้าอี้ แบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ	134	123	84	12	2	355
3.4 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	156	162	35	2	0	355
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						
4.1 เอกสารแบบฟอร์มที่ให้บริการมีความถูกต้องชัดเจน	162	171	21	1	0	355
4.2 การให้บริการเป็นประโยชน์และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	173	163	17	1	1	355
4.3 เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุที่ท่านได้ติดต่อมีความเหมาะสมในการให้บริการ	184	145	26	0	0	355
รวม	2,410	2,326	545	39	5	5,325
ร้อยละของผลสำรวจที่มีความพึงพอใจ	86.6%					

**ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ
ต่อการรับรู้ด้านสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลผู้ให้บริการ**

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน ตัวอย่าง
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
1. การรับรู้ด้านสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลผู้ให้บริการ						
1.1 ความสะดวกในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุ เช่น การสอบถามเจ้าหน้าที่โดยตรง เว็บไซต์ แผ่นพับ เป็นต้น	108	131	93	20	3	355
1.2 ข้อมูลประชาสัมพันธ์ อาทิ คู่มือ แผ่นพับ เว็บไซต์ของกองทุนผู้สูงอายุ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ อธิบาย ชี้แจงข้อมูลได้ชัดเจน	113	165	67	8	2	355

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน ตัวอย่าง
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
1.3 เนื้อหาและข่าวสารต่าง ๆ เป็นข้อมูลที่ทันสมัย มีประโยชน์	123	166	58	8	0	355
1.4 การสอบถามข้อมูล ท่านได้รับข้อมูลจาก เจ้าหน้าที่ตรงตามความต้องการอย่างรวดเร็ว	147	154	47	4	3	355
1.5 รูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย และน่าสนใจ	111	148	82	13	1	355
รวม	602	764	347	53	9	1,775
ร้อยละของผลสำรวจที่มีความพึงพอใจ	81.2%					

ผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน ตัวอย่าง
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงาน ส่วนกลาง						
1.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน เป็นอย่างดี เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำปรึกษาได้	41	31	4	0	0	76
1.2 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและใส่ใจการ ให้บริการ	56	19	1	0	0	76
1.3 เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา ที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ	28	41	7	0	0	76
1.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่แสวงหา ผลประโยชน์ในทางมิชอบ	60	16	0	0	0	76
1.5 เจ้าหน้าที่มีการพัฒนาทักษะความรู้ในการ ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	37	35	4	0	0	76
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอน การให้บริการงานส่วนกลาง						
2.1 ขั้นตอนการให้บริการมีการบริหารจัดการอย่าง เป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก	18	44	14	0	0	76

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน ตัวอย่าง
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
2.2 ระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	5	42	28	1	0	76
2.3 การให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	44	28	4	0	0	76
2.4 ขั้นตอนการให้บริการมีการพัฒนาปรับปรุง อย่างต่อเนื่อง	24	40	12	0	0	76
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น คู่มือ แบบฟอร์มคำร้อง แบบรายงานต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน	37	37	2	0	0	76
3.2 มีการสนับสนุนงบประมาณจัดหาวัสดุอุปกรณ์ ที่มีคุณภาพสำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน	12	47	16	1	0	76
3.3 มีการพัฒนาระบบการเข้าถึงแหล่งข้อมูล เพื่อสะดวกในการเรียนรู้หรือสนับสนุน การปฏิบัติงาน	17	48	11	0	0	76
3.4 มีการสนับสนุนเอกสาร ป้ายประชาสัมพันธ์ ผ่านพับการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ อย่างสม่ำเสมอ	11	33	28	4	0	76
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						
4.1 เอกสารแบบฟอร์มการให้บริการมีความถูกต้อง ชัดเจน	38	33	4	1	0	76
4.2 มีการแก้ไขปัญหาและให้ความช่วยเหลืออย่าง มีประสิทธิภาพ	34	37	5	0	0	76
4.3 มีการลงพื้นที่ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน อย่างสม่ำเสมอ	18	41	15	2	0	76
4.4 มีการประชุมอบรมส่งเสริมทักษะความรู้ในการ ปฏิบัติงานของบุคลากร	24	37	15	0	0	76
4.5 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การ ปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอย่างดี	34	30	12	0	0	76
รวม	538	639	182	9	0	1,368
ร้อยละของผลสำรวจที่มีความพึงพอใจ	84.4%					

ผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค
ต่อการรับรู้ด้านสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน ตัวอย่าง
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
1. การรับรู้ด้านสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลผู้ใช้บริการ						
1.1 ส่วนกลางได้พัฒนาระบบการสื่อสาร ทำให้การประสานงานสะดวกรวดเร็วมากขึ้น	28	40	7	1	0	76
1.2 การรับรู้เนื้อหาและข้อมูลข่าวสารที่ส่วนกลางประชาสัมพันธ์ ได้อย่างถูกต้องและชัดเจน	23	47	6	0	0	76
1.3 การค้นหาข้อมูลข่าวสารมีความสะดวกและเหมาะสม เช่น เว็บไซต์ สื่อออนไลน์ การรับข่าวสารโดยตรงจากส่วนกลาง เป็นต้น	29	37	10	0	0	76
1.4 รูปแบบของสื่อประชาสัมพันธ์ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ	30	33	13	0	0	76
1.5 การประสานขอข้อมูล คำแนะนำ ขอชี้แจงกับเจ้าหน้าที่ส่วนกลางผ่านช่องทางการสื่อสารของกองทุนผู้สูงอายุ (สื่อออนไลน์) ได้อย่างรวดเร็วและชัดเจน	34	32	9	1	0	76
1.6 การได้รับสื่อประชาสัมพันธ์ของกองทุนผู้สูงอายุ (อาทิ คู่มือ แผ่นพับ โปสเตอร์) เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างเพียงพอ	15	29	30	2	0	76
รวม	159	218	75	4	0	456
ร้อยละของผลสำรวจที่มีความพึงพอใจ	83.2%					

