

ผลการสำรวจความพึงพอใจ  
ของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

## ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

ผลการศึกษาเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ” ได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของกองทุนผู้สูงอายุ โดยการกั๊ยืมเงินทุนประกอบอาชีพประเภทรายบุคคล รายกลุ่ม และเป็นองค์กรที่ขอรับการสนับสนุนโครงการจากกองทุนผู้สูงอายุ จำนวนทั้งสิ้น 410 ชุด และนำแบบสำรวจที่ได้รับมาวิเคราะห์และนำเสนอผลทางการทางศึกษา สามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุจากผู้รับบริการกองทุนประเภทการกั๊ยืมเงินทุนประกอบอาชีพประเภทรายบุคคล กลุ่ม และองค์กรที่ขอรับการสนับสนุนโครงการจากกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งมีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทการขอรับบริการ รวมเป็นจำนวน 410 คน ปรากฏผล ดังนี้

#### 1.1 เพศ

ผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 51.2 เป็นเพศชาย และร้อยละ 48.8 เป็นเพศหญิง ตามลำดับ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1  
จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ  
จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (N = 410)	ร้อยละ
ชาย	210	51.2
หญิง	200	48.8
รวม	410	100

## 1.2 อายุ

ผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 71.2 มีอายุตั้งแต่ 60 – 69 ปี และร้อยละ 28.8 มีอายุ 70 ขึ้นไปตามลำดับ (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2  
จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ  
จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (N = 410)	ร้อยละ
60 – 69 ปี	292	71.2
70 – 79 ปี	118	28.8
80 ปีขึ้นไป	-	-
รวม	410	100

## 1.3 สถานภาพ

ผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 52.9 มีสถานภาพสมรส รองลงมา ร้อยละ 22.9 มีสถานภาพหม้าย ร้อยละ 10.2 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 8.8 มีสถานภาพหย่าร้าง และร้อยละ 5.1 มีสถานภาพแยกกันอยู่ตามลำดับ (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3  
จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ  
จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (N = 410)	ร้อยละ
โสด	42	10.2
สมรส	217	52.9
หม้าย	94	22.9
หย่าร้าง	39	8.8
แยกกันอยู่	21	5.1
รวม	410	100

## 1.4 ระดับการศึกษาสูงสุด

ผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 58.8 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา รองลงมา ร้อยละ 17.8 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 12 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. ร้อยละ 5.1 ไม่ได้รับการศึกษา ร้อยละ 3.4 จบการศึกษาระดับปวส./ปวท./อนุปริญญา ร้อยละ 2.7 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และร้อยละ 0.2 จบการศึกษาระดับปริญญาโท ตามลำดับ (ตารางที่ 4)

**ตารางที่ 4**  
**จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ**  
**จำแนกตามระดับการศึกษา**

ระดับการศึกษา	จำนวน (N = 410)	ร้อยละ
ไม่ได้เรียน	21	5.1
ประถมศึกษา	241	58.8
มัธยมศึกษาตอนต้น	73	17.8
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	49	12.0
ปวส. / ปวท. / อนุปริญญา	14	3.4
ปริญญาตรี	11	2.7
ปริญญาโท	1	0.2
<b>รวม</b>	<b>410</b>	<b>100</b>

**1.5 ประเภทการใช้บริการ**

ผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 69.8 ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุประเภทการกู้ยืมเงินทุน ประกอบอาชีพรายบุคคล รองลงมา ร้อยละ 27.3 ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุประเภทการขอรับการสนับสนุนโครงการ และร้อยละ 2.9 ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุประเภทการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ รายกลุ่ม ตามลำดับ (ตารางที่ 5)

**ตารางที่ 5**  
**จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ**  
**จำแนกตามประเภทการใช้บริการ**

ประเภทการใช้บริการ	จำนวน (N = 410)	ร้อยละ
โครงการที่ขอรับการสนับสนุน	112	27.3
การกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคล	286	69.8
การกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายกลุ่ม	112	2.9
<b>รวม</b>	<b>410</b>	<b>100</b>

**1.6 จำนวนครั้งการใช้บริการ**

ผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 57.3 ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุครั้งแรก รองลงมา ร้อยละ 35.9 ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุครั้งที่ 2 และร้อยละ 6.8 ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุมากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป ตามลำดับ (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6

จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ  
จำแนกตามจำนวนครั้งการใช้บริการ

ประเภทการใช้บริการ	จำนวน (N = 410)	ร้อยละ
ครั้งแรก	235	57.3
ครั้งที่ 2	147	35.9
มากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป	28	6.8
<b>รวม</b>	<b>410</b>	<b>100</b>

ส่วนที่ 2 ข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ สามารถแบ่งประเด็นการวัดความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน คือ ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจด้านคุณภาพ การให้บริการ ปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 7

จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

(n = 410)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองทุนผู้สูงอายุ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
<b>1.ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>								
1.1เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ในการให้บริการ สามารถชี้แจงและให้คำแนะนำเกี่ยวกับกาให้บริการกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างชัดเจน	<b>53.4 (219)</b>	33.2 (136)	12.9 (53)	0.5 (2)	-	4.40	0.727	<b>มากที่สุด</b>
1.2เจ้าหน้าที่สามารถให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	<b>61.0 (250)</b>	28.0 (115)	10.5 (43)	0.5 (2)	-	4.50	0.700	<b>มากที่สุด</b>
1.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ดูแลเอาใจใส่การให้บริการ และสร้างความประทับใจแก่ผู้บริการ	<b>62.4 (256)</b>	19.3 (79)	14.4 (59)	2.7 (11)	1.2 (5)	4.20	1.125	<b>มาก</b>

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองทุนผู้สูงอายุ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
1.4 เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ตอบแทน ไม่รับติดสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทาง มิชอบ ฯลฯ	75.6 (310)	16.6 (68)	7.1 (29)	0.7 (3)	-	4.67	0.638	มากที่สุด
1.5 มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอ และให้บริการอย่างทั่วถึง	51.5 (211)	28.3 (116)	19.5 (80)	0.7 (3)	-	4.30	0.805	มากที่สุด
<b>รวม</b>						<b>4.45</b>	<b>0.757</b>	<b>มากที่สุด</b>

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

- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ในการให้บริการ สามารถชี้แจง ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการได้ชัดเจน พบว่า ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 53.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 33.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 12.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ในการให้บริการ สามารถชี้แจงให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการได้ชัดเจนอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.40)

- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 61 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 28 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 10.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่าง การให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม เท่ากับ 4.50)

- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี ดูแลเอาใจใส่การให้บริการ และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 62.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 19.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 14.4 มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ร้อยละ 2.7 และความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 1.2 ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี ดูแลเอาใจใส่การให้บริการ และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.39)

- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ เช่น ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่รับติดสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 75.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 16.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 4.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 7.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และร้อยละ 0.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับร้อยละ 4.67)

- ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 51.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 28.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 19.5 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับร้อยละ 4.30)

**สรุป** ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.45)

ตารางที่ 8

จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

(n = 410)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองทุนผู้สูงอายุ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
<b>2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ</b>								
2.1 ขั้นตอนการให้บริการ เป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก สามารถ เข้าถึงบริการได้ง่าย	<b>56.8</b> <b>(233)</b>	16.5 (80)	16.8 (69)	4.1 (17)	2.7 (11)	4.24	1.044	มากที่สุด
2.2 ขั้นตอนการให้บริการเป็นไป ตามลำดับก่อน - หลัง	<b>52.9</b> <b>(217)</b>	27.3 (112)	17.6 (72)	1.5 (6)	0.7 (33)	4.30	0.860	มากที่สุด
2.3 การให้บริการมีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	<b>68.8</b> <b>(282)</b>	19.5 (80)	11.7 (48)	-	-	4.57	0.693	มากที่สุด
2.4 ระยะเวลาขั้นตอนการ ให้บริการมีความเหมาะสม	<b>49.8</b> <b>(204)</b>	34.9 (143)	14.4 (59)	1.0 (4)	-	4.33	0.755	มากที่สุด
2.5 ขั้นตอนการให้บริการมี ความโปร่งใส และเป็นธรรม	<b>57.8</b> <b>(237)</b>	27.6 (113)	14.4 (59)	0.2 (1)	-	4.42	0.765	มากที่สุด
<b>รวม</b>						<b>4.37</b>	<b>0.819</b>	มากที่สุด

