

รายงาน

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

และ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ

ในส่วนภูมิภาค

ประจำปีงบประมาณ 2560

กองทุนผู้สูงอายุ

กรมกิจการผู้สูงอายุ

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ด้านที่ 2 การสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ร้อยละ 20)

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	น้ำหนัก (%)	ค่าเกณฑ์วัด					ผลการดำเนินงาน ประจำปีบัญชี 2560
			1	2	3	4	5	
ตัวชี้วัดที่ 2.1 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ - การสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค	ร้อยละ	20						ร้อยละ 89.97
		10	65	70	75	80	85	

รายละเอียด/คำอธิบายผลการดำเนินงาน :

1. การดำเนินงานสำคัญ ที่ช่วยสนับสนุนผลลัพธ์ของการดำเนินงานของตัวชี้วัดนี้

กองทุนผู้สูงอายุกำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการรวบรวมข้อมูลและผลสำรวจที่ได้รับจากผู้ให้บริการทั้งหมดซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนผู้สูงอายุ จะนำไปสู่แนวทางการพัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ โดยใช้แบบสอบถามมาเป็นเครื่องมือในการสำรวจหาข้อเท็จจริงผ่านการสัมภาษณ์/สอบถามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ สามารถแบ่งออกเป็นการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุจากผู้สูงอายุที่ได้รับการอนุมัติกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคล รายกลุ่มองค์กรที่ได้รับการสนับสนุนโครงการจากกองทุนผู้สูงอายุ และการสำรวจความพึงพอใจจากเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค โดยมีขั้นตอนการสำรวจฯ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องและรวบรวมจำนวนประชากรที่ใช้ในการสำรวจจากผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการใช้บริการของกองทุนผู้สูงอายุ เพื่อนำมากำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ
2. จัดทำร่างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ และเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ซึ่งเป็นเครื่องมือในการศึกษา โดยมีการวางแผนและออกแบบร่างแบบสำรวจความพึงพอใจฯ ให้ครอบคลุมเกี่ยวกับประเด็นตามที่กำหนด ดังนี้
 - 2.1 การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ
 - 2.1.1 ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
 - 2.1.2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ
 - 2.1.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 2.1.4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ
 - 2.2 การสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค
 - 2.2.1 ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง
 - 2.2.2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงานส่วนกลาง
 - 2.2.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.2.4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

2.2.5 การรับรู้ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูล

3. จัดสร้างแบบสำรวจความพึงพอใจฯ ให้กรมบัญชีกลางและบริษัทที่ปรึกษา เพื่อตรวจพิจารณาปรับปรุงแก้ไขและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับร่างแบบสำรวจดังกล่าว (ดูรายละเอียดตามเอกสารแนบ)

4. กรมบัญชีกลางและบริษัทที่ปรึกษาเห็นชอบร่างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค

5. กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยพิจารณาประชากรที่ใช้ในการสำรวจ คือ ผู้สูงอายุที่ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งได้รับการอนุมัติกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคล รายกลุ่ม และองค์กรที่ได้รับการสนับสนุนโครงการ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2559 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2560 จำนวน 4,618 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง และใช้ตารางการกำหนดขนาดตัวอย่างของ K.V. Krejcie และ D.W. Morgan ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุที่ใช้บริการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคลและรายกลุ่มจำนวน 355 คน และองค์กร/กลุ่ม/ชมรม/ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุที่ผ่านการอนุมัติโครงการ จำนวน 36 โครงการ ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 32 โครงการ รวมทั้ง 2 กลุ่มเป็นจำนวนทั้งสิ้น 387 คน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

การหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง :

1) ผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

- ผู้สูงอายุที่รับบริการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคลที่ผ่านการพิจารณาทั้งหมด 4,618 คน

วิธีคิด ถ้าประชากรที่ศึกษามีจำนวน 4,618 คน การคำนวณขนาดตัวอย่าง ดังนี้

ประชากร 4,500 คน ขนาดตัวอย่างตาม K.V. Krejcie และ D.W. Morgan 354 คน

ประชากร 5,000 คน ขนาดตัวอย่างตาม K.V. Krejcie และ D.W. Morgan 357 คน

ดังนั้นประชากรเพิ่มขึ้น 500 คน ขนาดตัวอย่างเพิ่ม 3 คน

ประชากรเพิ่มขึ้น (4,618-4,500) 118 คน $\frac{3 \times 118}{500} = 0.7 = 1$ คน

ดังนั้นประชากร 4,618 คน ขนาดตัวอย่างเท่ากับ $354+1 = 355$ คน

- องค์กรที่ได้รับการสนับสนุนโครงการทั้งหมด 36 โครงการ

วิธีคิด โครงการที่ศึกษามีจำนวน 36 โครงการ จะคำนวณขนาดตัวอย่าง ดังนี้

โครงการ 36 โครงการ ขนาดตัวอย่างตาม K.V. Krejcie และ D.W. Morgan 32 โครงการ

ดังนั้นโครงการ 36 โครงการ ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 32 โครงการ

สรุปรวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ประกอบด้วย 2 กลุ่ม = $355+32 = 387$ คน

2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น โดยสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ทั้งหมด 76 จังหวัด โดยมีเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุรวมทั้งสิ้น จำนวน 124 คน

สรุปได้ว่าการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ สามารถแบ่งออกเป็นกลุ่มตัวอย่างได้ 2 กลุ่ม คือ การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำนวนทั้งสิ้น 387 คน และเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคจำนวนทั้งสิ้น 124 คน

6. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจภาคสนาม โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์/สอบถาม และจัดส่งแบบสำรวจความพึงพอใจทางไปรษณีย์ไปยังกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ รวมจำนวน 387 คน พร้อมส่งสำเนาหนังสือขอความร่วมมือตอบแบบสำรวจทางไปรษณีย์และโทรสารไปยังเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคถึงสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ทั้งหมด 76 จังหวัด จำนวน 124 คน ซึ่งได้ดำเนินการระหว่างวันที่ 30 มีนาคม 2559 ถึงวันที่ 30 เมษายน 2560

7. รวบรวมแบบสำรวจที่ได้รับและคัดกรองตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสำรวจดังกล่าว ทั้งนี้ได้รับแบบสำรวจตอบกลับมาจากผู้สูงอายุที่ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุจำนวนทั้งสิ้น 402 คน จึงคัดเลือกให้เท่ากับขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 387 คน และในส่วนของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาครวบรวมแบบสำรวจที่ตอบกลับมาจำนวนทั้งสิ้น 124 คน ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

8. กำหนดสูตรการคำนวณ และกำหนดความพึงพอใจตาม Likert Scale เป็นระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนกำหนดการประมาณค่าแบ่งกลุ่มการวัดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับเกณฑ์การแปลผลระดับคะแนนเฉลี่ยในช่วงคะแนน คือ 0.80 แบ่งเกณฑ์การประเมิน

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

- สูตรการคำนวณ

$$\frac{\text{จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}}$$

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

10. จัดทำรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ประจำปีบัญชี 2560

2. ในปีที่ผ่านมาดำเนินการประเมิน นอกเหนือจากการดำเนินงานตามแผนงาน/กิจกรรมดังกล่าวแล้ว

มีปัจจัย/เหตุการณ์สำคัญ ทั้งภายนอก และภายใน ต่อผลการดำเนินงานของตัวชี้วัด คือ

2.1 ปัจจัยที่สนับสนุน

พบว่า มีปัจจัยที่สนับสนุนให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มขึ้น ดังนี้

1) มีการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาแนวทางการดำเนินงานกองทุนผู้สูงอายุ โดยเป็นการส่งเสริมสนับสนุนให้ชมรม องค์กร เครือข่ายด้านผู้สูงอายุได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการขอรับการสนับสนุนโครงการจากกองทุนผู้สูงอายุและการเขียนโครงการขอรับการสนับสนุน เพื่อเสริมพลังกลไกการขับเคลื่อนงาน และเสริมสร้างทักษะความรู้ความเข้าใจในการเขียนโครงการเพื่อขอรับการสนับสนุนจากกองทุนผู้สูงอายุ รวมถึงการขยายผลการดำเนินงานโครงการด้านผู้สูงอายุ

2) มีการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ และอบรมเสริมสร้างทักษะความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองทุนผู้สูงอายุทั้งส่วนกลางและภูมิภาค ซึ่งมีเนื้อหาสาระของการประชุมที่ครอบคลุมถึงกระบวนการและขั้นตอน การให้บริการกองทุนผู้สูงอายุอย่างครบถ้วนเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยมุ่งเน้นเพื่อพัฒนาศักยภาพ บุคลากรกองทุนผู้สูงอายุ และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

3) มีการพัฒนางานประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ โดยพัฒนารูปแบบสื่อและเพิ่มช่อง ทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การให้บริการกองทุนผู้สูงอายุที่มีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ ได้อย่างทั่วถึง ซึ่งจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบใหม่ และเพิ่มช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การให้บริการ กองทุนผู้สูงอายุให้ครอบคลุมในหลายมิติ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้ ทั้งนี้ได้จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ใน รูปแบบใหม่ ได้แก่ สื่อโทรทัศน์ (สกู๊ปข่าว) ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ และสื่อออนไลน์ ซึ่งเป็นช่อง ทางการประชาสัมพันธ์ที่มีความสะดวก เข้าถึงง่าย สามารถสนับสนุนข้อมูลได้ทันต่อสถานการณ์ ลดระยะเวลาใน การติดต่อสื่อสารและทำความเข้าใจกับผู้ให้บริการได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น ทั้งนี้ได้จัดทำแผนพับขั้นตอน/วิธีการ ชำระเงินสำหรับผู้กู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ เพื่อให้เข้าใจขั้นตอน/วิธีการชำระเงิน ทำให้ชำระหนี้คืนตรงตามเวลา ที่กำหนด ดังนั้นการพัฒนาระบบงานประชาสัมพันธ์ส่งผลให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงข้อมูลการให้บริการกองทุน ผู้สูงอายุได้อย่างสะดวกและทั่วถึง

4) มีการพัฒนาและเพิ่มช่องทางการชำระเงินกู้ยืมทุนประกอบอาชีพผ่านระบบเคาน์เตอร์เซอร์วิส เพื่อให้ ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการชำระเงินได้สะดวกมากยิ่งขึ้น และลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาชำระคืน ณ หน่วย บริการกองทุนผู้สูงอายุ รวมถึงหนี้ค้างชำระมีอัตราลดลง

2.2 ปัจจัยที่เป็นปัญหา/อุปสรรค (ระบุเฉพาะประเด็นสำคัญและการแก้ไข ถ้ามี)

การดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมดังกล่าวเป็นไปด้วยดี โดยจะพบปัญหาอุปสรรคเพียงเล็กน้อย

- ปัญหาอุปสรรค

ปัญหาอุปสรรคในการใช้เครื่องมือในการสอบถาม (แบบสำรวจความพึงพอใจ) กับกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างของกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ทำให้จำเป็นต้องคำนึงถึงรูปแบบเครื่องมือ ในการสำรวจที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ เช่น การตั้งคำถามที่ไม่ซับซ้อนหรือเข้าใจยาก ประโยคคำถามมีความกระชับ เข้าใจง่าย ไม่เป็นคำถามที่มีรายละเอียดมากเกินไป ขนาดตัวอักษรมีขนาดใหญ่มองเห็นชัดเจน เป็นต้น จะส่งผล ให้ผู้ให้บริการไม่สามารถตอบแบบสำรวจดังกล่าวได้ ในการนี้ยังมีประเด็นปัญหาสำคัญ เกี่ยวกับการระบุข้อมูล ส่วนตัวที่ให้ระบุชื่อนามสกุล และเบอร์โทรศัพท์ลงในแบบสำรวจที่เป็นข้อมูลเชิงลึกของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ ประเด็นปัญหาดังกล่าวจะทำให้กลุ่มตัวอย่างไม่กล้าที่จะตอบแบบสำรวจหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ ข้อเสนอแนะการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุได้มากเท่าที่ควร เนื่องจากกลัวว่าหากระบุข้อมูลดังกล่าวลงไปแบบ สำรวจจะทำให้มีผลกระทบต่อตนเองในภายหลัง ทั้งนี้เพื่อปรับปรุงรูปแบบเครื่องมือที่เหมาะสมแล้วทำให้กลุ่ม ตัวอย่างผู้สูงอายุสามารถเข้าใจคำถามและตอบแบบสำรวจดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- วิธีการแก้ไขปัญหา

การเก็บรวบรวมผลสำรวจ จำเป็นต้องอาศัยทักษะอื่นร่วม เช่น การสร้างสัมพันธภาพ การใช้เทคนิคสัมภาษณ์ เก็บรวบรวมผลสำรวจส่วนบุคคล ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ได้ใช้วิธีการอธิบายรายละเอียดข้อคำถามและชี้แจงการตอบแบบ สำรวจอย่างชัดเจน เพื่อสร้างความเข้าใจแก่กลุ่มตัวอย่าง และได้เพิ่มเติมข้อมูลคำอธิบาย ในแต่ละส่วนของแบบ สำรวจให้เข้าใจง่ายขึ้นสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งจะทำให้ได้รับข้อมูลเชิงลึกและผลสำรวจที่ครบถ้วนสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

3. ผลงานที่เกิดขึ้นจริงเมื่อเทียบกับแผนงานหรือเป้าหมายที่กำหนด (ผลสิ้นปีบัญชีเมื่อเทียบกับแผนงาน)

- จากการรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด (คำนวณตามค่าคะแนนเฉลี่ย 5.00 - 3.41) และคำนวณตามสูตรที่กำหนด ผลปรากฏ ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ จำนวน 350 คน คิดเป็นร้อยละ 90.43 และผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 89.51 ซึ่งเมื่อนำผลความพึงพอใจ ทั้งนี้ผลความพึงพอใจรวมทั้ง 2 กลุ่ม คิดเป็นร้อยละ 89.97 แสดงรายละเอียด ดังนี้

3.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ สามารถสรุปได้ ดังนี้

3.1.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.2

3.1.2 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.45 คิดเป็นร้อยละ 89

3.1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.30 คิดเป็นร้อยละ 86

3.1.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.49 คิดเป็นร้อยละ 89.8

3.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค สามารถสรุปได้ ดังนี้

3.2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานส่วนกลาง อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.37 คิดเป็นร้อยละ 87.4

3.2.2 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงานส่วนกลาง อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.09 คิดเป็นร้อยละ 81.8

3.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.01 คิดเป็นร้อยละ 80.2

3.2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.02 คิดเป็นร้อยละ 80.4

3.2.5 ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูล อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.03 คิดเป็นร้อยละ 80.6

3.3 ข้อเสนอแนะ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

3.3.1 ข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนผู้สูงอายุ ดังนี้

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการขอรับบริการกองทุนผู้สูงอายุ

กองทุนผู้สูงอายุให้บริการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพและสนับสนุนเงินอุดหนุนโครงการโดยกระบวนการและขั้นตอนการขอรับบริการของต่างจังหวัดหรือในส่วนภูมิภาค จะดำเนินการผ่านสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้รับเรื่อง/รับคำร้อง แสวงหาข้อเท็จจริง รวบรวมเอกสารหลักฐาน เพื่อส่งต่อมายังกองทุนผู้สูงอายุในส่วนกลางกรุงเทพมหานครเพื่อรับการตรวจสอบ วิเคราะห์ข้อมูล และเสนอต่อคณะกรรมการพิจารณาการลั่นกรองฯ เพื่อลั่นกรอง พิจารณาความเห็นเสนอต่อคณะกรรมการบริหารกองทุนผู้สูงอายุพิจารณาการอนุมัติจ่ายเงิน และสิ้นสุดที่การแจ้งผลการพิจารณาอนุมัติกลับไปยังส่วนภูมิภาค เพื่อแจ้งให้ผู้สูงอายุทราบผลการรับบริการกองทุนผู้สูงอายุต่อไป ซึ่งกระบวนการขอรับบริการกองทุนผู้สูงอายุจะมีกระบวนการขั้นตอน และรายละเอียดต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ จึงส่งผลให้ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อกระบวนการและขั้นตอนการขอรับบริการ ดังนี้

- ขั้นตอนการพิจารณาการกักเงินกองทุนประกอบอาชีพมีกระบวนการและขั้นตอนในการพิจารณาที่มีรายละเอียดมากซับซ้อนหลายขั้นตอน โดยส่วนภูมิภาคเป็นต้นเรื่องและทำการส่งต่อให้ส่วนกลางทำหน้าที่เป็นผู้พิจารณาอนุมัติ ทำให้จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการพิจารณานาน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จึงมีความคิดเห็นว่าการขอรับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีขั้นตอนยุ่งยาก และใช้ระยะเวลานานเกินไป ไม่ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ จึงอยากให้มีการปรับลดกระบวนการ/ขั้นตอนการพิจารณาขอรับบริการให้ใช้ระยะเวลาสั้นลงและสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เพื่อให้สามารถนำเงินกองทุนประกอบอาชีพที่ได้รับไปใช้ดำเนินการได้ทันตามแผนการประกอบอาชีพที่กำหนดไว้

- ขั้นตอนการพิจารณากันกรองโครงการมีกระบวนการและขั้นตอนในการพิจารณาที่หลายขั้นตอน และใช้ระยะเวลานาน ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าการเขียนโครงการมีความยุ่งยากและมีการปรับแก้ไขหลายครั้งตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่กองทุนฯให้ตรงกับหลักเกณฑ์ที่กำหนด ทำให้การขอรับการสนับสนุนโครงการเป็นไปไม่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และใช้ระยะเวลานานเกินไปจากที่กำหนดไว้ ผู้ใช้บริการจึงมีความต้องการให้มีการสร้างเครือข่ายองค์กรในการทำงานระดับท้องถิ่น อาทิ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หรือองค์กรเครือข่ายอื่นในพื้นที่ทำหน้าที่ในการให้คำแนะนำการเขียนโครงการ ช่วยอำนวยความสะดวกในการประสานงาน และจัดส่งเอกสารต่าง ๆ เพื่อประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการติดต่อประสานงานกับกองทุนผู้สูงอายุ

2) ด้านการอำนวยความสะดวก

- สถานที่ตั้งของหน่วยงานที่ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ แบ่งเป็นส่วนกลางกรุงเทพมหานคร และส่วนภูมิภาคที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด โดยสถานที่ให้บริการควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สำหรับผู้ใช้บริการได้ใช้อำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกจุดให้บริการ น้ำดื่ม โต๊ะเก้าอี้ ห้องสุขาที่มีความสะอาดเรียบร้อยและเพียงพอ แต่เนื่องด้วยสถานที่ให้บริการในแต่ละจังหวัดมีข้อจำกัดทั้งขนาดและพื้นที่ซึ่งมีความแตกต่างกัน ส่งผลต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอและเหมาะสม ทำให้ผู้ใช้บริการในบางจังหวัดมีความคิดเห็นต้องการให้ปรับปรุงและเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ รวมถึงระยะทางของสถานที่ให้บริการกับที่อยู่อาศัยของผู้ใช้บริการห่างไกลกัน ทำให้เดินทางมาใช้บริการไม่สะดวก

- การผ่อนชำระเงินคืนมีหลายขั้นตอน เกิดความไม่เข้าใจและยุ่งยากสำหรับผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ใช้บริการเป็นผู้สูงอายุ ทำให้ไม่เข้าใจถึงขั้นตอนวิธีการผ่อนชำระที่ถูกต้องหรือชำระคืนผิดวิธี จึงมีข้อเสนอแนะให้กองทุนผู้สูงอายุปรับปรุงขั้นตอนและเพิ่มช่องทางการผ่อนชำระเงินคืนให้มีความสะดวกมากขึ้น เช่น การหักเงินผ่านบัญชีธนาคาร และการตั้งจุดบริการโดยให้เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุลงพื้นที่ไปให้บริการรับชำระเงินคืนในพื้นที่ที่ห่างไกล เนื่องจากผู้สูงอายุเดินทางมาชำระเงินยากลำบาก เป็นต้น

3) ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุยังไม่ทั่วถึงและครอบคลุมตรงต่อความต้องการของผู้สูงอายุในปัจจุบัน เนื่องจากยังมีผู้สูงอายุบางส่วนในพื้นที่ห่างไกลจากสถานที่ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง จึงมีข้อเสนอแนะให้กองทุนผู้สูงอายุมีการเพิ่มช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบอื่นให้มีความหลากหลาย กระชับ เข้าใจง่าย และเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ อาทิ ผ่านช่องทางสื่อวิทยุชุมชน โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และการลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์เชิงรุก

ผ่านการสนับสนุนขององค์กร/หน่วยงานส่วนท้องถิ่น ชมรมองค์กรด้านผู้สูงอายุ และสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ในการนี้มีข้อเสนอแนะให้พัฒนาและปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ วีดิทัศน์ โปสเตอร์ แผ่นพับ สื่อประเภทเสียง สื่อสังคมออนไลน์ และสื่อเว็บไซต์ โดยต้องมีความกระชับ เข้าใจง่าย และมีข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์และเปลี่ยนแปลงให้ทันสมัยต่อสถานการณ์ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างแท้จริง

4) ด้านการให้ความรู้ความเข้าใจ

- การส่งเสริมและสนับสนุนองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการประกอบอาชีพสำหรับผู้สูงอายุ เช่น การฝึกอบรมความรู้และพัฒนาทักษะด้านอาชีพ การพัฒนาผลิตภัณฑ์สินค้า การตลาด การหาช่องทางในการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ การสนับสนุนส่งเสริมการสร้างรายได้ในการประกอบอาชีพที่มีความเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการเสริมสร้างทักษะความรู้และเป็นทางเลือกในการพัฒนาศักยภาพให้กับผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุให้สามารถพัฒนาตนเอง และมีอาชีพที่มั่นคง สร้างรายได้อย่างยั่งยืน ส่งผลให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและไม่เป็นภาระให้กับครอบครัวและผู้อื่น

- การส่งเสริมและสนับสนุนองค์ความรู้ในเรื่องการเขียนโครงการเพื่อขอรับการสนับสนุนจากกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งส่วนใหญ่องค์กร ชมรม เครือข่ายด้านผู้สูงอายุยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเขียนโครงการ รูปแบบวิธีการ ขั้นตอนการขอรับการสนับสนุน เพื่อถูกต้องตรงตามหลักเกณฑ์ที่กองทุนผู้สูงอายุกำหนด โดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะให้กองทุนผู้สูงอายุมีการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการหรืออบรมส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเขียนโครงการเพื่อขอรับการสนับสนุนจากกองทุนผู้สูงอายุให้กับองค์กร ชมรม เครือข่ายด้านผู้สูงอายุ

- การส่งเสริมและสนับสนุนองค์ความรู้ในด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ เช่น องค์ความรู้ในเรื่องสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ข้อกำหนดกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ เบี้ยยังชีพ วิธีการดูแลตนเองในการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ เป็นต้น

5) ด้านการสนับสนุนอื่น

- การอนุมัติงบประมาณเพื่อสนับสนุนโครงการขององค์กร/ชมรมด้านผู้สูงอายุ ไม่เพียงพอต่อการดำเนินกิจกรรมของโครงการ เนื่องจากถูกต้องงบประมาณตามหลักเกณฑ์กองทุนผู้สูงอายุมากจนเกินไป ทำให้ไม่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีข้อเสนอแนะให้มีการสนับสนุนงบประมาณให้เพียงพอ โดยการปรับเปลี่ยนหลักเกณฑ์ให้มีความเหมาะสมกับบริบทของผู้สูงอายุ

- มีข้อเสนอแนะให้กองทุนผู้สูงอายุปรับเพิ่มวงเงินในการขอกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพเพิ่มขึ้นจากเดิม 30,000 บาท เป็น 50,000 บาท โดยให้ขยายวงเงินสูงขึ้นตามลำดับ จากการขอกู้ในครั้งแรก ในกรณีเป็นลูกหนี้ชั้นดี ชำระเงินตรงครบถ้วน ไม่มีประวัติการค้างชำระ รวมถึงถ้ากรณีเคยกู้และมีการผ่อนชำระครบถ้วนแล้ว เห็นว่าควรสามารถยื่นเรื่องขอกู้ซ้ำได้เลย โดยลดขั้นตอนการยื่นเอกสารและมีวิธีให้ผู้กู้เก่าขอกู้ซ้ำได้ง่ายกว่าผู้กู้รายใหม่ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเพิ่มโอกาสในการสร้างรายได้และพัฒนาอาชีพต่อไป

3.3.2 ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการทำงาน

เนื่องจากการพิจารณาขอรับการสนับสนุนโครงการและการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพของกองทุนผู้สูงอายุจะดำเนินการพิจารณาอนุมัติโดยคณะกรรมการฯ กองทุนผู้สูงอายุส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร)

โดยเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคจะทำหน้าที่ในการรับเรื่อง แสวงหาข้อเท็จจริง ตรวจสอบวิเคราะห์ข้อมูลในเบื้องต้น และส่งต่อมายังส่วนกลางเพื่อพิจารณาอนุมัติ ทำให้กระบวนการพิจารณาใช้ระยะเวลาานส่งผลกระทบต่อการใช้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค จึงมีข้อเสนอแนะว่า ควรจะมีการพัฒนาแก้ไขปรับปรุงระบบการพิจารณาอนุมัติ โดยใช้ระยะเวลาที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันต่อความต้องการของผู้สูงอายุ รวมถึงการกระจายอำนาจการพิจารณาอนุมัติลงสู่ภูมิภาค/จังหวัดให้เป็นผู้ดำเนินการ

2) ด้านปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน

การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยในการสนับสนุนการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ซึ่งมีข้อเสนอแนะในการสนับสนุนปัจจัยในการดำเนินงาน ดังนี้

- การสนับสนุนและจัดให้มีระบบสารสนเทศที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยสนับสนุนการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุให้มีความสะดวกมากขึ้น เช่น ระบบฐานข้อมูลลูกหนี้และการชำระเงินคืนที่เป็นข้อมูลออนไลน์ สามารถนำมาใช้ในการดำเนินงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ระบบสืบค้นข้อมูลการพิจารณาเงินเรื่องกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพที่สามารถตรวจสอบ และติดตามข้อมูลผลการพิจารณาอนุมัติได้อย่างเป็นขั้นตอน ระบบการจัดทำการเงินและบัญชี เพื่อใช้ตรวจสอบความถูกต้องของการเบิกจ่ายเงิน และระบบการติดต่อสื่อสารกับกองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางที่มีความสะดวกเร็วขึ้น โดยจัดเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่เหมาะสมสำหรับเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ

- การสนับสนุนเอกสารสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ ที่ใช้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ เช่น โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ ป้ายแนะนำกองทุนผู้สูงอายุ แผ่นพับ เอกสาร วิดีทัศน์ หรือสื่อประเภทอื่นที่ทำให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงข้อมูลการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง

- การสนับสนุนเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้บริการผู้สูงอายุ โดยการเพิ่มงบประมาณบริหารจัดการและจัดหาวัสดุอุปกรณ์ให้มีเพียงพอและเหมาะสมต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้นโดยการจัดซื้อสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องสำรองไฟโทรศัพท์มือถือ กล้องถ่ายรูป เป็นต้น