ดังนั้น ผลสำรวจความพึงพอใจสามารถแบ่งประเด็นออกเป็นความพึงพอใจประเด็นต่าง ๆ และการรับรู้ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูล โดยการรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุคิดเป็นร้อยละ 86.60 และผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคคิดเป็นร้อยละ 84.40 ซึ่งเมื่อนำผลความพึงพอใจมารวมกันทั้งหมดเท่ากับร้อยละ **85.50**

ผลการสำรวจการรับรู้ด้านสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุคิดเป็นร้อยละ 81.20 และผลการสำรวจการรับรู้ด้านสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคคิดเป็นร้อยละ 83.20 ซึ่งเมื่อนำผลความพึงพอใจมารวมกันทั้งหมดเท่ากับร้อยละ **82.20**

ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกองทุนผู้สูงอายุ

ผลการศึกษาที่เป็นข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกองทุนผู้สูงอายุ เพื่อนำไปปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งมีผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ที่เสนอข้อเสนอแนะจำนวน 97 คน โดยข้อเสนอแนะส่วนใหญ่อยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขสามารถแบ่ง ออกเป็น 5 ประเด็น ได้แก่ กระบวนการและขั้นตอนการขอรับบริการกองทุนผู้สูงอายุ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การประชาสัมพันธ์ การให้ความรู้ความเข้าใจ และการสนับสนุนด้านอื่น ๆ ปรากฏผล ดังนี้

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ดังนี้

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการขอรับบริการกองทุนผู้สูงอายุ

กองทุนผู้สูงอายุให้บริการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคลและรายกลุ่มสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อเป็น ทุนใช้จ่ายเกี่ยวกับการคุ้มครอง ส่งเสริม และสนับสนุนผู้สูงอายุให้มีศักยภาพ ความมั่นคง และมีคุณภาพชีวิตที่ดี รวมถึงการขอรับการสนับสนุนโครงการเพื่อการส่งเสริมกิจกรรมสำหรับกลุ่ม ชมรม องค์กรผู้สูงอายุ โดยเป็นการ ส่งเสริมการดำเนินกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้สูงอายุในด้านต่าง ๆ เช่น การสร้างอาชีพและรายได้ ในการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุโดยเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของครอบครัว การให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ ที่ประสบปัญหาความเดือดร้อน การส่งเสริมการรวมกลุ่มให้สามารถดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์

ข้อคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ มีความคิดเห็นว่า ควรให้กองทุนผู้สูงอายุดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้สูงอายุแบบนี้ต่อไปอย่างต่อเนื่อง และการได้รับเงินกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพทำให้เป็นทุนหมุนเวียนเกี่ยวกับการประกอบอาชีพที่ดี ส่งผลให้ ผู้สูงอายุสามารถช่วยแบ่งเบาภาระในครอบครัวได้ จึงอยากให้มีบริการแบบนี้ต่อไป

โดยข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่า ขั้นตอนการพิจารณาครั้งกรองโครงการที่ขอรับ การสนับสนุนและการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคลและรายกลุ่มมีกระบวนการ/ขั้นตอนการพิจารณา ที่หลายขั้นตอน ทำให้ใช้ระยะเวลาในการพิจารณานานเกินไป ต้องการให้มีการปรับลดกระบวนการ/ขั้นตอน เพื่อให้ใช้ระยะเวลาในการพิจารณาที่สั้นลง รูปแบบการยื่นเรื่องขอรับ การสนับสนุนต้องการให้มีการ ปรับเปลี่ยนขั้นตอนการคำประกันที่ลดความยุ่งยาก เพื่อให้การอนุมัติใช้ระยะเวลารวดเร็ว ส่งผลให้ผู้สูงอายุ สามารถนำเงินทุนประกอบอาชีพที่ได้รับไปใช้ดำเนินการได้ทันต่อแผนการประกอบอาชีพ รวมถึงการเสนอ ขอรับการสนับสนุนโครงการที่มีความยุ่งยากและหลายขั้นตอน รูปแบบการเขียนโครงการที่มีความเข้าใจยาก สำหรับผู้สูงอายุ ผู้ใช้บริการจึงมีข้อเสนอแนะอยากให้มีการอาศัยสร้างเครือข่ายระหว่างองค์กรในการทำงาน ระดับท้องถิ่น เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ชมรมองค์กรผู้สูงอายุ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ ให้กับผู้ใช้บริการในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบ ในจังหวัดโดยตรง ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้องค์กรระดับท้องถิ่นช่วยทำหน้าที่ในการสร้างความรู้ความเข้าใจ ต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุแก่ผู้สูงอายุในชุมชนของตนเอง การสนับสนุนเกี่ยวกับการเขียนโครงการ ที่ถูกต้อง การอำนวยความสะดวกในการรับฝากจ่ายเงินหรือการให้บริการที่เกี่ยวกับกองทุนผู้สูงอายุ เป็นต้น

2) ด้านการอำนวยความสะดวก

การอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ เนื่องจากการผ่อนชำระเงินทุนประกอบอาชีพของผู้ใช้บริการกองทุนมีขั้นตอนการผ่อนชำระที่หลายขั้นตอน จนทำให้เกิดความไม่เข้าใจและยุ่งยากต่อผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับผู้บริการที่เป็นผู้สูงอายุจะไม่เข้าใจถึงขั้นตอนวิธีการผ่อนชำระที่ถูกต้อง ซึ่งการผ่อนชำระเงินสามารถแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ คือ การโอนเงินผ่านธนาคาร ธนาณัติ และการชำระเงิน ณ จุดให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุ และพบได้ว่ามีปัญหาที่เกิดขึ้นกับการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้บริการและปัญหาที่เกิดขึ้นกับช่องทางการผ่อนชำระเงิน เช่น ปัญหาขั้นตอนการชำระเงินที่ยุ่งยากซับซ้อนต่อผู้ใช้บริการที่เป็นผู้สูงอายุ ปัญหาการหลงลืมส่งเอกสารใบเสร็จชำระเงิน ปัญหาการฝากสมาชิกในครอบครัวหรือญาติพี่น้องคนรู้จักมาผ่อนชำระเงินแต่ไม่ได้มีการชำระให้ ปัญหาการเดินทางและระยะทางในการมาชำระเงินหรือติดต่อประสานงานกับจุดให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุที่ยากลำบากต่อผู้ใช้บริการ เป็นต้น ซึ่งปัญหาเหล่านี้ล้วนจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการไม่เกิดความสะดวกในการผ่อนชำระเงินทุนประกอบอาชีพ