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 5 ประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบไม่ยุ่งยาก และสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ความพึงพอใจเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง ความพึงพอใจการให้บริการที่มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ ความพึงพอใจต่อระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และเป็นธรรม ปรากฏผล ดังนี้

- ความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากและสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 56.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 19.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 16.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 4.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด และร้อยละ 2.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก และสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.24)

- ความพึงพอใจเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 52.9มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 27.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 17.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 1.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด และร้อยละ 0.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ



โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการไปตามลำดับก่อน – หลังอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.30)

- **ความพึงพอใจการให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ** พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 68.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 19.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และร้อยละ 11.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจการให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.57)

- **ความพึงพอใจต่อระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม** พบว่า ผู้ใช้บริการ จากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 49.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 34.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 14.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.33)

- **ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และเป็นธรรม** พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 57.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 27.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 14.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และเป็นธรรม โดยไม่เลือกปฏิบัติอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.43)

**สรุป** ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.37)

ตารางที่ 9

จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(n = 410)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ	ระดับความพึงพอใจ					X	S.D	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
<b>3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	44.1 (181)	<b>40.7</b> (167)	14.6 (60)	0.5 (2)	-	4.29	0.726	มากที่สุด
3.2 ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	39.0 (160)	<b>42.9</b> (176)	17.8 (73)	0.2 (1)	-	4.21	0.732	มากที่สุด
3.3 สถานที่ให้บริการมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอเหมาะสำหรับผู้ใช้บริการ เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ ห้องสุขา แบบฟอร์มต่าง ๆ ยื่นเรื่อง	<b>48.3</b> (198)	34.9 (143)	16.6 (68)	0.2 (1)	-	4.31	0.750	มากที่สุด
3.4 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	43.9 (180)	<b>42.0</b> (172)	14.1 (58)	-	-	4.30	0.702	มากที่สุด
3.5 บริเวณสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีการปรับปรุงให้เหมาะสมสามารถรองรับจำนวนผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ	51.2 (210)	<b>32.9</b> (135)	15.6 (64)	0.2 (1)	-	4.35	0.746	มากที่สุด
<b>รวม</b>						<b>4.29</b>	<b>0.731</b>	<b>มากที่สุด</b>

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

- ความพึงพอใจในสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 44.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 40.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 14.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.29)

- ความพึงพอใจเกี่ยวกับป้ายข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 42.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 39 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 17.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจนเข้าใจง่ายอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.21)

- ความพึงพอใจสถานที่ให้บริการมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ ห้องสุขา แบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 48.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 34.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 16.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจสถานที่ให้บริการมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ ห้องสุขา แบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม เท่ากับ 4.31)

- ความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 43.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 42 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และร้อยละ 14.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.30)

- ความพึงพอใจต่อบริเวณสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีการปรับปรุงให้เหมาะสมสามารถรองรับจำนวนผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 51.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 32.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 15.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อบริเวณสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีการปรับปรุงให้เหมาะสมสามารถรองรับจำนวนผู้สูงอายุที่มาใช้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.35)

**สรุป** ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.29)

ตารางที่ 10

จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

(n = 410)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ	ระดับความพึงพอใจ					X	S.D	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
<b>4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ</b>								
4.1 กองทุนผู้สูงอายุเป็นบริการที่เป็นประโยชน์ ช่วยสนับสนุนเงินทุนในการประกอบอาชีพ และตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ	30.5 (125)	19.0 (78)	<b>30.5</b> <b>(125)</b>	17.1 (70)	2.9 (12)	3.57	1.173	มาก
4.2 กองทุนผู้สูงอายุมีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	<b>65.9</b> <b>(270)</b>	21.0 (86)	12.9 (53)	0.2 (1)	-	4.52	0.724	มากที่สุด
4.3 คุณภาพการให้บริการมีความเหมาะสม และผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง	41.0 (168)	9.0 (37)	<b>41.0</b> <b>(168)</b>	7.3 (30)	1.7 (7)	3.80	1.109	มาก
4.4 การให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุมีความน่าเชื่อถือ และโปร่งใส เป็นธรรมสำหรับผู้สูงอายุทุกคน	<b>66.6</b> <b>(273)</b>	16.8 (69)	12.9 (53)	2.9 (12)	0.7 (3)	4.46	0.879	มากที่สุด
4.5 เอกสารแบบฟอร์มการให้บริการมีความถูกต้องชัดเจน เข้าใจง่าย	<b>43.2</b> <b>(177)</b>	16.6 (68)	16.8 (69)	18.3 (75)	5.1 (21)	3.74	1.316	มาก
<b>รวม</b>						<b>4.02</b>	<b>1.040</b>	<b>มาก</b>

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร จำนวน 5 ประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุ ได้อย่างสะดวก และตรงตามความต้องการ ความพึงพอใจต่อรูปแบบสื่อ และช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลกองทุนผู้สูงอายุ มีความหลากหลาย เช่น เว็บไซต์ แผ่นพับ วิดีทัศน์ สปอร์ตโฆษณาวิทยุ ความพึงพอใจต่อข้อมูลประชาสัมพันธ์ อาทิ คู่มือ แผ่นพับ เว็บไซต์ของกองทุนผู้สูงอายุ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ และอธิบาย ชี้แจงข้อมูลได้อย่างชัดเจน ความพึงพอใจต่อเนื้อหาและข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีความทันสมัย และความพึงพอใจเกี่ยวกับการรับรู้ และสอบถามข้อมูลการให้บริการผ่านเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุได้อย่างสะดวก



**สรุป** ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.28)

**ผลสรุปความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ** ต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งศึกษาครอบคลุม ครอบคลุมประเด็นการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน มีจำนวนของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด จำนวนทั้งสิ้น 410 คน โดยคิดตามสูตรคำนวณที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 94.15

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 72.6 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 27.4 เป็นเพศชาย ตามลำดับ (ตารางที่ 11)

#### ตารางที่ 11

จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค  
จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (N = 124)	ร้อยละ
หญิง	90	72.6
ชาย	34	27.4
รวม	124	100

#### 1.2 อายุ

เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 46.8 มีอายุ 30-39 ปี รองลงมา ร้อยละ 42.7 มีอายุ 20 - 29 ปี ร้อยละ 8.9 มีอายุ 40-49 ปี และร้อยละ 7.3 มีอายุ 41 ปีขึ้นไป ตามลำดับ (ตารางที่ 12)



**ตารางที่ 12**  
**จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค**  
**จำแนกตามอายุ**

อายุ	จำนวน (N = 124)	ร้อยละ
20 – 29 ปี	53	42.7
30 – 39 ปี	60	48.4
40 – 49 ปี	11	8.9
50 ปีขึ้นไป	-	-
<b>รวม</b>	<b>124</b>	<b>100</b>

**1.3 ระดับการศึกษา**

เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 86.3 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และร้อยละ 13.7 จบการศึกษาระดับปริญญาโท ตามลำดับ (ตารางที่ 13)

**ตารางที่ 13**  
**จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค**  
**จำแนกตามระดับการศึกษา**

ระดับการศึกษา	จำนวน (N = 124)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	107	86.3
ปริญญาโท	17	13.7
<b>รวม</b>	<b>124</b>	<b>100</b>

**1.4 ตำแหน่ง**

เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ร้อยละ 100 ตำแหน่งพนักงานกองทุนผู้สูงอายุ (ตารางที่ 14)

**ตารางที่ 14**  
**จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค**  
**จำแนกตามตำแหน่ง**

ตำแหน่ง	จำนวน (N = 124)	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ	124	100
<b>รวม</b>	<b>124</b>	<b>100</b>

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ได้แบ่งข้อมูลออกเป็น 5 ด้าน คือ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานส่วนกลางความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงานส่วนกลาง 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)			
<b>1. ความพึงพอใจด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงาน ส่วนกลาง</b>								
1.1 เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ เกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุน ผู้สูงอายุเป็นอย่างดี สามารถ ถ่ายทอดความรู้ ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำปรึกษาได้ ชัดเจน	29.8 (37)	<b>66.9</b> <b>(83)</b>	3.2 (4)	-	-	4.27	0.512	มากที่สุด
1.2 เจ้าหน้าที่มีความสามารถ ในการให้ความช่วยเหลือและ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่าง การดำเนินงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	25.8 (32)	<b>62.1</b> <b>(77)</b>	11.3 (14)	0.8 (1)	-	4.13	0.624	มาก
1.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถประสานแลกเปลี่ยน เรียนรู้เกี่ยวกับการดำเนินงาน ร่วมกันได้	<b>62.1</b> <b>(77)</b>	33.9 (42)	4.0 (5)	-	-	4.58	0.572	มากที่สุด
1.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วย ความซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่รับ สินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	<b>71.0</b> <b>(88)</b>	26.6 (33)	1.6 (2)	0.8 (1)	-	4.68	0.549	มากที่สุด
1.5 เจ้าหน้าที่ส่วนกลางและ ภูมิภาคสามารถดำเนินงาน ร่วมกันเป็นทีมได้เป็นอย่างดี โดยมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์แก่ ผู้สูงอายุเป็นสำคัญ	<b>40.3</b> <b>(50)</b>	54.0 (67)	4.8 (6)	0.8 (1)	-	4.34	0.610	มากที่สุด