- การสนับสนุนองค์ความรู้ในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ที่ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุ โดยจัดประชุมอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้เพิ่มศักยภาพเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุกปี

3) ด้านบุคลากร

กองทุนผู้สูงอายุจะดำเนินการขับเคลื่อนการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรในการขับเคลื่อนและสนับสนุนการดำเนินงานให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ โดยในปัจจุบันส่วนภูมิภาคบางจังหวัดจะมีเจ้าหน้าที่ไม่ครบตำแหน่งในการปฏิบัติงาน เนื่องจากเป็นไปตามหลักเกณฑ์ การคัดเลือกจำนวนตำแหน่งเจ้าหน้าที่ ทำให้เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคมีข้อเสนอแนะว่า ควรขยายกรอบโครงสร้างอัตรากำลังและเพิ่มจำนวนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุให้ครบถ้วนทุกตำแหน่งทุกจังหวัด เพื่อให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเฉพาะด้านให้ครบทุกตำแหน่ง และสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในการนี้ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองทุนผู้สูงอายุ ควรจัดให้มีการประชุมอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคมากกว่าปีละ 2 ครั้ง หรือตามความเหมาะสม ซึ่งเป็นการถ่ายทอดองค์ความรู้ทั้งในเรื่องของกฎระเบียบข้อบังคับ

ที่เกี่ยวข้อง การเงินบัญชี ระบบการเบิกจ่าย และเรื่องอื่นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ เพื่อเพิ่มทักษะและสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรของกองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค รวมถึงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการจัดการกองทุนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

4) ด้านเอกสาร

ข้อเสนอแนะว่าเอกสารแบบฟอร์มการให้บริการต่าง ๆ ควรมีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม กระชับ ชัดเจน และเข้าใจง่าย รวมถึงเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขเอกสารแบบฟอร์ม ควรให้เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคได้มีส่วนร่วมวางแผนและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อให้สามารถใช้และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสมรัดกุมมากที่สุด ประกอบกับเรื่องการจัดเก็บเอกสารเพื่อรอการตรวจสอบ ควรจะให้มีการพัฒนาระบบการจัดเก็บและค้นหาเอกสารอย่างเป็นระบบมากขึ้น

4. ขอเอกสาร/หลักฐานอ้างอิงสำหรับผลการดำเนินงาน

เอกสารประกอบ 1	แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ
เอกสารประกอบ 2	แบบสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค
เอกสารประกอบ 3	เอกสารหลักฐานในการประสานกับบริษัทที่ปรึกษาและเจ้าหน้าที่กรมบัญชีกลางในการหารือการพิจารณาแบบสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นเครื่องมือใช้ในการสำรวจข้อมูล
เอกสารประกอบ 4	หนังสือที่ พม 0405/3071 ลงวันที่ 30 มีนาคม 2560 เรื่องขอความร่วมมือตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการและการรับรู้ข้อมูลการขอใช้เงินกองทุนผู้สูงอายุ
เอกสารประกอบ 5	หนังสือที่ พม 0405/ว3072 ลงวันที่ 30 มีนาคม 2560 ถึงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดทุกจังหวัด เรื่องขอความร่วมมือตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค
เอกสารประกอบ 6	หลักฐานการนำสรุปรายงานผลการวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ และการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค เผยแพร่ข้อมูลทางเว็บไซต์กองทุนผู้สูงอายุ
ข้อมูลสารสนเทศ	ข้อมูลดิบแสดงผลการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (SPSS)

เอกสารแนบ

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายเลข	เอกสาร/หลักฐาน
1	ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ
2	ผลสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค
3	สรุปผลประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4	ข้อเสนอแนะจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งหมด
5	แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ
6	แบบสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค
7	เอกสารหลักฐานประสานกับบริษัทที่ปรึกษาและเจ้าหน้าที่กรมบัญชีกลางในการหารือ การพิจารณาแบบสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ
8	หนังสือที่ พม 0405/3071 ลงวันที่ 30 มีนาคม 2560 เรื่องขอความร่วมมือตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการและการรับรู้ข้อมูลการขอใช้เงินกองทุนผู้สูงอายุ
9	หนังสือที่ พม 0405/ว3072 ลงวันที่ 30 มีนาคม 2560 ถึงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดทุกจังหวัด เรื่องขอความร่วมมือตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด)
10	หลักฐานการนำเสนอสรุปรายงานผลการวิเคราะห์การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ และการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคเผยแพร่ข้อมูลทางเว็บไซต์กองทุนผู้สูงอายุ
11	ตัวอย่างแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ และเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีการกรอกข้อมูลสมบูรณ์
12	ข้อมูลดิบแสดงผลการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (SPSS)

ผลการสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

ผลการศึกษาเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ” ได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของกองทุนผู้สูงอายุ โดยการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพประเภทรายบุคคล รายกลุ่ม และเป็นองค์กรที่ขอรับการสนับสนุนโครงการจากกองทุนผู้สูงอายุ จำนวนทั้งสิ้น 387 ชุด และนำแบบสำรวจที่ได้รับมาวิเคราะห์และนำเสนอผลทางการทางการศึกษาสามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุจากผู้รับบริการกองทุนประเภทการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพประเภทรายบุคคล กลุ่ม และองค์กรที่ขอรับการสนับสนุนโครงการจากกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งมีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทการขอรับบริการ รวมเป็นจำนวน 387 คน ปรากฏผล ดังนี้

1.1 เพศ

ผู้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 59.2 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 40.8 เป็นเพศชาย ตามลำดับ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1

จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ

จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (N = 387)	ร้อยละ
หญิง	229	59.2
ชาย	158	40.8
รวม	387	100

1.2 อายุ

ผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 59.2 มีอายุตั้งแต่ 60 – 69 ปี รองลงมา ร้อยละ 38.5 มีอายุ 70 – 79 ปี และร้อยละ 2.3 มีอายุ 80 - 89 ปี ตามลำดับ (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2
จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการ
จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (N = 387)	ร้อยละ
60 – 69 ปี	229	59.2
70 – 79 ปี	149	38.5
80 – 89 ปี	9	2.3
รวม	387	100

1.3 สถานภาพ

ผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 62.5 มีสถานภาพสมรส รองลงมา ร้อยละ 21.7 มีสถานภาพหม้าย ร้อยละ 11.1 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 2.6 มีสถานภาพหย่าร้าง และร้อยละ 2.1 มีสถานภาพแยกกันอยู่ ตามลำดับ (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3
จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการ
จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (N = 387)	ร้อยละ
สมรส	242	62.5
หม้าย	84	21.7
โสด	43	11.1
หย่าร้าง	10	2.6
แยกกันอยู่	8	2.1
รวม	387	100

1.4 ระดับการศึกษาสูงสุด

ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 61.2 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา รองลงมา ร้อยละ 12.4 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 11.9 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 6.7 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 4.1 ไม่ได้รับการศึกษา ร้อยละ 2.6 จบการศึกษาระดับปวส./ปวท./อนุปริญญา และร้อยละ 1.0 จบการศึกษาระดับปริญญาโท ตามลำดับ (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4

จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (N = 387)	ร้อยละ
ไม่ได้เรียน	16	4.1
ประถมศึกษา	237	61.2
มัธยมศึกษาตอนต้น	46	11.9
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	26	6.7
ปวส. / ปวท. / อนุปริญญา	10	2.6
ปริญญาตรี	48	12.4
ปริญญาโท	4	1.0
รวม	387	100

1.5 ประเภทการใช้บริการ

ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 79.6 ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุประเภทการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคล รองลงมา ร้อยละ 19.6 ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุประเภทการขอรับการสนับสนุนโครงการ และร้อยละ 0.8 ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุประเภทการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายกลุ่ม ตามลำดับ (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5

จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทการใช้บริการ

ประเภทการใช้บริการ	จำนวน (N = 387)	ร้อยละ
การกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคล	308	79.6
โครงการที่ขอรับการสนับสนุน	76	19.6
การกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายกลุ่ม		0.8
รวม	387	100

1.6 จำนวนครั้งการใช้บริการ

ผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 70.8 ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุครั้งแรก รองลงมา ร้อยละ 20.2 ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุครั้งที่ 2 และร้อยละ 9.0 ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุมากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป ตามลำดับ (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6

จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ
จำแนกตามจำนวนครั้งการใช้บริการ

ประเภทการใช้บริการ	จำนวน (N = 387)	ร้อยละ
ครั้งแรก	274	70.8
ครั้งที่ 2	78	20.2
มากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป	35	9.0
รวม	387	100

ส่วนที่ 2 ข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ สามารถแบ่งประเด็นการวัดความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน คือ ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 7

จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

(n = 387)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองทุนผู้สูงอายุ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
1. ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่								
1.1 เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ในการให้บริการ สามารถชี้แจงและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างชัดเจน	56.8 (220)	38.2 (148)	4.9 (19)	-	-	4.52	0.591	มากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองทุนผู้สูงอายุ	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
1.2 เจ้าหน้าที่สามารถให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	53.0 (205)	37.2 (144)	9.8 (38)	-	-	4.43	0.665	มากที่สุด
1.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ดูแลเอาใจใส่การให้บริการ และสร้างความประทับใจแก่ผู้ให้บริการ	58.9 (228)	36.2 (140)	4.9 (19)	-	-	4.54	0.589	มากที่สุด
1.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ตอบแทน ไม่รับติดสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	69.8 (270)	29.5 (114)	0.8 (3)	-	-	4.69	0.480	มากที่สุด
1.5 มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอและให้บริการอย่างทั่วถึง	47.0 (182)	44.7 (173)	8.3 (32)	-	-	4.39	0.635	มากที่สุด
รวม						4.51	0.592	มากที่สุด

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน 5 ประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ในการให้บริการ สามารถชี้แจงให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการได้ชัดเจน ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี ดูแลเอาใจใส่การให้บริการ และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ เช่น ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่รับติดสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น และความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ

- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ในการให้บริการ สามารถชี้แจงให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการได้ชัดเจน พบว่า ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 56.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 38.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และร้อยละ 4.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ในการให้บริการ สามารถชี้แจงให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการได้ชัดเจนอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.52)

- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 53.0 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 37.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และร้อยละ 9.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม เท่ากับ 4.43)

- **ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ ดูแลเอาใจใส่การให้บริการ และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ** พบว่า ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 58.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 36.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และร้อยละ 4.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ ดูแลเอาใจใส่การให้บริการ และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.54)

- **ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ เช่น ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่รับติดสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น** พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 69.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 29.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และร้อยละ 0.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับร้อยละ 4.69)

- **ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 47.0 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 44.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และร้อยละ 8.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับร้อยละ 4.39)

สรุป ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.51)

ตารางที่ 8

จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

(n = 387)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองทุนผู้สูงอายุ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ								
2.1 ขั้นตอนการให้บริการ เป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก สามารถ เข้าถึงบริการได้ง่าย	51.2 (198)	36.7 (142)	12.1 (47)	-	-	4.39	0.694	มากที่สุด
2.2 ขั้นตอนการให้บริการเป็นไป ตามลำดับก่อน - หลัง	55 (213)	39.3 (152)	5.7 (22)	-	-	4.49	0.604	มากที่สุด
2.3 การให้บริการมีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	62.8 (243)	36.2 (140)	1.0 (4)	-	-	4.62	0.507	มากที่สุด
2.4 ระยะเวลาขั้นตอนการ ให้บริการมีความเหมาะสม	40.3 (156)	46.8 (181)	8.0 (31)	4.9 (19)	-	4.22	0.794	มากที่สุด
2.5 ขั้นตอนการให้บริการมีความ โปร่งใส และเป็นธรรม	56.3 (218)	43.2 (167)	0.5 (2)	-	-	4.56	0.508	มากที่สุด
รวม						4.45	0.621	มากที่สุด

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 5 ประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ ไม่ยุ่งยากและสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ความพึงพอใจเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง ความพึงพอใจการให้บริการที่มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ ความพึงพอใจต่อระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใสและเป็นธรรม ปรากฏผล ดังนี้

- ความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากและสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 51.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 36.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และร้อยละ 12.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก และสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.39)

- ความพึงพอใจเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 55 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 39.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และร้อยละ 5.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการไปตามลำดับก่อน - หลังอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.49)

- ความพึงพอใจการให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 62.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 36.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และร้อยละ 1.0 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจการให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.62)

- ความพึงพอใจต่อระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 46.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 40.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 8.0 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 4.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.22)

- ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และเป็นธรรม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 56.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 43.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และร้อยละ 0.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และเป็นธรรม โดยไม่เลือกปฏิบัติอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.56)

สรุป ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.45)

ตารางที่ 9

จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(n = 387)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองทุนผู้สูงอายุ	ระดับความพึงพอใจ					X	S.D	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มีความสะดวกในการเดินทางมา ใช้บริการ	41.1 (159)	45.0 (174)	11.9 (46)	2.1 (8)	-	4.25	0.742	มากที่สุด
3.2 ป้ายข้อความบอกจุด ให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	42.6 (165)	43.7 (169)	9.6 (37)	4.1 (16)	-	4.25	0.792	มากที่สุด
3.3 สถานที่ให้บริการมีการจัดสิ่ง อำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ ห้องสุขา แบบฟอร์มต่าง ๆ ยื่นเรื่อง	47.5 (184)	38.2 (148)	10.1 (39)	4.1 (16)	-	4.29	0.811	มากที่สุด
3.4 สถานที่ให้บริการมีความ สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	49.9 (193)	45.5 (176)	4.7 (18)	-	-	4.45	0.584	มากที่สุด
3.5 บริเวณสถานที่ตั้งของ หน่วยงานมีการปรับปรุงให้ เหมาะสมสามารถรองรับจำนวน ผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ	42.4 (164)	45.5 (176)	12.1 (47)	-	-	4.30	0.675	มากที่สุด
รวม						4.30	0.720	มากที่สุด