ข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ มีข้อเสนอแนะว่า ควรให้กองทุนผู้สูงอายุปรับปรุงขั้นตอนการผ่อนชำระและเพิ่มช่องทางการผ่อนชำระเงินกู้ยืมทุนประกอบอาชีพผ่านในรูปแบบช่องทางอื่น ๆ ที่มีความสะดวกมากขึ้น เช่น การผ่อนชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสหรือจุดให้บริการรับชำระเงิน การหักเงินผ่านบัญชีธนาคาร และการให้เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุลงพื้นที่ไปให้บริการรับชำระเงินในพื้นที่ ซึ่งเดินทางมาชำระเงินยากลำบาก เพื่อเพิ่มช่องทางที่หลากหลายในการผ่อนชำระเงินของผู้บริการและเพิ่มการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการยิ่งขึ้น

3) ด้านการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุและช่องทางการเข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์ของกองทุนผู้สูงอายุยังไม่ทั่วถึงต่อผู้ใช้บริการและไม่สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการได้อย่างครอบคลุม โดยการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุยังมีรูปแบบสื่อประเภทต่าง ๆ ที่น้อยเกินไปสำหรับผู้สูงอายุและยังไม่สามารถเข้าถึงผู้สูงอายุในพื้นที่ซึ่งอยู่ห่างไกลได้ ส่งผลให้ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่อยู่ต่างจังหวัดขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ของกองทุนผู้สูงอายุอย่างไม่ทั่วถึง

ข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ มีข้อเสนอแนะว่า ควรให้กองทุนผู้สูงอายุเพิ่มช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบอื่นที่หลากหลายและผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกง่ายดาย เช่น ผ่านช่องทางสื่อวิทยุชุมชน โทรทัศน์ การลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้มากขึ้นในชุมชนที่ห่างไกล หรือช่องทางประชาสัมพันธ์ผ่านการสนับสนุนข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานท้องถิ่น ชมรมองค์กรด้านผู้สูงอายุ เครือข่ายของอาสาสมัครผู้สูงอายุแห่งประเทศไทยฯ และสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเป็นตัวอย่างในการทำหน้าที่ให้บริการสนับสนุนข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์การให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ รวมถึงอยากให้มีการพัฒนาและปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์ให้มีรูปแบบต่าง ๆ ที่หลากหลายเพิ่มขึ้นจากเดิม เช่น วิทยุชุมชน โปสเตอร์ แผ่นพับ สื่อประเภท

เสียง สื่อสังคมออนไลน์ และเว็บไซต์ เป็นต้น เพื่อให้เกิดความเหมาะสมต่อการให้บริการสำหรับผู้สูงอายุได้ เข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีรูปแบบที่ชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย และมีข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์และเปลี่ยนแปลงให้ทันต่อสถานการณ์ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร กองทุนผู้สูงอายุของผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง ทั้งนี้การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทั้งสำหรับผู้ให้บริการและผู้สูงอายุทั่วไปจะมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์ในลักษณะของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ เช่น ขั้นตอนการขอรับบริการ วิธีการกรอกเอกสารยื่นคำร้อง วิธีการเขียนโครงการที่ถูกต้อง วิธีการผ่อนชำระเงิน และความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ เป็นต้น ซึ่งข้อเสนอแนะดังกล่าวเกี่ยวกับ ด้านประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่อยากให้มีสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายและมีรูปแบบที่เหมาะสม ทำให้ผู้ให้บริการที่เป็นผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกง่ายดายและเป็นประโยชน์สำหรับผู้ให้บริการ ดังนั้นทางกองทุนผู้สูงอายุจึงได้มีการพัฒนาประสิทธิภาพช่องทางการเข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง สำหรับผู้ให้บริการ

4) ด้านการให้ความรู้ความเข้าใจ

การส่งเสริมสนับสนุนความรู้ความเข้าใจที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการในด้านต่าง ๆ ซึ่งผู้ให้บริการมีความต้องการในการรับรู้ เนื่องจากช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินกิจกรรมของผู้ให้บริการ เช่น การแนะนำแนวทางในการฝึกอบรมด้านการประกอบอาชีพ การสนับสนุนช่องทางในการสร้างรายได้ที่มีความเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ การส่งเสริมให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเขียนเสนอขอรับการสนับสนุนโครงการที่ถูกต้องตามแนวทางที่กำหนด การชี้แจงแนวทางในการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุที่เหมาะสม รวมถึงการให้คำปรึกษาด้านการพัฒนาอาชีพของผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการเสริมสร้างทักษะความรู้ความเข้าใจและเป็นทางเลือกในการส่งเสริมศักยภาพให้กับผู้ให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุให้สามารถพัฒนาตนเองและมีอาชีพสร้างรายได้ที่มั่นคงยั่งยืน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้สูงอายุและไม่เป็นภาระให้กับครอบครัวและผู้อื่น รวมถึงการส่งเสริมเกี่ยวกับการจัดให้มีการสนับสนุนข้อมูลความรู้ด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ เช่น ความรู้ด้านสิทธิของผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ กฎหมายที่เกี่ยวข้องในการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ วิธีการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ รวมถึงส่งเสริมการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเขียนโครงการเสนอขอรับการสนับสนุนจากกองทุนผู้สูงอายุให้มีความถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด การดูแลสุขภาพกายและจิตของผู้สูงอายุที่มีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ มีข้อเสนอแนะว่า ควรให้กองทุนผู้สูงอายุมีการส่งเสริมและสนับสนุนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุและความรู้ในด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นผู้สูงอายุ โดยเป็นการสนับสนุนข้อมูลความรู้ความเข้าใจในประเด็นที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุ เช่น สิทธิพื้นฐานของผู้สูงอายุที่จะพึงได้รับจากรัฐ ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องสำหรับผู้สูงอายุ รูปแบบวิธีการเขียนโครงการที่ถูกต้องตรงตามรูปแบบที่กำหนดไว้ การดูแลสุขภาพร่างกาย และข้อมูลอื่น ๆ ที่สามารถส่งเสริมความรู้ความเข้าใจของผู้สูงอายุได้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้ให้บริการที่เป็นผู้สูงอายุได้รับประโยชน์จากการได้รับความรู้ความเข้าใจที่นอกเหนือจากการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุ กล่าวคือผู้ให้บริการมีข้อเสนอแนะความคิดเห็นอยากให้