รวม	4.34	0.573	มากที่สุด
-----	------	-------	-----------

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

**- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ในการดำเนินงานเป็นอย่างดี สามารถชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำปรึกษาได้ชัดเจน** พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 66.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 29.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และร้อยละ 3.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ส่วนกลางมีทักษะความรู้ในการดำเนินงานเป็นอย่างดี สามารถชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำปรึกษาได้ชัดเจนอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.27)

**- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ** พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่ ร้อยละ 62.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 25.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 11.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ส่วนกลางมีความสามารถในการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.13)

**- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ส่วนกลางมีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถประสานแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานร่วมกันได้** พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่ ร้อยละ 62.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 33.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และร้อยละ 4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ส่วนกลางมีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถประสานแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานร่วมกันได้อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.58)

**- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ส่วนกลางมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น** พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่ ร้อยละ 71 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 26.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 1.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ส่วนกลางมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ ในทางมิชอบอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.68)

- ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานระหว่างเจ้าหน้าที่ร่วมกันเป็นทีมได้เป็นอย่างดี โดยมุ่งเน้น เพื่อประโยชน์แก่ผู้สูงอายุเป็นสำคัญ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่ ร้อยละ 54 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 40.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 4.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานระหว่างเจ้าหน้าที่ร่วมกันเป็นทีมได้เป็นอย่างดี โดยมุ่งเน้นเพื่อประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เป็นสำคัญอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.34)

สรุป ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานส่วนกลางโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม เท่ากับ 4.40)

### ตารางที่ 16

#### จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ที่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงานส่วนกลาง

(n = 124)

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ กองทุนผู้สูงอายุในส่วน ภูมิภาค	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
2. ความพึงพอใจด้าน กระบวนการหรือขั้นตอนการ ให้บริการงานส่วนกลาง								
2.1 ขั้นตอนการดำเนินงานมีการ บริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ทำให้เจ้าหน้าที่ส่วน ภูมิภาคสามารถเข้าถึงได้สะดวก	24.2 (30)	<b>46.0</b> <b>(57)</b>	25.8 (32)	4.0 (5)	-	3.90	0.811	มาก
2.2 ระยะเวลาขั้นตอนการ ดำเนินงานมีความเหมาะสม และเป็นไปตามแนวทางที่ กำหนด	18.5 (23)	<b>50.0</b> <b>(62)</b>	25.8 (32)	4.8 (6)	0.8 (1)	3.81	0.823	มาก
2.3 กระบวนการดำเนินงาน เป็นไปตามลำดับขั้นตอน ก่อน-หลัง	31.5 (39)	<b>55.6</b> <b>(69)</b>	12.1 (15)	0.8 (1)	-	4.17	0.695	มาก
2.4 ดำเนินงานด้วยความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่ เลือกปฏิบัติ	<b>46.0</b> <b>(57)</b>	46.0 (57)	7.3 (9)	0.8 (1)	-	3.37	0.656	มากที่สุด
2.5 กระบวนการดำเนินงานมี	<b>49.2</b>	40.3	9.7	0.8	-	4.38	0.694	มากที่สุด

ความโปร่งใส และเป็นธรรม ตรวจสอบได้	(61)	(50)	(12)	(1)				
<b>รวม</b>						<b>4.13</b>	<b>0.736</b>	<b>มาก</b>

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

- **ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการดำเนินงานมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ทำให้เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคสามารถเข้าถึงได้สะดวก** พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่ ร้อยละ 46 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 25.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 24.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และร้อยละ 4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการดำเนินงานมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ทำให้เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคสามารถเข้าถึงได้สะดวกอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 3.90)

- **ความพึงพอใจต่อระยะเวลาขั้นตอนการดำเนินงานมีความเหมาะสม และเป็นไปตามแนวทางที่กำหนด** พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่ ร้อยละ 50 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 25.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 18.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 4.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และร้อยละ 1.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาขั้นตอนการดำเนินงานมีความเหมาะสมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 3.81)

- **ความพึงพอใจต่อกระบวนการดำเนินงานเป็นไปตามลำดับขั้นตอนก่อน-หลัง** พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่ ร้อยละ 55.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 31.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 12.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อกระบวนการดำเนินงานเป็นไปตามลำดับขั้นตอนก่อน - หลังอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.17)

- **ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ** พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่ ร้อยละ 57 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและมาก รองลงมา ร้อยละ 7.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.37)

- ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการดำเนินงานมีความโปร่งใส และเป็นธรรมตรวจสอบได้ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 49.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 40.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 9.7 มีความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลาง และร้อยละ 0.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการดำเนินงานมีความโปร่งใสและเป็นธรรมตรวจสอบได้อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.38)

สรุป ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านกระบวนการปฏิบัติงานหรือขั้นตอนการให้บริการงานจากส่วนกลางโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม เท่ากับ 4.13)

**ตารางที่ 17**  
**จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค**  
**ที่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

(n = 124)

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ กองทุนผู้สูงอายุในส่วน ภูมิภาค	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)			
<b>3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
3.1 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น คู่มือ แบบฟอร์ม คำร้อง แบบรายงานต่างๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ	35.5 (44)	<b>56.5</b> <b>(70)</b>	4.0 (5)	4.0 (5)	-	4.23	0.711	มากที่สุด
3.2 มีการสนับสนุนข้อมูลเอกสาร ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับ การให้บริการกองทุนผู้สูงอายุแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	24.2 (30)	<b>48.4</b> <b>(60)</b>	21.8 (27)	5.6 (7)	-	3.91	0.827	มาก

3.3 มีการสนับสนุนงบประมาณ การดำเนินงานอย่างทั่วถึง เพื่อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ ที่มี ประสิทธิภาพสำหรับอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่	12.9 (16)	<b>54.8</b> <b>(68)</b>	17.7 (22)	14.5 (18)	-	3.66	0.882	มาก
ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ กองทุนผู้สูงอายุใน ส่วน ภูมิภาค	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)			
3.4 มี ช่องทางการติดต่อ ประสานงานระหว่างส่วนกลาง และภูมิภาคที่มีความสะดวก รวดเร็ว	26.6 (33)	<b>44.4</b> <b>(55)</b>	20.2 (25)	8.9 (11)	-	3.89	0.904	มาก
3.5 มีการพัฒนาระบบและ ช่องทางการเข้าถึงแหล่งข้อมูล การดำเนินงาน เพื่อสนับสนุน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ได้เป็นอย่างดี เช่น เว็บไซต์	21.8 (27)	<b>58.9</b> <b>(73)</b>	13.7 (17)	4.0 (5)	1.6 (2)	3.95	0.815	มาก
<b>รวม</b>						<b>3.93</b>	<b>0.67</b>	<b>มาก</b>

จากการศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของกองทุน ผู้สูงอายุส่วนกลางด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ในการปฏิบัติงาน เช่น คู่มือ แบบฟอร์มคำร้อง แบบรายงานต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนข้อมูลเอกสาร ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับ การให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ แก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนงบประมาณ การดำเนินงานอย่างทั่วถึง เพื่อจัดหา วัสดุอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพสำหรับอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจต่อช่องทาง การติดต่อประสานงานระหว่างส่วนกลางและภูมิภาคที่มีความสะดวกรวดเร็ว และความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบ และช่องทางการเข้าถึงแหล่งข้อมูลการดำเนินงาน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้เป็นอย่างดี เช่น เว็บไซต์ ปรากฏผล ดังนี้

- ความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น คู่มือ แบบฟอร์มคำร้อง แบบรายงานต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ ในส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่ ร้อยละ 56.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 35.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 4.0 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางและระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น คู่มือ แบบฟอร์มคำร้อง แบบรายงานต่าง ๆ



เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.23)

- ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนข้อมูลเอกสาร ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับ การให้บริการกองทุนผู้สูงอายุแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 48.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 24.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 21.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 5.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อการสนับสนุนข้อมูลเอกสาร ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับ การให้บริการกองทุนผู้สูงอายุแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม เท่ากับ 3.91)

- ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนงบประมาณการดำเนินงานอย่างทั่วถึง เพื่อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพสำหรับอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 54.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 17.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 12.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และร้อยละ 14.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อการสนับสนุนงบประมาณการดำเนินงานอย่างทั่วถึง เพื่อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพสำหรับอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 3.66)

- ความพึงพอใจต่อการช่องทางการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนกลางและภูมิภาคที่มีความสะดวกรวดเร็ว พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 44.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 26.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 20.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 8.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อการช่องทางการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนกลางและภูมิภาคที่มีความสะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 3.89)

- ความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบและช่องทางการเข้าถึงแหล่งข้อมูลการดำเนินงาน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้เป็นอย่างดี เช่น เว็บไซต์ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 58.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 21.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 13.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และร้อยละ 1.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบและช่องทางการเข้าถึงแหล่งข้อมูลการดำเนินงาน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้เป็นอย่างดี เช่น เว็บไซต์อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 3.95)

**สรุป** ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจากส่วนกลางโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม เท่ากับ 3.93)

**ตารางที่ 18**  
**จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค**  
**ที่มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ**

(n = 124)

ความพึงพอใจของ เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ ในส่วนภูมิภาค	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
<b>4. ความพึงพอใจด้าน คุณภาพการให้บริการ</b>								
4.1 มีการปรับปรุง และพัฒนา คุณภาพการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	23.4 (29)	<b>59.7</b> (74)	8.9 (11)	6.5 (8)	1.6 (2)	3.97	0.855	มาก
4.2 มีการให้ความช่วยเหลือ และร่วมมือในการแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกัน อย่างมีประสิทธิภาพ	33.9 (42)	<b>47.6</b> (59)	11.3 (14)	7.3 (9)	-	4.08	0.861	มาก
4.3 กองทุนผู้สูงอายุส่วนกลาง ได้มีการติดตามประเมินผล การปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	33.9 (42)	<b>50.8</b> (63)	8.9 (11)	5.6 (7)	0.8 (1)	4.11	0.848	มาก
4.4 มีการจัดประชุมอบรม เสริมสร้างทักษะความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสม	21.0 (26)	<b>48.4</b> (60)	21.8 (27)	8.1 (10)	0.8 (1)	3.81	0.890	มาก
4.5 มีการสนับสนุนอัตรากำลัง เจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการ ปฏิบัติงาน	13.7 (17)	<b>58.9</b> (73)	13.7 (17)	12.9 (16)	0.8 (1)	3.72	0.889	มาก
<b>รวม</b>						<b>3.94</b>	<b>0.869</b>	<b>มาก</b>

จากการศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน 5 ประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือ และร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ความพึงพอใจต่อกองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางได้ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ความพึงพอใจต่อการจัดประชุมอบรมเสริมสร้างทักษะความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสม และความพึงพอใจต่อการสนับสนุนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ปรากฏผล ดังนี้

- ความพึงพอใจต่อการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 59.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 23.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 8.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 6.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และร้อยละ 1.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ



ตารางที่ 19

จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค  
ที่มีความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์

(n = 124)

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)			
<b>5. ความพึงพอใจด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์</b>								
5.1 มีการพัฒนาช่องทางการ สื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลใน รูปแบบใหม่ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชันไลน์ สื่อสังคม ออนไลน์ ทำให้สามารถประสานงาน ได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น	25.8 (32)	<b>58.9</b> <b>(73)</b>	7.3 (9)	7.3 (9)	0.8 (1)	4.02	0.836	มาก
5.2 มีการจัดส่งสื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ (คู่มือ แผ่นพับ โปสเตอร์) เพื่อ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุทราบ	18.5 (23)	<b>52.4</b> <b>(65)</b>	21.8 (27)	7.8 (9)	-	3.82	0.817	มาก
5.3 ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ กองทุนผู้สูงอายุใช้ภาษาที่เข้าใจ ง่าย กระชับ และสามารถ อธิบายชี้แจงข้อมูลได้อย่าง ครบถ้วนชัดเจน	23.4 (29)	<b>62.9</b> <b>(78)</b>	7.3 (9)	6.5 (8)	-	4.03	0.754	มาก
5.4 เนื้อหาและข้อมูลข่าวสาร ต่าง ๆ มีความทันสมัยเท่าทันปัจจุบัน	17.7 (22)	<b>66.9</b> <b>(83)</b>	8.9 (11)	6.5 (8)	-	3.96	0.726	มาก
5.5 รูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์ใช้ ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ	19.4 (24)	<b>66.9</b> <b>(83)</b>	7.3 (9)	6.5 (8)	-	3.99	0.727	มาก
<b>รวม</b>						<b>4.96</b>	<b>0.772</b>	<b>มาก</b>

จากการศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์ จำนวน 5 ประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการพัฒนาช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลในรูปแบบใหม่ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชันไลน์ สื่อสังคมออนไลน์ ทำให้สามารถประสานงานได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น ความพึงพอใจต่อการจัดส่งสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ (อาทิ คู่มือ แผ่นพับ โปสเตอร์) เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุทราบ ความพึงพอใจต่อข้อมูลการประชาสัมพันธ์กองทุนผู้สูงอายุใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ และสามารถอธิบายชี้แจงข้อมูล

ได้อย่างครบถ้วนชัดเจน ความพึงพอใจต่อเนื้อหาและข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีความทันสมัยเท่าทันปัจจุบัน และความพึงพอใจต่อรูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ ปรากฏผล ดังนี้

- ความพึงพอใจต่อการพัฒนาช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลในรูปแบบใหม่ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชันไลน์ สื่อสังคมออนไลน์ ทำให้สามารถประสานงานได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่ ร้อยละ 58.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 25.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 7.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางและระดับน้อย และร้อยละ 0.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลในรูปแบบใหม่ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชันไลน์ สื่อสังคมออนไลน์ ทำให้สามารถประสานงานได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้นอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.02)

- ความพึงพอใจต่อการจัดส่งสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ (อาทิ คู่มือ แผ่นพับ โปสเตอร์) เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุทราบ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 52.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 21.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 18.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และร้อยละ 7.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อการจัดส่งสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ (อาทิ คู่มือ แผ่นพับ โปสเตอร์) เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุทราบอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 3.82)

- ความพึงพอใจต่อข้อมูลการประชาสัมพันธ์กองทุนผู้สูงอายุใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ และสามารถอธิบายชี้แจงข้อมูลได้อย่างครบถ้วนชัดเจน พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 62.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 23.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 7.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 6.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อข้อมูลการประชาสัมพันธ์กองทุนผู้สูงอายุใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ และสามารถอธิบายชี้แจงข้อมูลได้อย่างครบถ้วนชัดเจนอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.03)

- ความพึงพอใจต่อเนื้อหาและข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีความทันสมัยเท่าทันปัจจุบัน พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 66.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 17.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 8.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 6.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อเนื้อหาและข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีความทันสมัยเท่าทันปัจจุบันอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 3.96)

- ความพึงพอใจต่อรูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 66.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา

ร้อยละ 19.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 7.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 6.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อรูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 3.99)

**สรุป** ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์โดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม เท่ากับ 4.07)

**ผลสรุปความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่** ต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งศึกษาครอบคลุม ครอบคลุมประเด็นการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน มีจำนวนของเจ้าหน้าที่ที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุดจำนวนทั้งสิ้น 121 คน โดยคิดตามสูตรคำนวณที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 92.74

# สรุปผลการประเมิน



## สรุปผลการประเมิน

ผลการประเมินจากร้อยละของผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุ ของผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนผู้สูงอายุ ที่แบ่งระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในด้านต่างๆ จากการได้รับบริการกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งพิจารณาจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมากที่สุดเทียบตามระดับเกณฑ์การประเมิน โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

### ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน ตัวอย่าง
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
<b>1. ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>						
1.1 เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ในการให้บริการ สามารถชี้แจงและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างชัดเจน	219	136	53	2	0	410
1.2 เจ้าหน้าที่สามารถให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	250	115	43	2	0	410
1.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ดูแลเอาใจใส่ การให้บริการ และสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ	256	79	59	11	5	410
1.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ เช่น ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่รับติดสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	310	68	29	3	0	410
1.5 มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอและให้บริการอย่างทั่วถึง	211	116	80	3	0	410
<b>2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ</b>						
2.1 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ทำให้สามารถเข้าถึงบริการจากกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างสะดวกง่ายดาย	233	80	69	17	11	410
2.2 ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง	217	112	72	6	3	410
2.3 การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	282	80	48	0	0	410
2.4 ระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	204	143	59	44	0	410
2.5 ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และเป็นธรรม	273	113	59	1	0	410

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน ตัวอย่าง
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
<b>3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	181	167	60	2	0	410
3.2 ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	160	176	73	1	0	410
3.3 สถานที่ให้บริการมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอเหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ ห้องสุขา แบบฟอร์มต่างๆ	198	143	68	1	0	410
3.4 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	180	172	58	0	0	410
3.5 บริเวณสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีการปรับปรุงให้เหมาะสมสามารถรองรับจำนวนผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ	210	135	64	1	0	410
<b>4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ</b>						
4.1 กองทุนผู้สูงอายุเป็นบริการที่เป็นประโยชน์ช่วยสนับสนุนเงินทุนในการประกอบอาชีพและตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ	125	78	125	70	12	410
4.2 กองทุนผู้สูงอายุมีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	270	86	53	1	0	410
4.3 คุณภาพการให้บริการมีความเหมาะสมและผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง	168	37	168	30	7	410
4.4 การให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุมีความน่าเชื่อถือและโปร่งใส เป็นธรรมสำหรับผู้สูงอายุทุกคน	273	69	53	12	3	410
4.5 เอกสารแบบฟอร์มการให้บริการมีความถูกต้องชัดเจนเข้าใจง่าย	177	68	69	75	21	410
รวม	4,397	2173	1,362	282	62	8,200
จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด (ตามค่าคะแนนเฉลี่ย 5.00 - 3.41)	<b>368 (คน)</b>					
ร้อยละของผลสำรวจที่มีความพึงพอใจ	<b>94.15 %</b>					

ผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน ตัวอย่าง
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
<b>1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงาน ส่วนกลาง</b>						
1.1 เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ในการดำเนินงานเป็น อย่างดี ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ บริการได้ชัดเจน	37	83	4			124
1.2 เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้ความ ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่าง การดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	32	77	14	1		124
1.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถประสาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานร่วมกัน	77	42	5			124
1.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงผลประโยชน์ในทางมิชอบ	88	33	2	1		124
1.5 เจ้าหน้าที่ส่วนกลางและภูมิภาคสามารถ ดำเนินงานร่วมกันเป็นทีมได้เป็นอย่างดี โดยมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์แก่ผู้สูงอายุสำคัญ	50	67	6	1		124
<b>2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอน การให้บริการงานส่วนกลาง</b>						
2.1 ขั้นตอนการดำเนินงานมีการบริหารจัดการอย่าง เป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ทำให้เจ้าหน้าที่ส่วน ภูมิภาคสามารถเข้าถึงได้สะดวก	30	57	32	5		124
2.2 ระยะเวลาขั้นตอนการดำเนินงานมีความ เหมาะสม และเป็นไปตามแนวทางที่กำหนด	23	62	32	6	1	124
2.3 กระบวนการดำเนินงานเป็นไปตามลำดับ ขั้นตอนก่อน - หลัง	39	69	15	1		124
2.4 ดำเนินงานด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	57	57	9	1		124
2.5 กระบวนการดำเนินงานมีความโปร่งใส และ เป็นธรรม ตรวจสอบได้	61	50	12	1		124
<b>3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
3.1 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น คู่มือ แบบฟอร์มคำร้อง แบบรายงานต่างๆ	44	70	5	5		124

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน ตัวอย่าง
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ						
3.2 มีการสนับสนุนข้อมูลเอกสาร ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ แก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	30	60	27	7		124
3.3 มีการสนับสนุนงบประมาณการดำเนินงานทั่วถึง เพื่อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพสำหรับ อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่	16	68	22	18		124
3.4 มีช่องทางการติดต่อประสานงานระหว่าง ส่วนกลางและภูมิภาคที่มีความสะดวกรวดเร็ว	33	55	25	11		124
3.5 มีการพัฒนาระบบและช่องทางการเข้าถึง แหล่งข้อมูลการดำเนินงาน เพื่อสนับสนุนการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้เป็นอย่างดี	27	73	17	5	2	124
<b>4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ</b>						
4.1 มีการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	29	74	11	8	2	124
4.2 มีการให้ความช่วยเหลือ และร่วมมือในการแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ	42	59	14	9		124
4.3 กองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางได้ติดตามประเมินผล การปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	42	63	11	7	1	124
4.4 จัดประชุมอบรมเสริมสร้างทักษะความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ อย่างเหมาะสม	26	60	27	10	1	124
4.5 มีการสนับสนุนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ ต่อการปฏิบัติงาน	17	73	17	16	1	124
<b>5. การรับรู้ด้านสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลผู้ใช้บริการ</b>						
5.1 มีการพัฒนาช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ข้อมูลในรูปแบบใหม่ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ สื่อสังคมออนไลน์ ฯลฯ ทำให้สามารถ ประสานงานได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น	32	73	9	9	1	124
5.2 มีการจัดส่งสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการ กองทุนผู้สูงอายุ (อาทิ คู่มือ แผ่นพับ โปสเตอร์)	23	65	27	9		124

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน ตัวอย่าง
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุทราบ						
5.3 ข้อมูลการประชาสัมพันธ์กองทุนผู้สูงอายุใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ และสามารถอธิบายชี้แจงข้อมูลได้อย่างครบถ้วนชัดเจน	29	78	9	8		124
5.4 เนื้อหาและข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีความทันสมัยเท่าทันปัจจุบัน	22	83	11	8		124
5.5 รูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ	24	83	9	8		124
รวม	930	1,634	372	115	9	3,100
จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด (ตามค่าคะแนนเฉลี่ย 5.00 - 3.41)	<b>115 (คน)</b>					
ร้อยละของผลสำรวจที่มีความพึงพอใจ	<b>92.74%</b>					

### สรุปผลสำรวจ

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

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ จำนวน 410 คน คิดเป็นร้อยละ 94.14 และผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 92.74 ซึ่งเมื่อนำผลความพึงพอใจ มารวมกันทั้งหมดเท่ากับร้อยละ **92.44**

ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงาน  
ของกองทุนผู้สูงอายุ



## ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกองทุนผู้สูงอายุ

จากผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งในส่วนที่ 3 ศึกษาเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่างๆ ในการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ โดยผลการศึกษาเป็นการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานกองทุนผู้สูงอายุดังกล่าวสามารถนำไปปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา การดำเนินงานให้บริการกองทุนผู้สูงอายุอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

### ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนผู้สูงอายุ

โดยผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุได้แสดงความคิดเห็นและเสนอข้อเสนอแนะจำนวน 78 คน สามารถแบ่งประเด็นต่าง ๆ 5 ประเด็น ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการขอรับบริการกองทุนผู้สูงอายุ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ด้านการให้ความรู้ความเข้าใจ และการสนับสนุนด้านอื่น ๆ ปรากฏผล ดังนี้

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการขอรับบริการกองทุนผู้สูงอายุ

กองทุนผู้สูงอายุให้บริการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพและสนับสนุนเงินอุดหนุนโครงการซึ่งกระบวนการและขั้นตอนการขอรับบริการส่วนภูมิภาคนั้น จะดำเนินการผ่านสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้รับเรื่อง/รับคำร้อง แสวงหาข้อเท็จจริง รวบรวมเอกสารหลักฐาน เพื่อดำเนินการส่งต่อไปให้กับกองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางกรุงเทพมหานคร เพื่อตรวจสอบ วิเคราะห์ข้อมูลและเสนอต่อคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงฯ เพื่อตรวจสอบ ถ้อยแถลง พิเคราะห์ความเห็นเสนอต่อ คณะกรรมการบริหารกองทุนผู้สูงอายุพิจารณาการอนุมัติจ่ายเงิน และแจ้งผลการพิจารณาอนุมัติกลับไปยัง ส่วนภูมิภาค เพื่อแจ้งให้ผู้สูงอายุทราบผลการรับบริการกองทุนผู้สูงอายุต่อไป เพื่อเป็นทุนใช้จ่ายเกี่ยวกับการคุ้มครอง การส่งเสริม และการสนับสนุนผู้สูงอายุให้มีศักยภาพ ความมั่นคง และมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยเป็นการส่งเสริมการดำเนินกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้สูงอายุในด้านต่างๆ เช่น การสร้างอาชีพ และมีรายได้ ในการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุโดยที่ไม่เป็นภาระของครอบครัว การให้ความช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาความเดือดร้อน การส่งเสริมการรวมกลุ่มให้สามารถดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ได้ ซึ่งกระบวนการขอรับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุจะมีกระบวนการและขั้นตอนที่มีรายละเอียดต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการพิจารณา จึงทำให้ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อกระบวนการและขั้นตอนการขอรับบริการ