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจในสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ความพึงพอใจเกี่ยวกับป้ายข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย ความพึงพอใจสถานที่ให้บริการมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ ห้องสุขา แบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ ความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย และ ความพึงพอใจต่อบริเวณสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีการปรับปรุงให้เหมาะสมสามารถรองรับจำนวนผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ ปรากฏผล ดังนี้

- ความพึงพอใจในสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 45.0 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 41.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 11.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 2.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.25)

- ความพึงพอใจเกี่ยวกับป้ายข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 43.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 42.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 9.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 4.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจนเข้าใจง่ายอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.25)

- ความพึงพอใจสถานที่ให้บริการมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ ห้องสุขา แบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 47.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 38.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 10.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 4.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจสถานที่ให้บริการมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ ห้องสุขา แบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.29)

- ความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 49.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 45.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และร้อยละ 4.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.45)

- ความพึงพอใจต่อบริเวณสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีการปรับปรุงให้เหมาะสมสามารถรองรับจำนวนผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 45.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 42.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และร้อยละ 12.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อบริเวณสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีการปรับปรุงให้เหมาะสมสามารถรองรับจำนวนผู้สูงอายุที่มาใช้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.30)

สรุป ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.30)

ตารางที่ 10

จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

(n = 387)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองทุนผู้สูงอายุ	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ								
4.1 กองทุนผู้สูงอายุเป็นบริการที่เป็นประโยชน์ ช่วยสนับสนุนเงินทุนในการประกอบอาชีพ และตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ	62.0 (240)	37.0 (143)	1.0 (4)	-	-	4.61	0.509	มากที่สุด
4.2 กองทุนผู้สูงอายุมีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	54.3 (210)	35.1 (136)	10.6 (41)	-	-	4.44	0.678	มากที่สุด
4.3 คุณภาพการให้บริการมีความเหมาะสม และผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง	54.8 (212)	34.4 (133)	10.9 (42)	-	-	4.44	0.682	มากที่สุด
4.4 การให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุมีความน่าเชื่อถือ และโปร่งใส เป็นธรรมสำหรับผู้สูงอายุทุกคน	58.9 (228)	40.6 (157)	0.5 (2)	-	-	4.58	0.504	มากที่สุด
4.5 เอกสารแบบฟอร์มการให้บริการมีความถูกต้องชัดเจน เข้าใจง่าย	51.2 (198)	38.0 (147)	10.9 (42)	-	-	4.40	0.677	มากที่สุด
รวม						4.49	0.610	มากที่สุด

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน 5 ประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับกองทุนผู้สูงอายุเป็นบริการที่เป็นประโยชน์ ช่วยสนับสนุนเงินทุนในการประกอบอาชีพ และตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ ความพึงพอใจต่อกองทุนผู้สูงอายุมีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมีความเหมาะสม และผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุมีความน่าเชื่อถือ และโปร่งใส เป็นธรรมสำหรับผู้สูงอายุทุกคน และความพึงพอใจเกี่ยวกับเอกสารแบบฟอร์มการให้ บริการมีความถูกต้องชัดเจน เข้าใจง่าย ปรากฏผล ดังนี้

สรุป ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.49)

ผลสรุปความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งศึกษาครอบคลุมครบทุกประเด็นการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน มีจำนวนของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด จำนวนทั้งสิ้น 350 คน โดยคิดตามสูตรคำนวณที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 90.43

ผลการสำรวจความพึงพอใจ
ของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ
ในส่วนภูมิภาค

ผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยตรงจากเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด รวมทั้งสิ้น 124 ชุด และนำแบบสำรวจที่ได้รับมาวิเคราะห์และนำเสนอผลทางการทางศึกษา สามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค

ส่วนที่ 2 ข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนผู้สูงอายุ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ซึ่งมีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่ง รวมเป็นจำนวน 124 คน ปรากฏผล ดังนี้

1.1 เพศ

เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 66.9 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 33.1 เป็นเพศชาย ตามลำดับ (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11

จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค

จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (N = 124)	ร้อยละ
หญิง	83	66.9
ชาย	41	33.1
รวม	124	100

1.2 อายุ

เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 54 มีอายุ 20 – 30 ปี รองลงมา ร้อยละ 40.3 มีอายุ 31 – 40 ปี และร้อยละ 5.6 มีอายุ 41 – 50 ปี ตามลำดับ (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12

จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค
จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (N = 124)	ร้อยละ
20 – 30 ปี	67	54.0
31 – 40 ปี	50	40.3
41 – 50 ปี	7	5.6
รวม	124	100

1.3 ระดับการศึกษา

เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 91.9 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และร้อยละ 8.1 จบการศึกษาระดับปริญญาโท ตามลำดับ (ตารางที่ 13)

ตารางที่ 13

จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (N = 124)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	114	91.9
ปริญญาโท	10	8.1
รวม	124	100

1.4 ตำแหน่ง

เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 100 ตำแหน่งพนักงานกองทุนผู้สูงอายุ (ตารางที่ 14)

ตารางที่ 14

จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค
จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน (N = 124)	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ	100	100
รวม	124	100

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ได้แบ่งข้อมูลออกเป็น 5 ด้าน คือ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานส่วนกลาง ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงานส่วนกลาง ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลกองทุนผู้สูงอายุ ปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 15

จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค
ที่มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานส่วนกลาง

(n = 124)

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการงานส่วนกลาง								
1.1 เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ เกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุน ผู้สูงอายุเป็นอย่างดี สามารถ ถ่ายทอดความรู้ ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำปรึกษา ได้ชัดเจน	28.2 (35)	63.7 (79)	8.1 (10)	-	-	4.20	0.570	มาก
1.2 เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการ ให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ที่เกิดขึ้นระหว่างการ ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	29.8 (37)	54.0 (67)	16.1 (20)	-	-	4.14	0.667	มาก
1.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถประสานแลกเปลี่ยน เรียนรู้เกี่ยวกับการดำเนินงาน ร่วมกันได้	57.3 (71)	37.9 (47)	4.0 (5)	0.8 (1)	-	4.52	0.618	มากที่สุด
1.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วย ความซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่รับ สินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	64.5 (80)	32.3 (40)	2.4 (3)	0.8 (1)	-	4.60	0.624	มากที่สุด
1.5 เจ้าหน้าที่ส่วนกลางและ ภูมิภาคสามารถดำเนินงาน ร่วมกันเป็นทีมได้เป็นอย่างดี โดยมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์แก่ ผู้สูงอายุเป็นสำคัญ	52.4 (65)	37.9 (47)	8.1 (10)	0.8 (1)	0.8 (1)	4.40	0.743	มากที่สุด
รวม						4.37	0.644	มากที่สุด

จากการศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานส่วนกลาง จำนวน 5 ประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีทักษะความรู้ในการดำเนินงานเป็นอย่างดี สามารถชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำปรึกษาได้ชัดเจน ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถประสานแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานร่วมกันได้ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ และความพึงพอใจต่อการดำเนินงานระหว่างเจ้าหน้าที่ร่วมกันเป็นทีมได้เป็นอย่างดี โดยมุ่งเน้นเพื่อประโยชน์แก่ผู้สูงอายุเป็นสำคัญ ปรากฏผล ดังนี้

- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีทักษะความรู้ในการดำเนินงานเป็นอย่างดี สามารถชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำปรึกษาได้ชัดเจน พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 63.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 28.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และร้อยละ 8.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ส่วนกลางมีทักษะความรู้ในการดำเนินงานเป็นอย่างดี สามารถชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำปรึกษาได้ชัดเจนอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.20)

- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 54 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 29.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และร้อยละ 16.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ส่วนกลางมีความสามารถในการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.14)

- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ส่วนกลางมีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถประสานแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานร่วมกันได้ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 57.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 37.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 4.0 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ส่วนกลางมีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถประสานแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานร่วมกันได้อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.52)

- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ส่วนกลางมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 64.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 32.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 2.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ส่วนกลางมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.60)

- ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานระหว่างเจ้าหน้าที่ร่วมกันเป็นทีมได้เป็นอย่างดี โดยมุ่งเน้นเพื่อประโยชน์แก่ผู้สูงอายุเป็นสำคัญ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 52.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 37.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 8.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 0.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และร้อยละ 0.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานระหว่างเจ้าหน้าที่ร่วมกันเป็นทีมได้เป็นอย่างดี โดยมุ่งเน้นเพื่อประโยชน์แก่ผู้รับบริการเป็นสำคัญอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.40)

สรุป ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานส่วนกลางโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.37)

ตารางที่ 16

จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค
ที่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงานส่วนกลาง

(n = 124)

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการงาน ส่วนกลาง								
2.1 ขั้นตอนการดำเนินงานมีการ บริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ทำให้เจ้าหน้าที่ส่วน ภูมิภาคสามารถเข้าถึงได้สะดวก	21.0 (26)	48.4 (60)	25.8 (32)	4.0 (5)	0.8 (1)	3.85	0.827	มาก
2.2 ระยะเวลาขั้นตอนการ ดำเนินงานมีความเหมาะสม และ เป็นไปตามแนวทางที่กำหนด	13.7 (17)	52.4 (65)	28.2 (35)	4.0 (5)	1.6 (2)	3.73	0.810	มาก
2.3 กระบวนการดำเนินงาน เป็นไปตามลำดับขั้นตอน ก่อน-หลัง	31.5 (39)	52.4 (65)	14.5 (18)	0.8 (1)	0.8 (1)	4.13	0.743	มาก
2.4 ดำเนินงานด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	46.8 (58)	44.4 (55)	8.1 (10)	0.8 (1)	-	4.36	0.702	มากที่สุด

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
2.5 กระบวนการดำเนินงานมีความโปร่งใส และเป็นธรรมตรวจสอบได้	52.4 (65)	38.7 (48)	7.3 (9)	0.8 (1)	0.8 (1)	4.41	0.733	มากที่สุด
รวม						4.09	0.763	มากที่สุด

จากการศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงานส่วนกลาง จำนวน 5 ประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการดำเนินงานมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ทำให้เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคสามารถเข้าถึงได้สะดวก ความพึงพอใจต่อระยะเวลาขั้นตอนการดำเนินงานมีความเหมาะสม และเป็นไปตามแนวทางที่กำหนด ความพึงพอใจต่อกระบวนการดำเนินงานเป็นไปตามลำดับขั้นตอนก่อน-หลัง ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ และความพึงพอใจต่อกระบวนการดำเนินงานมีความโปร่งใส และเป็นธรรมตรวจสอบได้ ปรากฏผล ดังนี้

- ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการดำเนินงานมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ทำให้เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคสามารถเข้าถึงได้สะดวก พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่ ร้อยละ 48.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 25.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 21 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 4.0 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และร้อยละ 0.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการดำเนินงานมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ทำให้เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคสามารถเข้าถึงได้สะดวกอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 3.85)

- ความพึงพอใจต่อระยะเวลาขั้นตอนการดำเนินงานมีความเหมาะสม และเป็นไปตามแนวทางที่กำหนด พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 52.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 28.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 13.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 4.0 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และร้อยละ 1.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาขั้นตอนการดำเนินงานมีความเหมาะสมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 3.73)

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการดำเนินงานเป็นไปตามลำดับขั้นตอนก่อน-หลัง พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 52.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 31.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 14.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 0.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และร้อยละ 0.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อกระบวนการดำเนินงานเป็นไปตามลำดับขั้นตอนก่อน - หลังอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.13)

- ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 46.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 44.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 8.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.36)

- ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการดำเนินงานมีความโปร่งใส และเป็นธรรมตรวจสอบได้ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 52.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 38.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 7.3 มีความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลาง ร้อยละ 0.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และร้อยละ 0.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการดำเนินงานมีความโปร่งใสและเป็นธรรมตรวจสอบได้อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.41)

สรุป ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านกระบวนการปฏิบัติงานหรือขั้นตอนการให้บริการงานจากส่วนกลางโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม เท่ากับ 4.09)

ตารางที่ 17
จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค
ที่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(n = 124)

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น คู่มือ แบบฟอร์มคำร้อง แบบรายงานต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	41.1 (51)	49.2 (61)	9.7 (12)	-	-	4.31	0.642	มากที่สุด

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
3.2 มีการสนับสนุนข้อมูลเอกสาร ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับ การให้บริการกองทุนผู้สูงอายุแก่ เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	22.6 (28)	55.6 (69)	20.2 (25)	1.6 (2)	-	3.99	0.704	มาก
3.3 มีการสนับสนุนงบประมาณ การดำเนินงานอย่างทั่วถึง เพื่อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มี ประสิทธิภาพสำหรับอำนวยความสะดวก สะดวกในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่	14.5 (18)	50.8 (63)	22.6 (28)	10.5 (13)	1.6 (2)	3.66	0.910	มาก
3.4 มีช่องทางการติดต่อ ประสานงานระหว่างส่วนกลาง และภูมิภาคที่มีความสะดวก รวดเร็ว	32.3 (40)	46.8 (58)	16.9 (21)	4.0 (5)	-	4.07	0.808	มาก
3.5 มีการพัฒนาระบบและช่อง ทางการเข้าถึงแหล่งข้อมูลการ ดำเนินงาน เพื่อสนับสนุนการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้เป็น อย่างดี เช่น เว็บไซต์	29.8 (37)	49.2 (61)	17.7 (22)	2.4 (3)	0.8 (1)	4.05	0.805	มาก
รวม						4.01	0.772	มาก

จากการศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของ
กองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการจัดสิ่ง
อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น คู่มือ แบบฟอร์มคำร้อง แบบรายงานต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการ
ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนข้อมูลเอกสาร ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับ
การให้บริการกองทุนผู้สูงอายุแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนงบประมาณ
การดำเนินงานอย่างทั่วถึง เพื่อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพสำหรับอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจต่อการช่องทางการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนกลางและภูมิภาคที่มีความ
สะดวกรวดเร็ว และความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบและช่องทางการเข้าถึงแหล่งข้อมูลการดำเนินงาน
เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้เป็นอย่างดี เช่น เว็บไซต์ ปรากฏผล ดังนี้

- ความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น คู่มือ แบบฟอร์มคำร้อง
แบบรายงานต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ
ในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 49.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 41.1 มีความ
พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และร้อยละ 9.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น คู่มือ แบบฟอร์มคำร้อง แบบรายงาน ต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.31)

- ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนข้อมูลเอกสาร ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับ การให้บริการกองทุนผู้สูงอายุแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 55.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 22.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 20.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 1.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อการสนับสนุนข้อมูลเอกสาร ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับ การให้บริการกองทุนผู้สูงอายุแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 3.99)

- ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนงบประมาณการดำเนินงานอย่างทั่วถึง เพื่อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพสำหรับอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 50.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 22.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 14.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 10.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และร้อยละ 1.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อการสนับสนุนงบประมาณการดำเนินงานอย่างทั่วถึง เพื่อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพสำหรับอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 3.66)

- ความพึงพอใจต่อการช่องทางการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนกลางและภูมิภาคที่มีความสะดวกรวดเร็ว พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 46.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 32.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 16.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 4.0 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อการช่องทางการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนกลางและภูมิภาคที่มีความสะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.07)

- ความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบและช่องทางการเข้าถึงแหล่งข้อมูลการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้เป็นอย่างดี เช่น เว็บไซต์ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 49.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 29.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 17.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 2.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และร้อยละ 0.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบและช่องทางการเข้าถึงแหล่งข้อมูลการดำเนินงาน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้เป็นอย่างดี เช่น เว็บไซต์อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.05)

สรุป ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจากส่วนกลางโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม เท่ากับ 4.01)

ตารางที่ 18
จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค
ที่มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

(n = 124)

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ								
4.1 มีการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	25.8 (32)	59.7 (74)	12.9 (16)	0.8 (1)	0.8 (1)	4.09	0.699	มาก
4.2 มีการให้ความช่วยเหลือและร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ	38.7 (48)	45.2 (56)	13.7 (17)	1.6 (2)	0.8 (1)	4.19	0.793	มาก
4.3 กองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางได้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	37.9 (47)	50.8 (63)	9.7 (12)	1.6 (2)	-	4.25	0.694	มากที่สุด
4.4 มีการจัดประชุมอบรมเสริมสร้างทักษะความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสม	27.4 (34)	44.4 (55)	25.0 (31)	3.2 (4)	-	3.96	0.810	มาก
4.5 มีการสนับสนุนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	15.3 (19)	45.2 (56)	27.4 (34)	11.3 (14)	0.8 (1)	3.63	0.906	มาก
รวม						4.02	0.780	มาก

จากการศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน 5 ประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือ และร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ความพึงพอใจต่อกองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางได้ติดตาม

ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ความพึงพอใจต่อการจัดประชุมอบรมเสริมสร้างทักษะความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสม และความพึงพอใจต่อการสนับสนุนอัตรากำลัง เจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ปรากฏผล ดังนี้

- ความพึงพอใจต่อการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า เจ้าหน้าที่ กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 59.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 25.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 12.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 0.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และร้อยละ 0.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือและร่วมมือในการแก้ไขปัญหาาร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.40)

- ความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือ และร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 45.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 38.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 13.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 1.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และร้อยละ 0.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือ และร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.19)

- ความพึงพอใจต่อกองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางได้ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 50.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 37.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 9.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 1.6 9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อกองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางได้ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมออยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.25)

- ความพึงพอใจต่อการจัดประชุมอบรมเสริมสร้างทักษะความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 44.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 27.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 25.0 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 3.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อการจัดประชุมอบรมเสริมสร้างทักษะความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 3.96)

- ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน พบว่าเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 45.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 15.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 27.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 11.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และร้อยละ 0.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อการสนับสนุนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 3.63)

สรุป ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม เท่ากับ 4.02)

ตารางที่ 19

จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค

ที่มีความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์

(n = 124)

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
5. ความพึงพอใจด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์								
5.1 มีการพัฒนาช่องทางการ สื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลใน รูปแบบใหม่ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชันไลน์ สื่อสังคม ออนไลน์ ทำให้สามารถประสานงาน ได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น	30.6 (38)	53.2 (66)	13.7 (17)	2.4 (3)	-	4.12	0.728	มาก
5.2 มีการจัดส่งสื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลการให้บริการกองทุน ผู้สูงอายุ (อาทิ คู่มือ แผ่นพับ โปสเตอร์) เพื่อประชาสัมพันธ์ ให้ผู้สูงอายุทราบ	18.5 (23)	50.8 (63)	27.4 (34)	3.2 (4)	-	3.85	0.755	มาก
5.3 ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ กองทุนผู้สูงอายุใช้ภาษาที่เข้าใจ ง่าย กระชับ และสามารถอธิบาย ชี้แจงข้อมูลได้อย่างครบถ้วน ชัดเจน	24.2 (30)	57.3 (71)	18.5 (23)	-	-	4.06	0.654	มาก

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
5.4 เนื้อหาและข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีความทันสมัยเท่าทันปัจจุบัน	25.8 (32)	54.8 (68)	18.5 (23)	0.8 (1)	-	4.06	0.690	มาก
5.5 รูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์ใช้ ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ	25.8 (32)	57.3 (71)	16.1 (20)	0.8 (1)	-	4.08	0.670	มาก
รวม						4.03	0.699	มาก

จากการศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์ จำนวน 5 ประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการพัฒนาช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลในรูปแบบใหม่ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชันไลน์ สื่อสังคมออนไลน์ ทำให้สามารถประสานงานได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น ความพึงพอใจต่อการจัดส่งสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ (อาทิ คู่มือ แผ่นพับ โปสเตอร์) เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุทราบ ความพึงพอใจต่อข้อมูลการประชาสัมพันธ์กองทุนผู้สูงอายุใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ และสามารถอธิบายชี้แจงข้อมูลได้อย่างครบถ้วนชัดเจน ความพึงพอใจต่อเนื้อหาและข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีความทันสมัยเท่าทันปัจจุบัน และความพึงพอใจต่อรูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ ปรากฏผลดังนี้

- ความพึงพอใจต่อการพัฒนาช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลในรูปแบบใหม่ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชันไลน์ สื่อสังคมออนไลน์ ทำให้สามารถประสานงานได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น พบว่าเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 53.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 30.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 13.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และ ร้อยละ 2.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อการพัฒนาช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลในรูปแบบใหม่ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชันไลน์ สื่อสังคมออนไลน์ ทำให้สามารถประสานงานได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้นอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.12)

- ความพึงพอใจต่อการจัดส่งสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ (อาทิ คู่มือ แผ่นพับ โปสเตอร์) เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุทราบ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 50.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 27.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 18.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และร้อยละ 3.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อการจัดส่งสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ (อาทิ คู่มือ แผ่นพับ โปสเตอร์) เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุทราบอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 3.85)

- ความพึงพอใจต่อข้อมูลการประชาสัมพันธ์กองทุนผู้สูงอายุใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ และสามารถอธิบายชี้แจงข้อมูลได้อย่างครบถ้วนชัดเจน พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 57.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 24.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และร้อยละ 18.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อข้อมูลการประชาสัมพันธ์กองทุนผู้สูงอายุใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ และสามารถอธิบายชี้แจงข้อมูลได้อย่างครบถ้วนชัดเจนอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.06)

- ความพึงพอใจต่อเนื้อหาและข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีความทันสมัยเท่าทันปัจจุบัน พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 54.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 25.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 18.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อเนื้อหาและข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีความทันสมัยเท่าทันปัจจุบันอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.06)

- ความพึงพอใจต่อรูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 57.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 25.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 16.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อรูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.08)

สรุป ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์โดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.03)

ผลสรุปความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งศึกษาครอบคลุมครบทุกประเด็นการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน มีจำนวนของเจ้าหน้าที่ที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด จำนวนทั้งสิ้น 111 คน โดยคิดตามสูตรคำนวณที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 89.51

สรุปผลการประเมิน

สรุปผลการประเมิน

ผลการประเมินจากร้อยละของผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนผู้สูงอายุ ที่แบ่งระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ จากการได้รับบริการกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งพิจารณาจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุดเทียบตามระดับเกณฑ์การประเมิน โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวนตัวอย่าง
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
1. ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
1.1 เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ในการให้บริการสามารถชี้แจงและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างชัดเจน	220	148	19	0	0	387
1.2 เจ้าหน้าที่สามารถให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	205	144	38	0	0	387
1.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ดูแลเอาใจใส่การให้บริการ และสร้างความประทับใจแก่ผู้ให้บริการ	228	140	19	0	0	387
1.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ เช่น ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่รับติดสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	270	114	3	0	0	387
1.5 มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอและให้บริการอย่างทั่วถึง	182	173	32	0	0	387
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ						
2.1 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ทำให้สามารถเข้าถึงบริการจากกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างสะดวกง่ายดาย	198	142	47	0	0	387
2.2 ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง	213	152	22	0	0	387
2.3 การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	243	140	4	0	0	387
2.4 ระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	156	181	31	19	0	387

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน ตัวอย่าง
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
2.5 ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และเป็นธรรม	218	167	2	0	0	387
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	159	174	46	8	0	387
3.2 ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	165	169	37	16	0	387
3.3 สถานที่ให้บริการมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอเหมาะสำหรับผู้ใช้บริการ เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ ห้องสุขา แบบฟอร์มต่าง ๆ	184	148	39	16	0	387
3.4 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	193	176	18	0	0	387
3.5 บริเวณสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีการปรับปรุงให้เหมาะสมสามารถรองรับจำนวนผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ	164	176	47	0	0	387
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						
4.1 กองทุนผู้สูงอายุเป็นบริการที่เป็นประโยชน์ช่วยสนับสนุนเงินทุนในการประกอบอาชีพ และตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ	240	143	4	0	0	387
4.2 กองทุนผู้สูงอายุมีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	210	136	41	0	0	387
4.3 คุณภาพการให้บริการมีความเหมาะสม และผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง	212	133	42	0	0	387
4.4 การให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุมีความน่าเชื่อถือ และโปร่งใส เป็นธรรมสำหรับผู้สูงอายุ	228	157	2	0	0	387
4.5 เอกสารแบบฟอร์มการให้บริการมีความถูกต้องชัดเจน เข้าใจง่าย	198	147	42	0	0	387
รวม	4,086	3,060	535	59	0	8,558
จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด (ตามค่าคะแนนเฉลี่ย 5.00 - 3.41)	350 (คน)					
ร้อยละของผลสำรวจที่มีความพึงพอใจ	90.43%					

ผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน ตัวอย่าง
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงาน ส่วนกลาง						
1.1 เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ในการดำเนินงานเป็น อย่างดี ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ปรีกษาได้ชัดเจน	35	79	10	0	0	124
1.2 เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้ความ ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่าง การดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	37	67	20	0	0	124
1.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถประสาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานร่วมกัน	71	47	5	1	0	124
1.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่รับสินบน ไม่ แสวง ผล ประโยชน์ ใน ทาง มิ ชอบ	80	40	3	1	0	124
1.5 เจ้าหน้าที่ส่วนกลางและภูมิภาคสามารถ ดำเนินงานร่วมกันเป็นทีมได้เป็นอย่างดี โดยมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์แก่ผู้สูงอายุสำคัญ	65	47	10	1	1	124
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอน การให้บริการงานส่วนกลาง						
2.1 ขั้นตอนการดำเนินงานมีการบริหารจัดการอย่าง เป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ทำให้เจ้าหน้าที่ส่วน ภูมิภาคสามารถเข้าถึงได้สะดวก	26	60	32	5	1	124
2.2 ระยะเวลาขั้นตอนการดำเนินงานมีความ เหมาะสม และเป็นไปตามแนวทางที่กำหนด	17	65	35	5	2	124
2.3 กระบวนการดำเนินงานเป็นไปตามลำดับ ขั้นตอนก่อน - หลัง	39	65	18	1	1	124
2.4 ดำเนินงานด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	58	55	10	1	0	124
2.5 กระบวนการดำเนินงานมีความโปร่งใส และ เป็นธรรม ตรวจสอบได้	65	48	9	1	1	124
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น คู่มือ แบบฟอร์มคำร้อง แบบรายงานต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ	51	61	12	0	0	124