กองทุนผู้สูงอายุทำหน้าที่เพิ่มเติมจากเดิมด้วยการส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมหรือความรู้ความเข้าใจในด้านอื่นที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุซึ่งมีความจำเป็นต้องทราบและเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ รวมถึงการส่งเสริมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

5) ด้านการสนับสนุนอื่น

การให้บริการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพของกองทุนผู้สูงอายุจะมีการอนุมัติวงเงินสูงสุดไม่เกิน 30,000 บาท ซึ่งการผ่อนชำระเงินกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพของผู้ใช้บริการในแต่ละงวดเมื่อครบถ้วนตรงต่อเวลาที่กำหนด ทำให้มีผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มที่มีผลการผ่อนชำระเงินครบถ้วนตรงต่อเวลาและไม่เคยค้างชำระ มีข้อเสนอแนะว่า อยากให้กองทุนผู้สูงอายุควรมีการเพิ่มยอดวงเงินในการขอกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพให้เพิ่มขึ้นจากเดิม 30,000 บาท เป็น 50,000 บาท หรือสูงกว่านั้น โดยอยากให้มีการขยายวงเงินที่สูงขึ้นตามลำดับ จากการขอกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพในครั้งแรก รวมถึงเห็นว่าควรจะมีขั้นตอนการยื่นเรื่องขอกู้ที่ลดขั้นตอนลงและง่ายกว่าผู้กู้รายใหม่ เพื่อที่จะทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเพิ่มโอกาสในการสร้างรายได้และพัฒนาอาชีพของผู้ใช้บริการได้ต่อไป

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการทำงาน

กองทุนผู้สูงอายุมีขั้นตอนการให้บริการที่มีหลายขั้นตอน ทั้งการพิจารณาขอรับการสนับสนุนโครงการและการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ ซึ่งเป็นการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุ โดยกองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคจากสำนักพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดจะทำหน้าที่ดำเนินการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุในส่วนของภูมิภาค ตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่อง การหาข้อเท็จจริงและเยี่ยมบ้านผู้ใช้บริการ และจะประสานส่งต่อมายังกองทุนผู้สูงอายุในส่วนกลางเพื่อดำเนินขั้นตอนในการวิเคราะห์พิจารณาคำร้องขอกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพและการขอรับการสนับสนุนโครงการ ทำให้การขอรับการสนับสนุนโครงการและการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพของผู้ใช้บริการส่วนภูมิภาคจะใช้ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติตามกระบวนการจนเกิดความล่าช้า ส่งผลกระทบต่อการให้บริการสำหรับผู้ใช้บริการในส่วนภูมิภาค

ข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคจึงมีข้อเสนอแนะว่า ควรจะมีการพัฒนาแก้ไขปรับปรุงระบบการพิจารณาอนุมัติให้มีระยะเวลาที่เหมาะสมหรือควรให้มีการอนุมัติที่รวดเร็วมากขึ้นกว่าเดิม โดยอาจมีการกระจายอำนาจหน้าที่ลงสู่ส่วนภูมิภาคเพื่อให้สามารถทำการพิจารณาการอนุมัติเองได้ ส่งผลต่อการปรับปรุงระยะเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ ทั้งนี้กองทุนผู้สูงอายุได้มีการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนากระบวนการพิจารณาอนุมัติให้มีระยะเวลาที่เหมาะสมมากขึ้นอย่างต่อเนื่องด้วยการส่งเสริมให้มีกลไกการขับเคลื่อนการดำเนินงานกองทุนผู้สูงอายุระดับจังหวัดตามแผนยุทธศาสตร์กองทุนผู้สูงอายุ ปีงบประมาณ 2559 – 2561 โดยมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้ใช้บริการเป็นหลักและสามารถช่วยปรับลดระยะเวลาการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสมต่อไป

2) ด้านปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน

การให้บริการกองทุนผู้สูงอายุที่ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและมุ่งให้เกิดคุณภาพในการดำเนินงาน จำเป็นอย่างยิ่งต้องอาศัยปัจจัยในการสนับสนุนการดำเนินงานด้านต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการส่งเสริมประสิทธิภาพการให้บริการ โดยปัจจัยในการสนับสนุนการดำเนินงานสามารถแบ่งออกเป็นหลายลักษณะ เช่น ทุนในการดำเนินงาน วัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการดำเนินงาน บุคลากรหรือปัจจัยอื่นที่เป็นทรัพยากรก่อให้เกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคจึงมีข้อเสนอแนะว่า ควรจะมีการสนับสนุนปัจจัยที่สนับสนุนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ เช่น การสนับสนุนปัจจัยด้านสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ เอกสาร วิดีทัศน์หรือสื่อประเภทอื่นที่ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลสื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างครอบคลุมและเหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการที่เป็นผู้สูงอายุ การสนับสนุนให้มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลหรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อใช้ในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งจะสามารถตรวจสอบค้นหาข้อมูลผู้ใช้บริการหรือการติดตามทวงหนี้ผู้ใช้บริการผ่านระบบสืบค้นได้อย่างสะดวกรวดเร็ว การสนับสนุนปัจจัยด้านงบประมาณการบริหารจัดการและจัดหาวัสดุอุปกรณ์ในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุให้มีเพียงพอและเหมาะสมต่อการให้บริการ โดยการจัดซื้อสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องสำรองไฟ โทรศัพท์มือถือ กล้องถ่ายรูป เป็นต้น รวมถึงการสนับสนุนทักษะความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ โดยการจัดให้มีการอบรมเสริมสร้างความรู้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานของกองทุนผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้กองทุนผู้สูงอายุได้มีการดำเนินการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการสนับสนุนปัจจัยในการดำเนินงานกองทุนผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอ โดยเพิ่มการสนับสนุนปัจจัยในการดำเนินงานเกี่ยวกับงบประมาณค่าวัสดุอุปกรณ์ของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุให้มีความเพียงพอและเหมาะสม อีกทั้งยังมีการจัดอบรมเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อการพัฒนาปัจจัยในการสนับสนุนการดำเนินงานของกองทุนผู้สูงอายุ