ขั้นตอนการพิจารณาการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพมีกระบวนการและขั้นตอนในการพิจารณาที่มีรายละเอียดมากซับซ้อนหลายขั้นตอน โดยส่วนภูมิภาคเป็นต้นเรื่องและทำการส่งต่อไปให้ส่วนกลาง ทำหน้าที่เป็นผู้พิจารณาอนุมัติ ทำให้ใช้ระยะเวลาในการพิจารณานาน ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จึงมีความคิดเห็นว่าการขอรับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีขั้นตอนซับซ้อน และใช้เวลานานเกินไป ไม่ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ จึงอยากให้มีการปรับลดกระบวนการ/ขั้นตอนการพิจารณาขอรับบริการให้ใช้ระยะเวลาสั้นลงและสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เพื่อให้สามารถนำเงินทุนประกอบอาชีพที่ได้รับไปใช้ดำเนินการได้ทันตามแผนการประกอบอาชีพที่กำหนดไว้

ขั้นตอนการพิจารณาถ้อยแถลงโครงการที่ขอรับการสนับสนุน มีกระบวนการและขั้นตอนในการพิจารณาที่หลายขั้นตอน และใช้เวลานาน ซึ่งผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าการเขียนโครงการมีความยุ่งยาก และมีการปรับแก้ไขหลายครั้งตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่กองทุนฯ ให้ตรงกับหลักเกณฑ์ที่กำหนด ทำให้การขอรับการสนับสนุนโครงการเป็นไปไม่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และใช้เวลานานเกินไปจากที่กำหนดไว้



ผู้ให้บริการ จึงมีความต้องการให้มีการสร้างเครือข่ายองค์กรในการทำงานระดับท้องถิ่น อาทิ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หรือองค์กรเครือข่ายอื่นในพื้นที่ทำหน้าที่ในการให้คำแนะนำการเขียนโครงการ ช่วยอำนวยความสะดวกในการประสานงาน การชำระเงิน และจัดส่งเอกสารต่าง ๆ เพื่อประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ในการติดต่อประสานงานกับกองทุนผู้สูงอายุ

สรุปข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่า ขั้นตอนการพิจารณากลับกรองโครงการที่ขอรับการ สนับสนุนและการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคลและรายกลุ่มมีกระบวนการ/ขั้นตอนการพิจารณา ที่หลายขั้นตอนยุ่งยากและทำให้ใช้ระยะเวลาในการพิจารณานานเกินไป จึงมีความต้องการให้มีการปรับลด กระบวนการ/ขั้นตอนเพื่อให้ใช้ระยะเวลาในการพิจารณาที่สั้นลง รูปแบบการยื่นเรื่องขอรับการสนับสนุนต้องการ ให้มีการปรับเปลี่ยนขั้นตอนการดำเนินงานที่ลดความยุ่งยาก เพื่อให้การอนุมัติใช้ระยะเวลารวดเร็ว ส่งผลให้ผู้สูงอายุ สามารถนำเงินทุนประกอบอาชีพที่ได้รับไปใช้ดำเนินการได้ทันต่อแผนการประกอบอาชีพ รวมถึงการเสนอขอรับ การสนับสนุนโครงการที่มีความยุ่งยากและหลายขั้นตอน รูปแบบการเขียนโครงการที่มีความเข้าใจยากสำหรับผู้สูงอายุ ผู้ให้บริการจึงมีข้อเสนอแนะอยากให้มีการสร้างเครือข่ายระหว่างองค์กรในการทำงานระดับท้องถิ่นช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน ที่รับผิดชอบในจังหวัดโดยตรง

## 2) ด้านการอำนวยความสะดวก

การอำนวยความสะดวกเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นความพึงพอใจ ในการขอรับบริการโดยตรงที่ผู้ใช้บริการจะได้รับตั้งแต่ขั้นตอนแรกของการรับบริการ เนื่องจากผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ เป็นผู้สูงอายุที่จำเป็นอย่างยิ่งต้องการได้รับการอำนวยความสะดวกอย่างครบถ้วนในด้านต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวก ในการขอรับบริการ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ป้ายบอกสถานที่ เอกสารแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการขอรับบริการรวมถึง การปรับสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมกับผู้สูงอายุ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการอำนวยความสะดวก

สถานที่ตั้งของหน่วยงานที่ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ แบ่งเป็นส่วนกลางกรุงเทพมหานคร และ ส่วนภูมิภาค ที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด โดยสถานที่ให้บริการควรจัดให้มี สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สำหรับผู้ใช้บริการได้ใช้อำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกจุดให้บริการ น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ ห้องสุขาที่มีความสะอาด เรียบร้อยและเพียงพอ แต่เนื่องด้วยสถานที่ให้บริการในแต่ละจังหวัด มีข้อจำกัด ทั้งขนาดและพื้นที่ซึ่งมีความแตกต่างกัน ตามสภาพที่เป็นอยู่ ส่งผลต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอและเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้สูงอายุ โดยผู้ใช้บริการในบางจังหวัดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไขและเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอและเหมาะสม ต่อผู้ใช้บริการ รวมถึงระยะทางของสถานที่ให้บริการกับที่อยู่อาศัยของผู้ใช้บริการ ห่างไกลกัน ทำให้เดินทางมาใช้บริการไม่สะดวก อยากให้มีการให้บริการถึงในพื้นที่ที่ผู้สูงอายุอาศัยอยู่

การผ่อนชำระเงินคืนมีขั้นตอนที่หลายขั้นตอน ส่งผลให้เกิดความไม่เข้าใจและยุ่งยาก สำหรับผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ใช้บริการที่เป็นผู้สูงอายุจะไม่เข้าใจถึงขั้นตอนวิธีการผ่อนชำระ ที่ถูกต้องหรือการชำระคืนที่ผิดวิธี ซึ่งปัจจุบันกองทุนผู้สูงอายุมีการผ่อนชำระเงินสามารถแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ คือ การโอนเงินผ่านธนาคาร ธนาณัติ และการชำระเงิน ณ จุดให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุ และพบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นกับการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ บริการ เช่น ปัญหาขั้นตอนการชำระเงินที่ยุ่งยากซับซ้อนต่อผู้ใช้บริการที่เป็นผู้สูงอายุ ปัญหาการหลงลืมส่งเอกสาร ใบเสร็จชำระเงิน ปัญหาการฝากสมาชิกในครอบครัวหรือญาติพี่น้องคนรู้จักมาผ่อนชำระเงินแต่ไม่ได้มีการชำระให้ ปัญหาการเดินทางและระยะทาง ในการมาชำระเงินหรือติดต่อประสานงานกับจุดให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุ ที่ยากลำบาก เป็นต้น ซึ่งปัญหาเหล่านี้ล้วนจะส่งผลให้ผู้ให้บริการไม่เกิดความสะดวกในการผ่อนชำระเงินทุน ประกอบอาชีพ จึงมีข้อเสนอแนะให้กองทุนผู้สูงอายุมีการปรับปรุงขั้นตอนและเพิ่มช่องทางการผ่อนชำระเงินคืน

ผ่านช่องทางอื่นที่มีความสะดวกมากขึ้น เช่น การหักเงินผ่านบัญชีธนาคาร และสำหรับพื้นที่ห่างไกลควรให้เจ้าหน้าที่ กองทุนผู้สูงอายุลงพื้นที่ไปให้บริการรับชำระเงินคืน เนื่องจากผู้สูงอายุเดินทางมาชำระเงินยากลำบาก เป็นต้น