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน ตัวอย่าง
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
3.2 มีการสนับสนุน ข้อมูลเอกสาร ป้าย ประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับการให้บริการ กองทุนผู้สูงอายุแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	28	69	25	2	0	124
3.3 มีการสนับสนุนงบประมาณการดำเนินงานทั่วถึง เพื่อจัดทาสคู่อุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพสำหรับ อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่	18	63	28	13	2	124
3.4 มีช่องทางการติดต่อประสานงานระหว่าง ส่วนกลางและภูมิภาคที่มีความสะดวกรวดเร็ว	40	58	21	5	0	124
3.5 มีการพัฒนาระบบและช่องทางการเข้าถึง แหล่งข้อมูลการดำเนินงาน เพื่อสนับสนุนการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้เป็นอย่างดี	37	61	22	3	1	124
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						
4.1 มีการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	32	74	16	1	1	124
4.2 มีการให้ความช่วยเหลือ และร่วมมือในการแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ	48	56	17	2	1	124
4.3 กองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางได้ติดตามประเมินผล การปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	47	63	12	2	0	124
4.4 จัดประชุมอบรมเสริมสร้างทักษะความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ อย่างเหมาะสม	34	55	31	4	0	124
4.5 มีการสนับสนุนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ ต่อการปฏิบัติงาน	38	66	17	3	0	124
5. การรับรู้ด้านสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลผู้ใช้บริการ						
5.1 มีการพัฒนาช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ข้อมูลในรูปแบบใหม่ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ สื่อสังคมออนไลน์ ฯลฯ ทำให้สามารถ ประสานงานได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น	38	66	17	3	0	124
5.2 มีการจัดส่งสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการ กองทุนผู้สูงอายุ (อาทิ คู่มือ แผ่นพับ โปสเตอร์) เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุทราบ	23	63	34	4	0	124

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน ตัวอย่าง
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
5.3 ข้อมูลการประชาสัมพันธ์กองทุนผู้สูงอายุใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ และสามารถอธิบายชี้แจงข้อมูลได้อย่างครบถ้วนชัดเจน	30	71	23	0	0	124
5.4 เนื้อหาและข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีความทันสมัยเท่าทันปัจจุบัน	32	68	23	1	0	124
5.5 รูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ	32	71	20	1	0	124
รวม	1,021	1,538	470	60	11	3,100
จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด (ตามค่าคะแนนเฉลี่ย 5.00 - 3.41)	111 (คน)					
ร้อยละของผลสำรวจที่มีความพึงพอใจ	89.51%					

สรุปผลสำรวจ

ผลสำรวจความพึงพอใจสามารถแบ่งประเด็นออกเป็นความพึงพอใจประเด็นต่าง ๆ โดยการรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด (คำนวณตามค่าคะแนนเฉลี่ย 5.00 - 3.41) และคำนวณตามสูตรที่กำหนด ผลปรากฏ ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ จำนวน 350 คน คิดเป็นร้อยละ 90.43 และผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 89.51 ซึ่งเมื่อนำผลความพึงพอใจ มารวมกันทั้งหมดเท่ากับร้อยละ 89.97

ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงาน
ของกองทุนผู้สูงอายุ

ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกองทุนผู้สูงอายุ

จากผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งในส่วนที่ 3 ศึกษาเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ โดยผลการศึกษาเป็นการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานกองทุนผู้สูงอายุดังกล่าวสามารถนำไปปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการดำเนินงานให้บริการกองทุนผู้สูงอายุอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนผู้สูงอายุ

โดยผู้รับบริการกองทุนผู้สูงอายุได้แสดงความคิดเห็นและเสนอข้อเสนอแนะจำนวน 94 คน สามารถแบ่งประเด็นต่าง ๆ 5 ประเด็น ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการขอรับบริการกองทุนผู้สูงอายุ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ด้านการให้ความรู้ความเข้าใจ และการสนับสนุนด้านอื่น ๆ ปรากฏผล ดังนี้

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการขอรับบริการกองทุนผู้สูงอายุ

กองทุนผู้สูงอายุให้บริการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพและสนับสนุนเงินอุดหนุนโครงการ โดยกระบวนการและขั้นตอนการขอรับบริการส่วนภูมิภาคจะดำเนินการผ่านสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้รับเรื่อง/รับคำร้อง แสวงหาข้อเท็จจริง รวบรวมเอกสารหลักฐานเพื่อดำเนินการส่งต่อไปยังกองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางกรุงเทพมหานคร เพื่อตรวจสอบ วิเคราะห์ข้อมูลและเสนอต่อคณะอนุกรรมการพิจารณากรณีร้องขอ เพื่อตรวจสอบ กลับกรอง พิจารณาความเห็นเสนอต่อคณะกรรมการบริหารกองทุนผู้สูงอายุพิจารณาการอนุมัติจ่ายเงิน และแจ้งผลการพิจารณาอนุมัติกลับไปยังส่วนภูมิภาค เพื่อแจ้งให้ผู้สูงอายุทราบผลการรับบริการกองทุนผู้สูงอายุต่อไป เพื่อเป็นทุนใช้จ่ายเกี่ยวกับการคุ้มครอง การส่งเสริม และการสนับสนุนผู้สูงอายุให้มีศักยภาพ ความมั่นคง และมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยเป็นการส่งเสริมการดำเนินกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้สูงอายุในด้านต่าง ๆ เช่น การสร้างอาชีพและมีรายได้ ในการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุโดยที่ไม่เป็นภาระของครอบครัว การให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาความเดือดร้อน การส่งเสริมการรวมกลุ่มให้สามารถดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ได้ ซึ่งกระบวนการขอรับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุจะมีกระบวนการและขั้นตอนที่มีรายละเอียดต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการพิจารณา จึงทำให้ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อกระบวนการและขั้นตอนการขอรับบริการ

ขั้นตอนการพิจารณาการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพมีกระบวนการและขั้นตอนในการพิจารณา มีรายละเอียดมากซับซ้อนหลายขั้นตอน โดยส่วนภูมิภาคเป็นต้นเรื่องและทำการส่งต่อไปยังส่วนกลาง ทำหน้าที่เป็นผู้พิจารณาอนุมัติ ทำให้จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการพิจารณานาน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จึงมีความคิดเห็นว่าการขอรับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีขั้นตอนยุ่งยาก และใช้เวลานานเกินไป ไม่ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ จึงอยากให้มีการปรับลดกระบวนการ/ขั้นตอนการพิจารณาขอรับบริการให้ใช้ระยะเวลาสั้นลงและสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เพื่อให้สามารถนำเงินทุนประกอบอาชีพที่ได้รับไปใช้ดำเนินการได้ทันตามแผนการประกอบอาชีพที่กำหนดไว้

ขั้นตอนการพิจารณากลับกรองโครงการมีกระบวนการและขั้นตอนในการพิจารณาที่หลายขั้นตอน และใช้ระยะเวลานาน ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าการเขียนโครงการมีความยุ่งยากและมีการปรับแก้ไขหลาย ครั้งตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่กองทุนฯให้ตรงกับหลักเกณฑ์ที่กำหนด ทำให้การขอรับการสนับสนุนโครงการ เป็นไปไม่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และใช้ระยะเวลานานเกินไปจากที่กำหนดไว้ ผู้ใช้บริการ จึงมีความต้องการให้มีการสร้างเครือข่ายองค์กรในการทำงานระดับท้องถิ่น อาทิ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หรือองค์กรเครือข่ายอื่นในพื้นที่ทำหน้าที่ในการให้คำแนะนำการเขียนโครงการ ช่วยอำนวยความสะดวกในการประสานงาน และจัดส่งเอกสารต่าง ๆ เพื่อประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ในการติดต่อประสานงานกับกองทุนผู้สูงอายุ

สรุปข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเห็นว่า ขั้นตอนการพิจารณากลับกรองโครงการที่ขอรับ การสนับสนุนและการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคลและรายกลุ่มมีกระบวนการ/ขั้นตอนการพิจารณา ที่หลายขั้นตอนยุ่งยากและทำให้ใช้ระยะเวลาในการพิจารณานานเกินไป จึงมีความต้องการให้มีการปรับลด กระบวนการ/ขั้นตอนเพื่อให้ใช้ระยะเวลาในการพิจารณาที่สั้นลง รูปแบบการยื่นเรื่องขอรับการสนับสนุน ต้องการให้มีการปรับเปลี่ยนขั้นตอนการค้ำประกันที่ลดความยุ่งยาก เพื่อให้การอนุมัติใช้ระยะเวลารวดเร็ว ส่งผลให้ผู้สูงอายุสามารถนำเงินทุนประกอบอาชีพที่ได้รับไปใช้ดำเนินการได้ทันต่อแผนการประกอบอาชีพ รวมถึงการเสนอขอรับการสนับสนุนโครงการที่มีความยุ่งยากและหลายขั้นตอน รูปแบบการเขียนโครงการที่มี ความเข้าใจยากสำหรับผู้สูงอายุ ผู้ใช้บริการจึงมีข้อเสนอแนะอยากให้มีการสร้างเครือข่ายระหว่างองค์กรในการ ทำงานระดับท้องถิ่นช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน ที่รับผิดชอบในจังหวัดโดยตรง

2) ด้านการอำนวยความสะดวก

การอำนวยความสะดวกเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นความพึงพอใจ ในการขอรับบริการโดยตรงที่ผู้บริการจะได้รับตั้งแต่ขั้นตอนแรกของการรับบริการ เนื่องจากผู้บริการ ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุที่จำเป็นอย่างยิ่งต้องการได้รับการอำนวยความสะดวกอย่างครบถ้วนในด้านต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ป้ายบอกสถานที่ เอกสาร แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการขอรับบริการ รวมถึงการปรับสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะ กับผู้สูงอายุ ทั้งนี้ผู้บริการมีความคิดเห็นต่อการอำนวยความสะดวก

สถานที่ตั้งของหน่วยงานที่ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ แบ่งเป็นส่วนกลางกรุงเทพมหานคร และ ส่วนภูมิภาคที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด โดยสถานที่ให้บริการควรจัดให้มี สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สำหรับผู้บริการได้ใช้อำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกจุดให้บริการ น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ ห้องสุขาที่มีความสะอาดเรียบร้อยและเพียงพอ แต่เนื่องด้วยสถานที่ให้บริการในแต่ละจังหวัด มีข้อจำกัด ทั้งขนาดและพื้นที่ซึ่งมีความแตกต่างกันตามสภาพที่เป็นอยู่ ส่งผลต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ให้เพียงพอและเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้สูงอายุ โดยผู้บริการในบางจังหวัดมีความคิดเห็น เกี่ยวกับความต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไขและเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีเพียงพอและเหมาะสม ต่อผู้บริการ รวมถึงระยะทางของสถานที่ให้บริการกับที่อยู่อาศัยของผู้บริการห่างไกลกัน ทำให้เดินทางมา ใช้บริการไม่สะดวก อยากให้มีการให้บริการถึงในพื้นที่ที่ผู้สูงอายุอาศัยอยู่

การผ่อนชำระเงินคืนมีขั้นตอนที่หลายขั้นตอน จนทำให้เกิดความไม่เข้าใจและยุ่งยากสำหรับผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ให้บริการที่เป็นผู้สูงอายุจะไม่เข้าใจถึงขั้นตอนวิธีการผ่อนชำระที่ถูกต้องหรือการชำระคืนที่ผิดวิธี ซึ่งปัจจุบันกองทุนผู้สูงอายุมีการผ่อนชำระเงินสามารถแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ คือ การโอนเงินผ่านธนาคาร ธนาณัติ และการชำระเงิน ณ จุดให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุ และพบว่ามีปัญหาที่เกิดขึ้นกับการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ให้บริการ เช่น ปัญหาขั้นตอนการชำระเงินที่ยุ่งยากซับซ้อนต่อผู้ให้บริการที่เป็นผู้สูงอายุ ปัญหาการหลงลืมส่งเอกสารใบเสร็จชำระหนี้ ปัญหาการฝากสมาชิกในครอบครัวหรือญาติพี่น้องคนรู้จักมาผ่อนชำระเงินแต่ไม่ได้มีการชำระให้ ปัญหาการเดินทางและระยะทางในการมาชำระเงินหรือติดต่อประสานงานกับจุดให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุที่ยากลำบาก เป็นต้น ซึ่งปัญหาเหล่านี้ล้วนจะส่งผลให้ผู้ให้บริการไม่เกิดความสะดวกในการผ่อนชำระเงินทุนประกอบอาชีพ จึงมีข้อเสนอแนะให้กองทุนผู้สูงอายุมีการปรับปรุงขั้นตอนและเพิ่มช่องทางการผ่อนชำระเงินคืนผ่านช่องทางอื่นที่มีความสะดวกมากขึ้น เช่น การหักเงินผ่านบัญชีธนาคาร และการให้เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุลงพื้นที่ไปให้บริการรับชำระเงินคืนในพื้นที่ที่ห่างไกล เนื่องจากผู้สูงอายุเดินทางมาชำระเงินยากลำบาก เป็นต้น

3) ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุและช่องทางการเข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์ของกองทุนผู้สูงอายุยังไม่มีความทั่วถึง และตรงต่อความต้องการของผู้สูงอายุ เนื่องจากปัญหาที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่มีรูปแบบสื่อประเภทต่าง ๆ ที่น้อยเกินไปและยังมีผู้สูงอายุบางส่วนในต่างจังหวัดที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกลจากสถานที่ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ทำให้ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง และขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับกองทุนผู้สูงอายุ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้สูงอายุในต่างจังหวัดจะสามารถเข้าถึงสื่อการประชาสัมพันธ์ที่ยากกว่าผู้สูงอายุในเมืองหรือกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้รวมถึงรูปแบบของสื่อประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงได้เฉพาะกลุ่มเท่านั้น ไม่ครอบคลุมและเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุทั้งหมด จึงมีข้อเสนอแนะจากผู้สูงอายุที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุว่า ควรให้กองทุนผู้สูงอายุมีการเพิ่มช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบอื่นที่มีความหลากหลาย มีเนื้อหาข้อมูลที่กระชับ เข้าใจง่าย เหมาะสม และสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกง่ายดายสำหรับผู้สูงอายุ เช่น สื่อเสียงผ่านช่องทางวิทยุกระจายเสียงหรือวิทยุชุมชน โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และการลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้มากขึ้นในพื้นที่ชุมชนห่างไกล หรือผ่านช่องทางการสนับสนุนข้อมูลผ่านองค์กรหน่วยงานส่วนท้องถิ่น ชมรมองค์กรด้านผู้สูงอายุ และสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเป็นตัวกลางในการทำหน้าที่ให้บริการสนับสนุนข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์การให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ และกองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางจะช่วยสนับสนุนสื่อประเภทต่าง ๆ ในการประชาสัมพันธ์ให้กับพนักงานกองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค รวมถึงการพัฒนาและปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์รูปแบบที่ทันสมัยเท่าทันสถานการณ์ในปัจจุบันให้หลากหลายเพิ่มขึ้นจากเดิม เช่น วิทยุทัศน์ ไปสเตอร์ แผ่นพับ สื่อประเภทเสียง สื่อสังคมออนไลน์ สื่อโทรทัศน์ และเว็บไซต์ เป็นต้น เพื่อให้เกิดความเหมาะสมต่อการให้บริการสำหรับผู้สูงอายุได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีรูปแบบที่ชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย และมีข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์และเปลี่ยนแปลงให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง

4) ด้านการให้ความรู้ความเข้าใจ

องค์ความรู้ความเข้าใจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุและเป็นสิ่งที่ผู้สูงอายุต้องการทราบ ซึ่งการส่งเสริมสนับสนุนความรู้ความเข้าใจที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ โดยส่วนใหญ่ผู้รับบริการมีความต้องการในการรับรู้องค์ความรู้เนื่องจากช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการประกอบอาชีพและการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ เช่น การแนะนำแนวทางในการฝึกอบรมด้านการประกอบอาชีพ การสนับสนุนช่องทางในการสร้างรายได้ที่มีความเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ การพัฒนาผลิตภัณฑ์และช่องทางการจำหน่ายของผู้สูงอายุ การส่งเสริมให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเขียนเสนอขอรับการสนับสนุนโครงการที่ถูกต้องตามแนวทางที่กำหนด การชี้แจงแนวทางในการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุที่เหมาะสม รวมถึงการให้คำปรึกษาด้านการพัฒนาอาชีพของผู้สูงอายุและการรวมกลุ่มจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการเสริมสร้างทักษะความรู้ความเข้าใจและเป็นทางเลือกในการส่งเสริมศักยภาพให้กับผู้รับบริการกองทุนผู้สูงอายุให้สามารถพัฒนาตนเองและมีอาชีพสร้างรายได้ที่มั่นคงยั่งยืน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้สูงอายุและไม่เป็นภาระให้กับครอบครัวและผู้อื่น รวมถึงการส่งเสริมเกี่ยวกับการจัดให้มีการสนับสนุนข้อมูลความรู้ด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ เช่น ความรู้ด้านสิทธิของผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ กฎหมายที่เกี่ยวข้องในการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ วิธีการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุรวมถึงส่งเสริมการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเขียนโครงการเสนอขอรับการสนับสนุนจากกองทุนผู้สูงอายุให้มีความถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด การดูแลสุขภาพกายและจิตของผู้สูงอายุที่มีประสิทธิภาพ จึงทำให้ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อการให้ความรู้ความเข้าใจ ดังนี้

การส่งเสริมและสนับสนุนองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ด้านอาชีพต่อผู้ใช้บริการ เช่น การแนะนำแนวทางการฝึกอบรมความรู้ด้านอาชีพ การพัฒนาต่อยอดผลิตภัณฑ์ การตลาด การสนับสนุนช่องทางในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ และการสนับสนุนสร้างรายได้ที่มีความเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ รวมถึงการให้คำปรึกษาด้านการพัฒนาอาชีพของผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการเสริมสร้างทักษะความรู้และเป็นทางเลือกในการส่งเสริมศักยภาพให้กับผู้รับบริการของกองทุนผู้สูงอายุให้สามารถพัฒนาตนเองและมีอาชีพสร้างรายได้ที่มั่นคงยั่งยืน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้สูงอายุและไม่เป็นภาระให้กับครอบครัวและผู้อื่น

การส่งเสริมและสนับสนุนองค์ความรู้ในเรื่องการเขียนโครงการเพื่อขอรับการสนับสนุนจากกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งส่วนใหญ่องค์กร ชุมชน เครือข่ายด้านผู้สูงอายุยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเขียนโครงการรูปแบบวิธีการ ขั้นตอนการขอรับการสนับสนุน เพื่อถูกต้องตรงตามหลักเกณฑ์ที่กองทุนผู้สูงอายุกำหนด โดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะให้กองทุนผู้สูงอายุมีการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการหรืออบรมส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเขียนโครงการเพื่อขอรับการสนับสนุนจากกองทุนผู้สูงอายุให้กับองค์กร ชุมชน เครือข่ายด้านผู้สูงอายุ

การส่งเสริมและสนับสนุนองค์ความรู้ในด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ เช่น องค์ความรู้ในเรื่องสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ข้อกำหนดกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ วิธีการดูแลตนเองในการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ เป็นต้น

5) ด้านการสนับสนุนอื่น

การอนุมัติงบประมาณเพื่อสนับสนุนโครงการขององค์กร/ชมรมด้านผู้สูงอายุไม่เพียงพอต่อการดำเนินกิจกรรมของโครงการ เนื่องจากถูกตัดงบประมาณตามหลักเกณฑ์กองทุนผู้สูงอายุมากจนเกินไป ทำให้ไม่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีข้อเสนอแนะให้มีการสนับสนุนงบประมาณให้เพียงพอ โดยการปรับหลักเกณฑ์ให้เหมาะสม

มีข้อเสนอแนะให้กองทุนผู้สูงอายุปรับเพิ่มวงเงินในการขอกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ เพิ่มขึ้นจากเดิม 30,000 บาท เป็น 50,000 บาท โดยให้ขยายวงเงินสูงขึ้นตามลำดับ จากการขอกู้ในครั้งแรกในกรณีเป็นลูกหนี้ชั้นดี ชำระเงินตรงครบถ้วน ไม่มีประวัติการค้างชำระ รวมถึงถ้ากรณีเคยกู้และมีการผ่อนชำระครบถ้วนแล้วเห็นว่าควรสามารถยื่นเรื่องขอกู้ซ้ำได้เลย โดยลดขั้นตอนการยื่นเอกสารและมีวิธีให้ผู้กู้เก่าขอกู้ซ้ำได้ง่ายกว่าผู้กู้รายใหม่ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเพิ่มโอกาสในการสร้างรายได้และพัฒนาอาชีพต่อไป

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค

โดยเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคที่ได้แสดงความคิดเห็นและเสนอข้อเสนอแนะจำนวน 67 คน สามารถแบ่งประเด็นต่าง ๆ 4 ประเด็น ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน ด้านปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน ด้านบุคลากร และด้านเอกสาร โดยสามารถแบ่งข้อเสนอแนะปรากฏผล ดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการทำงาน

เนื่องจากการพิจารณาขอรับการสนับสนุนโครงการและการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพของกองทุนผู้สูงอายุมีขั้นตอนการให้บริการที่มีหลายขั้นตอนจะดำเนิน การพิจารณาอนุมัติโดยคณะกรรมการฯ กองทุนผู้สูงอายุส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) โดยกองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคจากสำนักพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดจะทำหน้าที่ดำเนินการตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่อง การแสวงหาข้อเท็จจริง การลงพื้นที่เยี่ยมบ้าน ตรวจสอบวิเคราะห์ในเบื้องต้น เอกสารการยื่นเรื่องขอรับบริการกองทุนผู้สูงอายุ และจะประสานส่งต่อมายังกองทุนผู้สูงอายุในส่วนกลางเพื่อดำเนินการขั้นตอนวิเคราะห์พิจารณาคำร้องและอนุมัติขอกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพและการขอรับการสนับสนุนโครงการ ทำให้กระบวนการพิจารณาจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาเวลานาน จนเกิดความล่าช้า ส่งผลกระทบต่อการให้บริการโดยเฉพาะกองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่จะได้รับผลกระทบมากกว่ากองทุนผู้สูงอายุส่วนกลาง ทำให้ผู้สูงอายุไม่ได้รับทุนประกอบอาชีพตามระยะเวลาที่กำหนด ไม่ตรงต่อเวลาตามที่ผู้สูงอายุต้องการใช้ในการประกอบอาชีพ ส่งผลกระทบต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค

ข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคจึงมีข้อเสนอแนะว่า ควรจะมีการพัฒนาแก้ไขปรับปรุงระบบการพิจารณาอนุมัติ โดยให้มีระยะเวลาที่เหมาะสม หรือควรให้มีการอนุมัติที่รวดเร็วมากขึ้นกว่าเดิม ทันทต่อความต้องการของผู้สูงอายุ และให้มีการกระจายอำนาจหน้าที่ลงไปสู่ส่วนภูมิภาคในการบริหารจัดการกองทุนผู้สูงอายุ เพื่อให้สามารถทำการพิจารณาการอนุมัติได้เองจากส่วนภูมิภาค ส่งผลต่อการอนุมัติที่รวดเร็วและใช้ระยะเวลาที่น้อย ทั้งนี้กองทุนผู้สูงอายุได้มีการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนากระบวนการพิจารณาอนุมัติให้มีระยะเวลาที่เหมาะสมมากขึ้นอย่างต่อเนื่องด้วยการส่งเสริมให้มีกลไกการขับเคลื่อนการดำเนินงานกองทุนผู้สูงอายุระดับจังหวัด โดยมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้ใช้บริการเป็นหลัก และสามารถช่วยปรับลดระยะเวลาการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสมต่อไป

2) ด้านปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน

การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุให้ผู้สูงอายุได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุและมุ่งให้เกิดคุณภาพในการดำเนินงาน จำเป็นอย่างยิ่งต้องอาศัยปัจจัยในการสนับสนุนการดำเนินงานด้านต่าง ๆ เข้ามาเป็นส่วนร่วมในการส่งเสริมสนับสนุนให้ประสิทธิภาพการให้บริการโดยปัจจัยในการสนับสนุนการดำเนินงานสามารถแบ่งออกเป็นได้หลายรูปแบบ เช่น ระบบสารสนเทศงบประมาณในการดำเนินงาน วัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เอกสารองค์ความรู้ บุคลากรหรือปัจจัยอื่นที่เป็นทรัพยากรที่ก่อให้เกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ จึงมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสนับสนุนปัจจัยในการดำเนินงาน ดังนี้

การสนับสนุนและจัดให้มีระบบสารสนเทศที่เหมาะสมในด้านต่าง ๆ และพัฒนาระบบฐานข้อมูลหรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อใช้ในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งช่วยสนับสนุนการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุให้มีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น เช่น ระบบฐานข้อมูลลูกหนี้และการชำระหนี้ที่เป็นข้อมูลออนไลน์ สามารถตรวจสอบค้นหาข้อมูลผู้รับบริการหรือการติดตามทวงหนี้ผ่านระบบสืบค้นได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ระบบสืบค้นข้อมูลการพิจารณาเงินเรื่องกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ ทำให้ผู้สูงอายุสามารถตรวจสอบค้นหาติดตามข้อมูลผลการพิจารณาอนุมัติได้อย่างเป็นระบบ และสะดวกในการสอบถามการพิจารณาอนุมัติ ระบบจัดทำการเงินและบัญชี ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถเบิกจ่ายทางการเงินของกองทุนผู้สูงอายุได้ถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ รวมถึงระบบการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ในส่วนภูมิภาคและส่วนกลางให้มีความสะดวกรวดเร็วขึ้น เพื่อป้องกันการสูญหายของหนังสือและเอกสารต่างๆ โดยมีการพัฒนาระบบให้เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่มีความเหมาะสม และสามารถใช้งานได้อย่างสะดวกต่อการเข้าถึงระบบเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ

การสนับสนุนเอกสารสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ ที่ใช้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ เช่น โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ ป้ายแนะนำกองทุนผู้สูงอายุ แผ่นพับ เอกสารวีดิทัศน์ หรือสื่อประเภทอื่นที่ทำให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงข้อมูลการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง โดยจัดสรรให้เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุเพื่อทำการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

การสนับสนุนเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้บริการผู้สูงอายุ โดยการเพิ่มงบประมาณบริหารจัดการและจัดหาวัสดุอุปกรณ์ในการดำเนินงานที่เพียงพอ และเหมาะสมต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยการจัดซื้อสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องสำรองไฟ โทรศัพท์มือถือ กล้องถ่ายรูป เป็นต้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

การสนับสนุนทักษะความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ที่ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุ โดยให้มีการจัดประชุมอบรมเชิงปฏิบัติการเสริมสร้างความรู้เพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานของกองทุนผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้กองทุนผู้สูงอายุได้มีการดำเนินการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการสนับสนุนปัจจัยในการดำเนินงานกองทุนผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอ โดยเพิ่มการสนับสนุนปัจจัยในการดำเนินงานเกี่ยวกับงบประมาณค่าวัสดุอุปกรณ์ของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุให้มีความเพียงพอและเหมาะสม อีกทั้งยังมีการจัดอบรมเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อการพัฒนาปัจจัยในการสนับสนุนการดำเนินงานของกองทุนผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง

3) ด้านบุคลากร

กองทุนผู้สูงอายุจะดำเนินการขับเคลื่อนการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและให้บริการแก่ผู้สูงอายุได้เป็นอย่างดี จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยบุคลากรในการขับเคลื่อนและสนับสนุนการดำเนินงานให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งการดำเนินงานของกองทุนผู้สูงอายุจะมีบุคลากรที่แบ่งออกเป็น ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกองทุนผู้สูงอายุ และเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ โดยในส่วนของภูมิภาคบุคลากรจะมีฐานะเป็นลูกจ้างชั่วคราวตามสัญญาจ้างในการปฏิบัติงาน ทำให้เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคมีข้อเสนอแนะว่า ควรขยายกรอบโครงสร้างอัตรากำลังและจัดให้มีการเพิ่มจำนวนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุหรือบุคลากรในการปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุให้มีจำนวนเพิ่มขึ้นครบถ้วนทุกจังหวัดในการให้บริการผู้สูงอายุ โดยไม่คำนึงถึงหลักเกณฑ์เงื่อนไขในการกำหนดจำนวนการเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ ซึ่งจัดจ้างเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคให้มีจำนวนเพิ่มขึ้น เพื่อให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านและครอบคลุมในทุกขั้นตอนของกระบวนการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ เช่น นิติกร นักวิชาการเงินและบัญชี นักพัฒนาสังคม เป็นต้น ทำให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง รวมถึงการพิจารณาปรับเปลี่ยนลักษณะการจัดจ้างบุคลากรเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค จากเดิมในตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราวเปลี่ยนเป็นพนักงานกองทุนผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการสร้างหลักประกันความมั่นคงในการประกอบอาชีพและสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งด้านการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองทุนผู้สูงอายุ โดยการจัดให้มีการจัดประชุมอบรมเชิงปฏิบัติการเสริมสร้างศักยภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคมากกว่าปีละ 2 ครั้ง และตามความเหมาะสม ซึ่งเป็นการถ่ายทอดองค์ความรู้ทั้งในเรื่องของกฎหมาย ข้อระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานติดตามหนี้ การเงินบัญชี ระบบการเบิกจ่าย และเรื่องอื่นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ เพื่อเพิ่มทักษะและสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรของกองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค รวมถึงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการจัดการกองทุนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

4) ด้านเอกสาร

เอกสาร แบบฟอร์มประกอบการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุเป็นสิ่งที่ใช้ประกอบการพิจารณาเงื่อนไขหลักเกณฑ์ในการดำเนินงาน ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะที่เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคได้ให้ข้อเสนอแนะว่า เอกสารแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของกองทุนผู้สูงอายุควรมีการปรับเปลี่ยนให้มีความเหมาะสมและมีเนื้อหาสาระที่มีความกระชับ ชัดเจน เข้าใจง่ายต่อผู้รับบริการ เนื่องจากเอกสารแบบฟอร์มบางอย่างมีความเข้าใจที่ยุ่งยากสำหรับผู้รับบริการ รวมถึงการจัดส่งเอกสารจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคมายังส่วนกลาง ควรมีการพัฒนากระบวนการจัดเก็บเอกสารและค้นหาเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นระบบมากขึ้น อีกทั้งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขเอกสารแบบฟอร์มควรให้เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคได้มีส่วนร่วมในการวางแผนและสามารถแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็นร่วมด้วย เพื่อการดำเนินงานและให้บริการกองทุนผู้สูงอายุอย่างมีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสมรัดกุมมากที่สุด

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ 2560

ชื่อ - สกุล

หมายเลขโทรศัพท์

E - mail (ถ้ามี)

คำชี้แจง

1. วัตถุประสงค์

แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ โดยนำผลสำรวจที่ได้รับไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้กองทุนผู้สูงอายุหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากท่าน

2. โปรดส่งแบบสำรวจกลับมาที่

กรมกิจการผู้สูงอายุ (กองบริหารกองทุนผู้สูงอายุ)
ที่อยู่ อาคารมหานครยิบซัม ชั้น 20 โซน B เลขที่ 539/2 ถนนศรีอยุธยา
เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

3. แบบสำรวจแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล (เฉพาะผู้สูงอายุที่รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุ)
ส่วนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ
ส่วนที่ 3 การสำรวจการรับรู้ข้อมูลการขอใช้เงินกองทุนผู้สูงอายุ
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

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) การกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคล
 3) การกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายกลุ่ม
6. ท่านเคยใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุมาแล้วกี่ครั้ง
 1) ครั้งแรก 2) ครั้งที่ 2 3) มากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป

ส่วนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงบน
 ค่าระดับความพึงพอใจที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)
 ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้สูงอายุที่ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุในแต่ละประเภท

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
● ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1. เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ในการให้บริการ สามารถชี้แจงและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างชัดเจน					
2. เจ้าหน้าที่สามารถให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
3. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ดูแลเอาใจใส่การให้บริการ และสร้างความประทับใจแก่ผู้ให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ เช่น ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่รับติดสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
5. มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอและให้บริการอย่างทั่วถึง					
● ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ทำให้สามารถเข้าถึงบริการจากกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างสะดวกง่ายดาย					
2. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง					
3. การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม					
5. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และเป็นธรรม					

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
● ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ					
2. ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
3. สถานที่ให้บริการมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอเหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ ห้องสุขา แบบฟอร์มต่าง ๆ ยื่นเรื่อง					
4. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย					
5. บริเวณสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีการปรับปรุงให้เหมาะสมสามารถรองรับจำนวนผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ					
● ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. กองทุนผู้สูงอายุเป็นบริการที่เป็นประโยชน์ ช่วยสนับสนุนเงินทุนในการประกอบอาชีพ และตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ					
2. กองทุนผู้สูงอายุมีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
3. คุณภาพการให้บริการมีความเหมาะสม และผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง					
4. การให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุมีความน่าเชื่อถือ และโปร่งใสเป็นธรรมสำหรับผู้สูงอายุทุกคน					
5. เอกสารแบบฟอร์มการให้บริการมีความถูกต้องชัดเจน เข้าใจง่าย					

ส่วนที่ 3 การสำรวจการรับรู้ข้อมูลการใช้เงินกองทุนผู้สูงอายุ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงบน
 ค่าระดับที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)
 การรับรู้ข้อมูล หมายถึง ผู้สูงอายุที่ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุเข้าใจและรับรู้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการใช้
 บริการกองทุนผู้สูงอายุ เช่น คุณสมบัติ หลักเกณฑ์ วัตถุประสงค์ วิธีการในการขอใช้บริการ เป็นต้น

ประเด็นการวัดความรู้	ระดับการรับรู้				
	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อย
● ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการ					
1. ท่านสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างสะดวก และตรงตามความต้องการ					
2. รูปแบบสื่อ และช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลกองทุนผู้สูงอายุมีความหลากหลาย เช่น เว็บไซต์ แผ่นพับ วิทยุทัศน์ สปอร์ตโฆษณาวิทยุ					
3. ข้อมูลประชาสัมพันธ์ อาทิ คู่มือ แผ่นพับ เว็บไซต์ของกองทุนผู้สูงอายุ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ และอธิบาย ชี้แจงข้อมูลได้อย่างชัดเจน					
4. เนื้อหาและข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีความทันสมัย					
5. ท่านสามารถรับรู้ และสอบถามข้อมูลการให้บริการผ่านเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุได้อย่างสะดวก					
● หลักเกณฑ์การกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ					
1. ท่านเข้าใจคุณสมบัติหลักเกณฑ์ของผู้กู้และผู้ค้ำประกันได้เป็นอย่างดี					
2. ท่านเข้าใจวิธีการขอกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพจากกองทุนผู้สูงอายุ และทราบว่าสถานที่ตั้งของหน่วยงานในการยื่นเรื่องอยู่ที่ไหน					
3. ท่านรับรู้และทราบว่าจำนวนวงเงินกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพที่กองทุนผู้สูงอายุให้การสนับสนุนมีจำนวนเท่าไร					

ประเด็นการวัดความรู้	ระดับการรับรู้				
	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อย
4. ท่านสามารถรอกข้อมูลและจัดเตรียมเอกสารประกอบการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์					
● หลักเกณฑ์การขอรับการสนับสนุนโครงการ					
1. ท่านเข้าใจขั้นตอนและวิธีการขอรับการสนับสนุนโครงการจากกองทุนผู้สูงอายุเป็นอย่างดี					
2. ท่านเข้าใจคุณสมบัติหลักเกณฑ์ของชมรม/องค์กรที่ขอรับการสนับสนุนโครงการจากกองทุนผู้สูงอายุ					
3. ท่านรับรู้เกี่ยวกับการจัดเตรียมเอกสารเพื่อขอรับการสนับสนุนโครงการ					
4. ท่านเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการจัดตั้ง และให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ (กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านลงในช่องว่างที่กำหนด)

1) ท่านคิดว่ากองทุนผู้สูงอายุควรมีการปรับปรุง และพัฒนาเรื่องใดเป็นสำคัญ

.....

.....

.....

.....

2) ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ 2560

ชื่อ - สกุล

หมายเลขโทรศัพท์

E - mail (ถ้ามี)

คำชี้แจง 1. วัตถุประสงค์

แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ ส่วนภูมิภาค โดยเป็นแบบสำรวจที่จัดทำขึ้นตามที่กรมบัญชีกลางกำหนดในตัวชี้วัดที่ 2.1 ซึ่งผลสำรวจที่ได้รับจะนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ทั้งนี้กองทุนผู้สูงอายุหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากท่าน

2. โปรดส่งแบบสำรวจกลับมาที่

กรมกิจการผู้สูงอายุ (กองบริหารกองทุนผู้สูงอายุ)

ที่อยู่ อาคารมหานครยิบซั่ม ชั้น 20 โซน B เลขที่ 539/2 ถนนศรีอยุธยา

เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

3. แบบสำรวจแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อความตามความเป็นจริงเกี่ยวกับท่าน)

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุปี

3. ระดับการศึกษา

1) ปวส. / ปวท. / อนุปริญญา 2) ปริญญาตรี

3) ปริญญาโท 4) สูงกว่าปริญญาโท

5) อื่นๆ (โปรดระบุ)

4. ตำแหน่ง

1) ข้าราชการ ตำแหน่ง

2) พนักงานราชการ ตำแหน่ง

3) พนักงานกองทุนผู้สูงอายุ ตำแหน่ง

4) อื่นๆ (โปรดระบุ)

5. จังหวัด.....

ส่วนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงบนค่าระดับความพึงพอใจที่สอดคล้องกับท่านมากที่สุด)

เกณฑ์คะแนนสอบถาม พึงพอใจมากที่สุด = 5 พึงพอใจมาก = 4 พึงพอใจปานกลาง = 3
 พึงพอใจน้อย = 2 พึงพอใจน้อยที่สุด = 1

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
● ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง					
1. เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนผู้สูงอายุเป็นอย่างดี สามารถถ่ายทอดความรู้ ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำปรึกษาได้ชัดเจน					
2. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
3. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถประสานแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานร่วมกันได้					
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
5. เจ้าหน้าที่ส่วนกลางและภูมิภาคสามารถดำเนินงานร่วมกันเป็นทีมได้เป็นอย่างดี โดยมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์แก่ผู้สูงอายุเป็นสำคัญ					
● ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงานส่วนกลาง					
1. ขั้นตอนการดำเนินงานมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ทำให้เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคสามารถเข้าถึงได้สะดวก					
2. ระยะเวลาขั้นตอนการดำเนินงานมีความเหมาะสม และเป็นไปตามแนวทางที่กำหนด					
3. กระบวนการดำเนินงานเป็นไปตามลำดับขั้นตอนก่อน - หลัง					
4. ดำเนินงานด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
5. กระบวนการดำเนินงานมีความโปร่งใส และเป็นธรรม ตรวจสอบได้					

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
● ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น คู่มือ แบบฟอร์ม คำร้อง แบบรายงานต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ					
2. มีการสนับสนุนข้อมูลเอกสาร ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับ การให้บริการกองทุนผู้สูงอายุแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ					
3. มีการสนับสนุนงบประมาณการดำเนินงานอย่างทั่วถึง เพื่อจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพสำหรับอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่					
4. มีช่องทางการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนกลางและภูมิภาคที่มีความสะดวกรวดเร็ว					
5. มีการพัฒนาระบบและช่องทางการเข้าถึงแหล่งข้อมูลการดำเนินงาน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้เป็นอย่างดี เช่น เว็บไซต์					
● ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. มีการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
2. มีการให้ความช่วยเหลือ และร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ					
3. กองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางได้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ					
4. มีการจัดประชุมอบรมเสริมสร้างทักษะความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสม					
5. มีการสนับสนุนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
● ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูล					
1. มีการพัฒนาช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลในรูปแบบใหม่ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชันไลน์ สื่อสังคมออนไลน์ ฯลฯ ทำให้สามารถประสานงานได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น					

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. มีการจัดส่งสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ (อาทิ คู่มือ แผ่นพับ โปสเตอร์) เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุทราบ					
3. ข้อมูลการประชาสัมพันธ์กองทุนผู้สูงอายุใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ และสามารถอธิบายชี้แจงข้อมูลได้อย่างครบถ้วนชัดเจน					
4. เนื้อหาและข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีความทันสมัยเท่าทันปัจจุบัน					
5. รูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ (กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านลงในช่องว่างที่กำหนด)

1) ท่านมีความพึงพอใจด้านใดในการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุมากที่สุด และคิดว่าควรส่งเสริมให้มีการดำเนินการดังกล่าวอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

.....

.....

.....

.....

2) ท่านคิดว่ากองทุนผู้สูงอายุควรมีการปรับปรุง/พัฒนาเรื่องใดเป็นสำคัญ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

3) ความคิดเห็นเพิ่มเติม/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้