3) ด้านบุคลากร

การดำเนินการขับเคลื่อนกองทุนผู้สูงอายุอย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรในการขับเคลื่อนและสนับสนุนการให้บริการแก่ผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง โดยกองทุนผู้สูงอายุแบ่งออกเป็น ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกองทุนผู้สูงอายุ และเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งมีฐานะเป็นลูกจ้างชั่วคราวตามสัญญาจ้างในการปฏิบัติงาน ทำให้เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคมีข้อเสนอแนะว่า กองทุนผู้สูงอายุควรจัดให้มีการเพิ่มจำนวนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุหรือบุคลากรในการปฏิบัติงานให้มีจำนวนครบถ้วนทุกจังหวัดซึ่งไม่คำนึงถึงหลักเกณฑ์เงื่อนไขในการกำหนดจำนวนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ โดยควรมีการจัดสรรเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคเพิ่มขึ้น เพื่อให้ได้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเฉพาะทางและครอบคลุมในทุกขั้นตอนกระบวนการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น นิติกร นักวิชาการเงินและบัญชี นักพัฒนาสังคม เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลให้มีการปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงควรมีการพิจารณาปรับเปลี่ยนการ

จัดจ้างเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคจากเดิมตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราวเปลี่ยนเป็นพนักงานราชการหรือพนักงานกองทุนผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการสร้างหลักประกันความมั่นคงในอาชีพและสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ รวมทั้งด้านการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุ ควรมีการจัดประชุมอบรมสร้างเสริมศักยภาพเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ทั้งในด้านกฎหมาย การเงิน และขั้นตอนการดำเนินงานให้บริการ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรของกองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค รวมถึงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการจัดการกองทุนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

4) ด้านเอกสาร

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเอกสารประกอบการดำเนินงานกองทุนผู้สูงอายุที่ใช้ประกอบหลักเกณฑ์เงื่อนไขในการดำเนินการ ซึ่งเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคมีข้อเสนอแนะว่า เอกสารแบบฟอร์มการให้บริการต่าง ๆ ของกองทุนผู้สูงอายุควรมีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมและมีความกระชับ ชัดเจน เข้าใจง่ายต่อผู้ใช้บริการ รวมถึงเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขเอกสารแบบฟอร์มควรจะให้เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคได้มีการร่วมมือวางแผนและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกัน เพื่อดำเนินงานและปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุอย่างมีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสมรัดกุมมากที่สุด ประกอบกับเรื่องการจัดเก็บเอกสารเพื่อรอการตรวจสอบควรจะให้มีการพัฒนาระบบการจัดเก็บและค้นหาเอกสารอย่างเป็นระบบมากขึ้น

ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกองทุนผู้สูงอายุ

ผลการศึกษาที่เป็นข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกองทุนผู้สูงอายุ เพื่อนำไปปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งมีผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ที่เสนอข้อเสนอแนะจำนวน 97 คน โดยข้อเสนอแนะส่วนใหญ่อยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขสามารถแบ่ง ออกเป็น 5 ประเด็น ได้แก่ กระบวนการและขั้นตอนการขอรับบริการกองทุนผู้สูงอายุ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การประชาสัมพันธ์ การให้ความรู้ความเข้าใจ และการสนับสนุนด้านอื่น ๆ ปรากฏผล ดังนี้

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ดังนี้

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการขอรับบริการกองทุนผู้สูงอายุ

กองทุนผู้สูงอายุให้บริการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคลและรายกลุ่มสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อเป็น ทุนใช้จ่ายเกี่ยวกับการคุ้มครอง ส่งเสริม และสนับสนุนผู้สูงอายุให้มีศักยภาพ ความมั่นคง และมีคุณภาพชีวิตที่ดี รวมถึงการขอรับการสนับสนุนโครงการเพื่อการส่งเสริมกิจกรรมสำหรับกลุ่ม ชมรม องค์กรผู้สูงอายุ โดยเป็นการ ส่งเสริมการดำเนินกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้สูงอายุในด้านต่าง ๆ เช่น การสร้างอาชีพและรายได้ ในการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุโดยเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของครอบครัว การให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุ ที่ประสบปัญหาความเดือดร้อน การส่งเสริมการรวมกลุ่มให้สามารถดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์

ข้อคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ มีความคิดเห็นว่า ควรให้กองทุนผู้สูงอายุดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้สูงอายุแบบนี้ต่อไปอย่างต่อเนื่อง และการได้รับเงินกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพทำให้เป็นทุนหมุนเวียนเกี่ยวกับการประกอบอาชีพที่ดี ส่งผลให้ ผู้สูงอายุสามารถช่วยแบ่งเบาภาระในครอบครัวได้ จึงอยากให้มีบริการแบบนี้ต่อไป