### 3) ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุและช่องทางการเข้าถึง สื่อประชาสัมพันธ์ของกองทุนผู้สูงอายุยังไม่มีความทั่วถึง และตรงต่อความต้องการของผู้สูงอายุ เนื่องจากปัญหาที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่มีรูปแบบสื่อประเภทต่างๆ ที่น้อยเกินไปและยังมีผู้สูงอายุบางส่วน ในต่างจังหวัดที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกลจากสถานที่ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ทำให้ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารการให้บริการ กองทุนผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง และขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับกองทุนผู้สูงอายุ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้สูงอายุ ในต่างจังหวัดจะสามารถเข้าถึงสื่อการประชาสัมพันธ์ที่ยากกว่าผู้สูงอายุในเมืองหรือกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้รวมถึงรูปแบบ ของสื่อประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงได้เฉพาะกลุ่มเท่านั้น ไม่ครอบคลุมและเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุทั้งหมด จึงมีข้อเสนอแนะ จากผู้สูงอายุที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุว่า ควรให้กองทุนผู้สูงอายุมีการเพิ่ม ช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบอื่นที่มีความหลากหลาย มีเนื้อหาข้อมูลที่กระชับ เข้าใจง่าย เหมาะสม และสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกง่ายดายสำหรับผู้สูงอายุ เช่น สื่อเสียงผ่านช่องทางวิทยุกระจายเสียงหรือวิทยุชุมชน โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และการลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้มากขึ้นในพื้นที่ชุมชนห่างไกล หรือผ่านช่องทางการ สนับสนุนข้อมูลผ่านองค์กรหน่วยงานส่วนท้องถิ่น ชมรมองค์กรด้านผู้สูงอายุ และสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคง ของมนุษย์จังหวัดเป็นตัวกลางในการทำหน้าที่ให้บริการสนับสนุนข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์การให้บริการกองทุน ผู้สูงอายุ และกองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางจะช่วยสนับสนุนสื่อประเภทต่างๆ ในการประชาสัมพันธ์ให้กับพนักงานกองทุน ผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค รวมถึงการพัฒนาและปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์รูปแบบที่ทันสมัยเท่าทันสถานการณ์ในปัจจุบันให้ หลากหลายเพิ่มขึ้นจากเดิม เช่น วิทยุทัศน์ โปสเตอร์ แผ่นพับ สื่อประเภทเสียง สื่อสังคมออนไลน์ สื่อโทรทัศน์ และ เว็บไซต์ เป็นต้น เพื่อให้เกิดความเหมาะสมต่อการให้บริการสำหรับผู้สูงอายุได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีรูปแบบที่ชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย และมีข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์และเปลี่ยนแปลงให้ทัน ต่อสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง ส่งผลให้ ทางกองทุนผู้สูงอายุจึงได้มีการพัฒนาประสิทธิภาพช่องทางการเข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์สำหรับผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

### 4) ด้านการให้ความรู้ความเข้าใจ

องค์ความรู้ความเข้าใจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุและเป็น สิ่งที่ผู้สูงอายุต้องการทราบ ซึ่งการส่งเสริมสนับสนุนความรู้ความเข้าใจที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการในด้านต่างๆ โดยส่วนใหญ่ผู้รับบริการมีความต้องการในการรับรู้องค์ความรู้เนื่องจากช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการประกอบอาชีพและ การดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ เช่น การแนะนำแนวทางในการฝึกอบรมด้านการประกอบอาชีพ การสนับสนุนช่องทาง ในการสร้างรายได้ที่มีความเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ การพัฒนาผลิตภัณฑ์และช่องทางการจำหน่ายของผู้สูงอายุ การส่งเสริมให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเขียนเสนอขอรับการสนับสนุนโครงการที่ถูกต้องตามแนวทางที่กำหนด การชี้แจงแนวทางในการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุที่เหมาะสม รวมถึงการให้คำปรึกษาด้านการพัฒนาอาชีพ ของผู้สูงอายุและการรวมกลุ่มจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการเสริมสร้างทักษะความรู้ความ เข้าใจและเป็นทางเลือกในการส่งเสริมศักยภาพให้กับผู้รับบริการกองทุนผู้สูงอายุให้สามารถพัฒนาตนเองและมีอาชีพ สร้างรายได้ ที่มั่นคงยั่งยืน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้สูงอายุและไม่เป็นภาระให้กับครอบครัวและผู้อื่น รวมถึงการส่งเสริมเกี่ยวกับการจัดให้มีการสนับสนุนข้อมูลความรู้ด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ เช่น ความรู้ด้านสิทธิ ของผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ กฎหมายที่เกี่ยวข้องในการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ วิธีการดำเนินชีวิต

ของผู้สูงอายุรวมถึงส่งเสริมการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเขียนโครงการเสนอขอรับการสนับสนุนจากกองทุน ผู้สูงอายุให้มีความถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด การดูแลสุขภาพกายและจิตของผู้สูงอายุที่มีประสิทธิภาพ จึงทำให้ ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อการให้ความรู้ความเข้าใจ ดังนี้

การส่งเสริมและสนับสนุนองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ด้านอาชีพต่อผู้ใช้บริการ เช่น การแนะนำแนวทางการฝึกอบรมความรู้ด้านอาชีพ การพัฒนาต่อยอดผลิตภัณฑ์ การตลาด การสนับสนุนช่องทางในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ และการสนับสนุนสร้างรายได้ที่มีความเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ รวมถึงการให้คำปรึกษาด้านการพัฒนาอาชีพของผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการเสริมสร้างทักษะความรู้และเป็นทางเลือกในการส่งเสริมศักยภาพให้กับผู้รับบริการของกองทุน ผู้สูงอายุให้สามารถพัฒนาตนเองและมีอาชีพสร้างรายได้ที่มั่นคงยั่งยืน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้สูงอายุ และไม่เป็นภาระให้กับครอบครัวและผู้อื่น

การส่งเสริมและสนับสนุนองค์ความรู้ในเรื่องการเขียนโครงการเพื่อขอรับการสนับสนุนจากกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งส่วนใหญ่องค์กร ชุมชน เครือข่ายด้านผู้สูงอายุยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเขียนโครงการ รูปแบบวิธีการ ขั้นตอนการขอรับการสนับสนุน เพื่อถูกต้องตรงตามหลักเกณฑ์ที่กองทุนผู้สูงอายุกำหนด โดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีข้อเสนอแนะให้กองทุนผู้สูงอายุมีการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการหรืออบรมส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเขียนโครงการเพื่อขอรับการสนับสนุนจากกองทุนผู้สูงอายุให้กับองค์กร ชุมชน เครือข่ายด้านผู้สูงอายุ

การส่งเสริมและสนับสนุนองค์ความรู้ในด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ เช่น องค์ความรู้ ในเรื่องสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ข้อกำหนดกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ในการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ วิธีการดูแลตนเองในการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ เป็นต้น

## 5) ด้านการสนับสนุนอื่น

การอนุมัติงบประมาณเพื่อสนับสนุนโครงการขององค์กร/ชุมชนด้านผู้สูงอายุไม่เพียงพอต่อการดำเนินกิจกรรมของโครงการ เนื่องจากถูกตัดงบประมาณตามหลักเกณฑ์กองทุนผู้สูงอายุมากเกินไป ทำให้ไม่สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีข้อเสนอแนะให้มีการสนับสนุนงบประมาณ ให้เพียงพอ โดยการปรับหลักเกณฑ์ให้เหมาะสม

มีข้อเสนอแนะให้กองทุนผู้สูงอายุปรับเปลี่ยนวงเงินในการขอกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ เพิ่มขึ้นจากเดิม 30,000 บาท เป็น 50,000 บาท โดยให้ขยายวงเงินสูงขึ้นตามลำดับ จากการขอกู้ครั้งแรกในกรณีเป็นลูกหนี้ขั้นดีชำระเงินตรงครบถ้วน ไม่มีประวัติการค้างชำระ รวมถึงถ้ากรณีเคยกู้และมีการผ่อนชำระครบถ้วนแล้วเห็นว่าควรสามารถยื่นเรื่องขอกู้ซ้ำได้เลย โดยลดขั้นตอนการยื่นเอกสารและมีวิธีให้ผู้กู้เก่าขอกู้ซ้ำ ได้ง่ายกว่าผู้กู้รายใหม่ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเพิ่มโอกาสในการสร้างรายได้และพัฒนาอาชีพต่อไป

### ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค

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

#### 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการทำงาน

เนื่องจากการพิจารณาขอรับการสนับสนุนโครงการและการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพของกองทุนผู้สูงอายุ มีขั้นตอนการให้บริการที่มีหลายขั้นตอนจะดำเนิน การพิจารณาอนุมัติโดยคณะกรรมการฯ กองทุนผู้สูงอายุส่วนกลาง