โดยข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่า ขั้นตอนการพิจารณาครั้งกรองโครงการที่ขอรับ การสนับสนุนและการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคลและรายกลุ่มมีกระบวนการ/ขั้นตอนการพิจารณา ที่หลายขั้นตอน ทำให้ใช้ระยะเวลาในการพิจารณานานเกินไป ต้องการให้มีการปรับลดกระบวนการ/ขั้นตอน เพื่อให้ใช้ระยะเวลาในการพิจารณาที่สั้นลง รูปแบบการยื่นเรื่องขอรับการสนับสนุนต้องการให้มีการ ปรับเปลี่ยนขั้นตอนการคำประกันที่ลดความยุ่งยาก เพื่อให้การอนุมัติใช้ระยะเวลารวดเร็ว ส่งผลให้ผู้สูงอายุ สามารถนำเงินทุนประกอบอาชีพที่ได้รับไปใช้ดำเนินการได้ทันต่อแผนการประกอบอาชีพ รวมถึงการเสนอ ขอรับการสนับสนุนโครงการที่มีความยุ่งยากและหลายขั้นตอน รูปแบบการเขียนโครงการที่มีความเข้าใจยาก สำหรับผู้สูงอายุ ผู้ใช้บริการจึงมีข้อเสนอแนะอยากให้มีการอาศัยสร้างเครือข่ายระหว่างองค์กรในการทำงาน ระดับท้องถิ่น เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ชมรมองค์กรผู้สูงอายุ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ ให้กับผู้ใช้บริการในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบ ในจังหวัดโดยตรง ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้องค์กรระดับท้องถิ่นช่วยทำหน้าที่ในการสร้างความรู้ความเข้าใจ ต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุแก่ผู้สูงอายุในชุมชนของตนเอง การสนับสนุนเกี่ยวกับการเขียนโครงการ ที่ถูกต้อง การอำนวยความสะดวกในการรับฝากจ่ายเงินหรือการให้บริการที่เกี่ยวกับกองทุนผู้สูงอายุ เป็นต้น

2) ด้านการอำนวยความสะดวก

การอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ เนื่องจากการผ่อนชำระเงินทุนประกอบอาชีพของผู้ใช้บริการกองทุนมีขั้นตอนการผ่อนชำระที่หลายขั้นตอน จนทำให้เกิดความไม่เข้าใจและยุ่งยากต่อผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับผู้บริการที่เป็นผู้สูงอายุจะไม่เข้าใจถึงขั้นตอนวิธีการผ่อนชำระที่ถูกต้อง ซึ่งการผ่อนชำระเงินสามารถแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ คือ การโอนเงินผ่านธนาคาร ธนาณัติ และการชำระเงิน ณ จุดให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุ และพบได้ว่ามีปัญหาที่เกิดขึ้นกับการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้บริการและปัญหาที่เกิดขึ้นกับช่องทางการผ่อนชำระเงิน เช่น ปัญหาขั้นตอนการชำระเงินที่ยุ่งยากซับซ้อนต่อผู้ใช้บริการที่เป็นผู้สูงอายุ ปัญหาการหลงลืมส่งเอกสารใบเสร็จชำระเงิน ปัญหาการฝากสมาชิกในครอบครัวหรือญาติพี่น้องคนรู้จักมาผ่อนชำระเงินแต่ไม่ได้มีการชำระให้ ปัญหาการเดินทางและระยะทางในการมาชำระเงินหรือติดต่อประสานงานกับจุดให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุที่ยากลำบากต่อผู้ใช้บริการ เป็นต้น ซึ่งปัญหาเหล่านี้ล้วนจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการไม่เกิดความสะดวกในการผ่อนชำระเงินทุนประกอบอาชีพ

ข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ มีข้อเสนอแนะว่า ควรให้กองทุนผู้สูงอายุปรับปรุงขั้นตอนการผ่อนชำระและเพิ่มช่องทางการผ่อนชำระเงินกู้ยืมทุนประกอบอาชีพผ่านในรูปแบบช่องทางอื่น ๆ ที่มีความสะดวกมากขึ้น เช่น การผ่อนชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสหรือจุดให้บริการรับชำระเงิน การหักเงินผ่านบัญชีธนาคาร และการให้เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุลงพื้นที่ไปให้บริการรับชำระเงินในพื้นที่ ซึ่งเดินทางมาชำระเงินยากลำบาก เพื่อเพิ่มช่องทางที่หลากหลายในการผ่อนชำระเงินของผู้บริการและเพิ่มการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการยิ่งขึ้น

3) ด้านการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุและช่องทางการเข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์ของกองทุนผู้สูงอายุยังไม่ทั่วถึงต่อผู้ใช้บริการและไม่สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการได้อย่างครอบคลุม โดยการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุยังมีรูปแบบสื่อประเภทต่าง ๆ ที่น้อยเกินไปสำหรับผู้สูงอายุและยังไม่สามารถเข้าถึงผู้สูงอายุในพื้นที่ซึ่งอยู่ห่างไกลได้ ส่งผลให้ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ที่อยู่ต่างจังหวัดขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ของกองทุนผู้สูงอายุอย่างไม่ทั่วถึง

ข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ มีข้อเสนอแนะว่า ควรให้กองทุนผู้สูงอายุเพิ่มช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบอื่นที่หลากหลายและผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกง่ายดาย เช่น ผ่านช่องทางสื่อวิทยุชุมชน โทรทัศน์ การลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้มากขึ้นในชุมชนที่ห่างไกล หรือช่องทางประชาสัมพันธ์ผ่านการสนับสนุนข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานท้องถิ่น ชมรมองค์กรด้านผู้สูงอายุ เครือข่ายของสมาคมสภาผู้สูงอายุแห่งประเทศไทยฯ และสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเป็นตัวกลางในการทำหน้าที่ให้บริการสนับสนุนข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์การให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ รวมถึงอยากให้มีการพัฒนาและปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์ให้มีรูปแบบต่าง ๆ ที่หลากหลายเพิ่มขึ้นจากเดิม เช่น วิทยุชุมชน ไปสเตอร์ แผ่นพับ สื่อประเภทย่อย สื่อสังคมออนไลน์ และเว็บไซต์ เป็นต้น เพื่อให้เกิดความเหมาะสมต่อการให้บริการสำหรับผู้สูงอายุได้

เข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีรูปแบบที่ชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย และมีข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์และเปลี่ยนแปลงให้ทันต่อสถานการณ์ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุของผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง ทั้งนี้การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทั้งสำหรับผู้ให้บริการและผู้สูงอายุทั่วไปจะมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์ในลักษณะของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ เช่น ขั้นตอนการขอรับบริการ วิธีการกรอกเอกสารยื่นคำร้อง วิธีการเขียนโครงการที่ถูกต้อง วิธีการผ่อนชำระเงิน และความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ เป็นต้น ซึ่งข้อเสนอแนะดังกล่าวเกี่ยวกับด้านประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่อยากให้มีสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายและมีรูปแบบที่เหมาะสมทำให้ผู้ใช้บริการที่เป็นผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกง่ายดายและเป็นประโยชน์สำหรับผู้ใช้บริการ ดังนั้นทางกองทุนผู้สูงอายุจึงได้มีการพัฒนาประสิทธิภาพช่องทางการเข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องสำหรับผู้ใช้บริการ

4) ด้านการให้ความรู้ความเข้าใจ

การส่งเสริมสนับสนุนความรู้ความเข้าใจที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ ซึ่งผู้ใช้บริการมีความต้องการในการรับรู้ เนื่องจากช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินกิจกรรมของผู้ให้บริการ เช่น การแนะนำแนวทางในการฝึกอบรมด้านการประกอบอาชีพ การสนับสนุนช่องทางในการสร้างรายได้ที่มีความเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ การส่งเสริมให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเขียนเสนอขอรับการสนับสนุนโครงการที่ถูกต้องตามแนวทางที่กำหนด การชี้แจงแนวทางในการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุที่เหมาะสม รวมถึงการให้คำปรึกษาด้านการพัฒนาอาชีพของผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการเสริมสร้างทักษะความรู้ความเข้าใจและเป็นทางเลือกในการส่งเสริมศักยภาพให้กับผู้ใช้บริการของกองทุนผู้สูงอายุให้สามารถพัฒนาตนเองและมีอาชีพสร้างรายได้ที่มั่นคงยั่งยืน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้สูงอายุและไม่เป็นภาระให้กับครอบครัวและผู้อื่น รวมถึงการส่งเสริมเกี่ยวกับการจัดให้มีการสนับสนุนข้อมูลความรู้ด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ เช่น ความรู้ด้านสิทธิของผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ กฎหมายที่เกี่ยวข้องในการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ วิธีการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ รวมถึงส่งเสริมการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเขียนโครงการเสนอขอรับการสนับสนุนจากกองทุนผู้สูงอายุให้มีความถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด การดูแลสุขภาพกายและจิตของผู้สูงอายุที่มีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ มีข้อเสนอแนะว่า ควรให้กองทุนผู้สูงอายุมีการส่งเสริมและสนับสนุนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุและความรู้ในด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นผู้สูงอายุ โดยเป็นการสนับสนุนข้อมูลความรู้ความเข้าใจในประเด็นที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุ เช่น สิทธิพื้นฐานของผู้สูงอายุที่จะพึงได้รับจากรัฐ ข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องสำหรับผู้สูงอายุ รูปแบบวิธีการเขียนโครงการที่ถูกต้องตรงตามรูปแบบที่กำหนดไว้ การดูแลสุขภาพร่างกาย และข้อมูลอื่น ๆ ที่สามารถส่งเสริมความรู้ความเข้าใจของผู้สูงอายุได้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้ใช้บริการที่เป็นผู้สูงอายุได้รับประโยชน์จากการได้รับความรู้ความเข้าใจที่นอกเหนือจากการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุ กล่าวคือผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะความคิดเห็นอยากให้

กองทุนผู้สูงอายุทำหน้าที่เพิ่มเติมจากเดิมด้วยการส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมหรือความรู้ความเข้าใจในด้านอื่นที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุซึ่งมีความจำเป็นต้องทราบและเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ รวมถึงการส่งเสริมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

5) ด้านการสนับสนุนอื่น

การให้บริการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพของกองทุนผู้สูงอายุจะมีการอนุมัติวงเงินสูงสุดไม่เกิน 30,000 บาท ซึ่งการผ่อนชำระเงินกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพของผู้ใช้บริการในแต่ละงวดเมื่อครบถ้วนตรงต่อเวลาที่กำหนด ทำให้มีผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มที่มีผลการผ่อนชำระเงินครบถ้วนตรงต่อเวลาและไม่เคยค้างชำระ มีข้อเสนอแนะว่า อยากให้กองทุนผู้สูงอายุควรมีการเพิ่มยอดวงเงินในการขอกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพให้เพิ่มขึ้นจากเดิม 30,000 บาท เป็น 50,000 บาท หรือสูงกว่านั้น โดยอยากให้มีการขยายวงเงินที่สูงขึ้นตามลำดับ จากการขอกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพในครั้งแรก รวมถึงเห็นว่าควรมีขั้นตอนการยื่นเรื่องขอกู้ที่ลดขั้นตอนลงและง่ายกว่าผู้กู้รายใหม่ เพื่อที่จะทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเพิ่มโอกาสในการสร้างรายได้และพัฒนาอาชีพของผู้ใช้บริการได้ต่อไป

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการทำงาน

กองทุนผู้สูงอายุมีขั้นตอนการให้บริการที่มีหลายขั้นตอน ทั้งการพิจารณาขอรับการสนับสนุนโครงการและการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ ซึ่งเป็นการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุ โดยกองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคจากสำนักพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดจะทำหน้าที่ดำเนินการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุในส่วนของภูมิภาค ตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่อง การหาข้อเท็จจริงและเยี่ยมบ้านผู้ใช้บริการ และจะประสานส่งต่อมายังกองทุนผู้สูงอายุในส่วนกลางเพื่อดำเนินขั้นตอนในการวิเคราะห์พิจารณาคำร้องขอกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพและการขอรับการสนับสนุนโครงการ ทำให้การขอรับการสนับสนุนโครงการและการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพของผู้ใช้บริการส่วนภูมิภาคจะใช้ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติตามกระบวนการจนเกิดความล่าช้า ส่งผลกระทบต่อการให้บริการสำหรับผู้ใช้บริการในส่วนภูมิภาค