(กรุงเทพมหานคร) โดยกองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคจากสำนักพัฒนาสังคมและ ความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด จะทำหน้าที่ดำเนินการตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่อง การแสวงหาข้อเท็จจริง การลงพื้นที่เยี่ยมบ้าน ตรวจสอบวิเคราะห์ ในเบื้องต้น เอกสารการยื่นเรื่องขอรับบริการกองทุนผู้สูงอายุ และจะประสานส่งต่อมายังกองทุนผู้สูงอายุในส่วนกลาง เพื่อดำเนินการขั้นตอนวิเคราะห์พิจารณาคำร้องและอนุมัติขอกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพและการขอรับการสนับสนุน โครงการ ทำให้กระบวนการพิจารณาจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาอันยาวนาน จนเกิดความล่าช้า ส่งผลกระทบต่อการให้บริการ โดยเฉพาะกองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่จะได้รับผลกระทบมากกว่ากองทุนผู้สูงอายุส่วนกลาง ทำให้ผู้สูงอายุ ไม่ได้รับทุนประกอบอาชีพตามระยะเวลาที่กำหนด ไม่ตรงต่อเวลาตามที่คุณสูงอายุต้องการใช้ในการประกอบอาชีพ ส่งผลกระทบต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค

ข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคจึงมีข้อเสนอแนะว่า ควรจะมีการพัฒนาแก้ไข ปรับปรุงระบบการพิจารณาอนุมัติ โดยให้มีระยะเวลาที่เหมาะสม หรือควรให้มีการอนุมัติที่รวดเร็ว มากขึ้นกว่าเดิมทันต่อความต้องการของผู้สูงอายุ และให้มีการกระจายอำนาจหน้าที่ลงไปสู่ส่วนภูมิภาคในการบริหารจัดการกองทุนผู้สูงอายุ เพื่อให้สามารถทำการพิจารณาการอนุมัติได้เองจากส่วนภูมิภาค ส่งผลต่อการอนุมัติที่รวดเร็วและใช้ระยะเวลาที่น้อย ทั้งนี้กองทุนผู้สูงอายุได้มีการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาระบบการพิจารณาอนุมัติให้มีระยะเวลาที่เหมาะสมมากขึ้นอย่างต่อเนื่องด้วยการส่งเสริมให้มีกลไกการขับเคลื่อนการดำเนินงานกองทุนผู้สูงอายุระดับจังหวัด โดยมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้ใช้บริการเป็นหลัก และสามารถช่วยปรับลดระยะเวลาการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสมต่อไป

## 2) ด้านปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน

การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุให้ผู้สูงอายุได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุและมุ่งให้เกิดคุณภาพในการดำเนินงาน จำเป็นอย่างยิ่งต้องอาศัยปัจจัยในการสนับสนุนการดำเนินงานด้านต่าง ๆ เข้ามาเป็นส่วนร่วมในการส่งเสริมสนับสนุนให้ประสิทธิภาพการให้บริการ โดยปัจจัยในการสนับสนุนการดำเนินงานสามารถแบ่งออกเป็นได้หลายรูปแบบ เช่น ระบบสารสนเทศ งบประมาณในการดำเนินงาน วัสดุอุปกรณ์ หรือเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เอกสาร องค์ความรู้ บุคลากรหรือปัจจัยอื่นที่เป็นทรัพยากรที่ก่อให้เกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ จึงมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสนับสนุนปัจจัยในการดำเนินงาน ดังนี้

การสนับสนุนและจัดให้มีระบบสารสนเทศที่เหมาะสมในด้านต่าง ๆ และพัฒนาระบบฐานข้อมูล หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อใช้ในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งช่วยสนับสนุนการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุให้มีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น เช่น ระบบฐานข้อมูลลูกหนี้และการชำระหนี้ ที่เป็นข้อมูลออนไลน์ สามารถตรวจสอบค้นหาข้อมูลผู้รับบริการหรือการติดตามทวงหนี้ผ่านระบบสืบค้นได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ระบบสืบค้นข้อมูลการพิจารณาเรื่องขอกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ ทำให้ผู้สูงอายุสามารถตรวจสอบค้นหาติดตามข้อมูลผลการพิจารณาอนุมัติได้อย่างเป็นระบบ และสะดวกในการสอบถามการพิจารณาอนุมัติ ระบบจัดการการเงินและบัญชี ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถเบิกจ่ายทางการเงินของกองทุนผู้สูงอายุได้ถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ รวมถึงระบบการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ในส่วนภูมิภาคและส่วนกลางให้มีความสะดวกรวดเร็วขึ้น เพื่อป้องกันการสูญหายของหนังสือและเอกสารต่างๆ โดยมีการพัฒนาระบบให้เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่มีความเหมาะสม และสามารถใช้งานได้ อย่างสะดวกง่ายต่อการเข้าถึงระบบเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ

การสนับสนุนเอกสารสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ ที่ใช้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ เช่น โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ ป้ายแนะนำกองทุนผู้สูงอายุ แผ่นพับ เอกสาร วิดิทัศน์ หรือสื่อประเภทอื่นที่ทำให้

ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงข้อมูลการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง โดยจัดสรรให้เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุเพื่อทำการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

การสนับสนุนเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้บริการผู้สูงอายุ โดยการเพิ่มงบประมาณบริหารจัดการ และจัดหาวัสดุอุปกรณ์ในการดำเนินงานที่เพียงพอ และเหมาะสมต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยการจัดซื้อสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องสำรองไฟ โทรศัพท์มือถือ กล้องถ่ายรูป เป็นต้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

การสนับสนุนทักษะความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ที่ช่วยส่งเสริม และสนับสนุนการปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุ โดยให้มีการจัดประชุมอบรมเชิงปฏิบัติการเสริมสร้างความรู้เพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานของกองทุนผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้กองทุนผู้สูงอายุได้มีการดำเนินการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการสนับสนุนปัจจัยในการดำเนินงานกองทุนผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอ โดยเพิ่มการสนับสนุนปัจจัยในการดำเนินงานเกี่ยวกับงบประมาณค่าวัสดุอุปกรณ์ของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุให้มีความเพียงพอและเหมาะสม อีกทั้งยังมีการจัดอบรมเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อการพัฒนาปัจจัย ในการสนับสนุนการดำเนินงานของกองทุนผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง

### 3) ด้านบุคลากร

กองทุนผู้สูงอายุจะดำเนินการขับเคลื่อนการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและให้บริการแก่ผู้สูงอายุได้เป็นอย่างดี จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยบุคลากรในการขับเคลื่อนและสนับสนุนการดำเนินงานให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งการดำเนินงานของกองทุนผู้สูงอายุจะมีบุคลากรที่แบ่งออกเป็น ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกองทุนผู้สูงอายุ และเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ โดยในส่วนของภูมิภาคบุคลากรจะมีฐานะเป็นลูกจ้างชั่วคราวตามสัญญาจ้างในการปฏิบัติงาน ทำให้เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคมีข้อเสนอแนะว่า ควรขยายกรอบโครงสร้างอัตรากำลังและจัดให้มีการเพิ่มจำนวนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุหรือบุคลากรในการปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุให้มีจำนวนเพิ่มขึ้นครบถ้วนทุกจังหวัดในการให้บริการผู้สูงอายุ โดยไม่คำนึงถึงหลักเกณฑ์เงื่อนไขในการกำหนดจำนวนการเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ ซึ่งจัดจ้างเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ ในส่วนภูมิภาคให้มีจำนวนเพิ่มขึ้น 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 เอกสาร

แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของกองทุนผู้สูงอายุควรมีการปรับเปลี่ยนให้มีความเหมาะสม และมีเนื้อหาสาระที่มีความกระชับ ชัดเจน เข้าใจง่ายต่อผู้รับบริการ เนื่องจากเอกสารแบบฟอร์มบางอย่างมีความเข้าใจที่ยุ่งยากสำหรับผู้รับบริการ รวมถึงการจัดส่งเอกสารจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคมายังส่วนกลาง ควรมีการพัฒนา ระบบการจัดเก็บเอกสารและค้นหาเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นระบบมากขึ้น อีกทั้งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขเอกสารแบบฟอร์มควรให้เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ ส่วนภูมิภาคได้มีส่วนร่วมในการวางแผนและสามารถ แลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็นร่วมด้วย เพื่อการดำเนินงานและให้บริการกองทุนผู้สูงอายุอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความเหมาะสมรัดกุมมากที่สุด