ข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคจึงมีข้อเสนอแนะว่า ควรจะมีการพัฒนาแก้ไขปรับปรุงระบบการพิจารณาอนุมัติให้มีระยะเวลาที่เหมาะสมหรือควรให้มีการอนุมัติที่รวดเร็วมากขึ้นกว่าเดิม โดยอาจมีการกระจายอำนาจหน้าที่ลงสู่ส่วนภูมิภาคเพื่อให้สามารถทำการพิจารณาการอนุมัติเองได้ ส่งผลต่อการปรับปรุงระยะเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ ทั้งนี้กองทุนผู้สูงอายุได้มีการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนากระบวนการพิจารณาอนุมัติให้มีระยะเวลาที่เหมาะสมมากขึ้นอย่างต่อเนื่องด้วยการส่งเสริมให้มีกลไกการขับเคลื่อนการดำเนินงานกองทุนผู้สูงอายุระดับจังหวัดตามแผนยุทธศาสตร์กองทุนผู้สูงอายุ ปีงบประมาณ 2559 – 2561 โดยมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้ใช้บริการเป็นหลักและสามารถช่วยปรับลดระยะเวลาการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสมต่อไป

2) ด้านปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน

การให้บริการกองทุนผู้สูงอายุที่ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและมุ่งให้เกิดคุณภาพในการดำเนินงาน จำเป็นอย่างยิ่งต้องอาศัยปัจจัยในการสนับสนุนการดำเนินงานด้านต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการส่งเสริมประสิทธิภาพการให้บริการ โดยปัจจัยในการสนับสนุนการดำเนินงานสามารถแบ่งออกเป็นหลายลักษณะ เช่น ทุนในการดำเนินงาน วัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการดำเนินงาน บุคลากรหรือปัจจัยอื่นที่เป็นทรัพยากรก่อให้เกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคจึงมีข้อเสนอแนะว่า ควรจะมีการสนับสนุนปัจจัยที่สนับสนุนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ เช่น การสนับสนุนปัจจัยด้านสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ เอกสาร วิทยุทัศน์หรือสื่อประเภทอื่นที่ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลสื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างครอบคลุมและเหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการที่เป็นผู้สูงอายุ การสนับสนุนให้มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลหรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อใช้ในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งจะสามารถตรวจสอบค้นหาข้อมูลผู้ใช้บริการหรือการติดตามทวงหนี้ผู้ใช้บริการผ่านระบบสืบค้นได้อย่างสะดวกรวดเร็ว การสนับสนุนปัจจัยด้านงบประมาณการบริหารจัดการและจัดหาวัสดุอุปกรณ์ในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุให้มีเพียงพอและเหมาะสมต่อการให้บริการ โดยการจัดซื้อสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องสำรองไฟ โทรศัพท์มือถือ กล้องถ่ายรูป เป็นต้น รวมถึงการสนับสนุนทักษะความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ โดยการจัดให้มีการอบรมเสริมสร้างความรู้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานของกองทุนผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้กองทุนผู้สูงอายุได้มีการดำเนินการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการสนับสนุนปัจจัยในการดำเนินงานกองทุนผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอ โดยเพิ่มการสนับสนุนปัจจัยในการดำเนินงานเกี่ยวกับงบประมาณค่าวัสดุอุปกรณ์ของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุให้มีความเพียงพอและเหมาะสม อีกทั้งยังมีการจัดอบรมเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อการพัฒนาปัจจัยในการสนับสนุนการดำเนินงานของกองทุนผู้สูงอายุ

3) ด้านบุคลากร

การดำเนินการขับเคลื่อนกองทุนผู้สูงอายุอย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรในการขับเคลื่อนและสนับสนุนการให้บริการแก่ผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง โดยกองทุนผู้สูงอายุแบ่งออกเป็น ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกองทุนผู้สูงอายุ และเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งมีฐานะเป็นลูกจ้างชั่วคราวตามสัญญาจ้างในการปฏิบัติงาน ทำให้เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคมีข้อเสนอแนะว่า กองทุนผู้สูงอายุควรจัดให้มีการเพิ่มจำนวนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุหรือบุคลากรในการปฏิบัติงานให้มีจำนวนครบถ้วนทุกจังหวัด ซึ่งไม่คำนึงถึงหลักเกณฑ์เงื่อนไขในการกำหนดจำนวนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ โดยควรมีการจัดสรรเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคเพิ่มขึ้น เพื่อให้ได้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเฉพาะทางและครอบคลุมในทุกขั้นตอนกระบวนการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น นิติกร นักวิชาการเงินและบัญชี นักพัฒนาสังคม เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลให้มีการปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงควรมีการพิจารณาปรับเปลี่ยนการ

จัดจ้างเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคจากเดิมตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราวเปลี่ยนเป็นพนักงานราชการ หรือพนักงานกองทุนผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการสร้างหลักประกันความมั่นคงในอาชีพและสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ รวมทั้งด้านการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุ ควรมีการจัดประชุมอบรมสร้างเสริมศักยภาพเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ทั้งในด้านกฎหมาย การเงิน และขั้นตอนการดำเนินงานให้บริการ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรของกองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค รวมถึงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการจัดการกองทุนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

4) ด้านเอกสาร

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเอกสารประกอบการดำเนินงานกองทุนผู้สูงอายุที่ใช้ประกอบหลักเกณฑ์เงื่อนไขในการดำเนินการ ซึ่งเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคมีข้อเสนอแนะว่า เอกสารแบบฟอร์มการให้บริการต่าง ๆ ของกองทุนผู้สูงอายุควรมีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมและมีความกระชับ ชัดเจน เข้าใจง่ายต่อผู้ใช้บริการ รวมถึงเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขเอกสารแบบฟอร์มควรจะให้เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคได้มีการร่วมมือวางแผนและแลกเปลี่ยนความคิดร่วมกัน เพื่อดำเนินงานและปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุอย่างมีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสมรัดกุมมากที่สุด ประกอบกับเรื่องการจัดเก็บเอกสารเพื่อรอการตรวจสอบควรจะให้มีการพัฒนาระบบการจัดเก็บและค้นหาเอกสารอย่างเป็นระบบมากขึ้น