

ผลการสำรวจความพึงพอใจ  
ของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

## ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

ผลการศึกษาเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ” ได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของกองทุนผู้สูงอายุ โดยการสุ่มเงินลงทุนประกอบอาชีพประเภทรายบุคคล รายกลุ่ม และเป็นองค์กรที่ขอรับการสนับสนุนโครงการจากกองทุนผู้สูงอายุ จำนวนทั้งสิ้น 576 ชุด และนำแบบสำรวจที่ได้รับมาวิเคราะห์และนำเสนอผลทางการทางศึกษา สามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุจากผู้รับบริการกองทุนประเภทการกู้ยืมเงินลงทุนประกอบอาชีพประเภทรายบุคคล กลุ่ม และองค์กรที่ขอรับการสนับสนุนโครงการจากกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งมีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทการขอรับบริการ รวมเป็นจำนวน 576 คน ปรากฏผล ดังนี้

#### 1.1 เพศ

ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 52.9 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 47.1 เป็นเพศชายตามลำดับ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1

จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ  
จำแนกตามเพศ

| เพศ  | จำนวน (N = 408) | ร้อยละ |
|------|-----------------|--------|
| ชาย  | 192             | 47.1   |
| หญิง | 216             | 52.9   |
| รวม  | 408             | 100    |

#### 1.2 อายุ

ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 56.6 มีอายุตั้งแต่ 60 – 69 ปี ร้อยละ 36.5 มีอายุ 70-79 ปี และร้อยละ 6.9 มีอายุ 80 ปีขึ้นไป ตามลำดับ (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2

จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ  
จำแนกตามอายุ

| อายุ        | จำนวน (N = 408) | ร้อยละ |
|-------------|-----------------|--------|
| 60 – 69 ปี  | 231             | 56.6   |
| 70 – 79 ปี  | 149             | 36.5   |
| 80 ปีขึ้นไป | 28              | 6.9    |
| รวม         | 408             | 100    |

### 1.3 สถานภาพ

ผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 44.4 มีสถานภาพสมรส รองลงมา ร้อยละ 21.8 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 18.6 มีสถานภาพหม้าย ร้อยละ 8.8 มีสถานภาพหย่าร้าง และร้อยละ 6.4 มีสถานภาพแยกกันอยู่ ตามลำดับ (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3

จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการ  
จำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพ    | จำนวน (N = 408) | ร้อยละ |
|------------|-----------------|--------|
| โสด        | 89              | 21.8   |
| สมรส       | 181             | 44.4   |
| หม้าย      | 76              | 18.6   |
| หย่าร้าง   | 36              | 8.8    |
| แยกกันอยู่ | 26              | 6.4    |
| รวม        | 408             | 100    |

### 1.4 ระดับการศึกษาสูงสุด

ผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 72.1 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา รองลงมา ร้อยละ 10.3 ไม่ได้รับการศึกษา ร้อยละ 8.8 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. ร้อยละ 5.4 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 2.9 จบการศึกษาระดับอื่นๆ และร้อยละ 0.5 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ตามลำดับ (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4

จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการ  
จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา            | จำนวน (N = 408) | ร้อยละ |
|--------------------------|-----------------|--------|
| ไม่ได้เรียน              | 42              | 10.3   |
| ประถมศึกษา               | 294             | 72.1   |
| มัธยมศึกษาตอนต้น         | 22              | 5.4    |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. | 36              | 8.8    |
| ปริญญาตรี                | 2               | 0.5    |
| อื่นๆ                    | 12              | 2.9    |
| รวม                      | 408             | 100    |

### 1.5 ประเภทการให้บริการ

ผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 94.6 ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุประเภทการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคล รองลงมา ร้อยละ 5.4 ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุประเภทการขอรับการสนับสนุนโครงการ ตามลำดับ (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5

จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการ

จำแนกตามประเภทการให้บริการ

| ประเภทการให้บริการ                  | จำนวน (N = 408) | ร้อยละ |
|-------------------------------------|-----------------|--------|
| โครงการที่ขอรับการสนับสนุน          | 22              | 5.4    |
| การกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคล | 386             | 94.6   |
| รวม                                 | 408             | 100    |

### 1.6 จำนวนครั้งการให้บริการ

ผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 73.5 ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุครั้งแรก รองลงมา ร้อยละ 20.1 ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุครั้งที่ 2 และร้อยละ 6.4 ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุมากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป ตามลำดับ (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6

จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการ

จำแนกตามจำนวนครั้งการให้บริการ

| ประเภทการให้บริการ    | จำนวน (N = 408) | ร้อยละ |
|-----------------------|-----------------|--------|
| ครั้งแรก              | 300             | 73.5   |
| ครั้งที่ 2            | 82              | 20.1   |
| มากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป | 26              | 6.4    |
| รวม                   | 408             | 100    |

## 1.7 รู้จักกองทุนจากแหล่งข้อมูล

ผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 85 รู้จักกองทุนผู้สูงอายุจากเพื่อน/ญาติ รองลงมา ร้อยละ 4.9 จากหนังสือพิมพ์ ร้อยละ 4.2 จากวิทยุ/โทรทัศน์,อื่นๆ ร้อยละ 1.2 จากวารสาร/นิตยสาร และร้อยละ 0.2 จากอินเทอร์เน็ต ตามลำดับตามลำดับ (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 7

จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ  
จำแนกตามการรู้จักกองทุนจากแหล่งข้อมูล

| ประเภทการใช้บริการ | จำนวน (N = 408) | ร้อยละ |
|--------------------|-----------------|--------|
| หนังสือพิมพ์       | 20              | 4.9    |
| อินเทอร์เน็ต       | 1               | 0.2    |
| วิทยุ/โทรทัศน์     | 17              | 4.2    |
| วารสาร/นิตยสาร     | 5               | 1.2    |
| เพื่อน/ญาติ        | 347             | 85.0   |
| อื่นๆ              | 18              | 4.4    |
| รวม                | 408             | 100    |

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

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

ตารางที่ 7

จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (n = 408)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ<br>กองทุนผู้สูงอายุ                                                                         | ระดับความพึงพอใจ |               |                |             |                   | $\bar{X}$ | S.D   | แปลผล     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|----------------|-------------|-------------------|-----------|-------|-----------|
|                                                                                                                        | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4)    | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |           |       |           |
| <b>1. ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>                                                                    |                  |               |                |             |                   |           |       |           |
| 1.1เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ในการให้บริการ สามารถชี้แจงและให้คำแนะนำเกี่ยวกับกาให้บริการกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างชัดเจน | 47.5<br>(194)    | 42.4<br>(173) | 8.8<br>(36)    | 1.2<br>(5)  | -                 | 4.36      | 0.695 | มากที่สุด |
| 1.2เจ้าหน้าที่สามารถให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ                   | 54.4<br>(222)    | 36.5<br>(149) | 6.6<br>(27)    | 2.5<br>(10) | -                 | 4.43      | 0.725 | มากที่สุด |

|                                                                                                         |               |               |             |             |            |      |       |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|-------------|-------------|------------|------|-------|-----------|
| 1.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี<br>ดูแลเอาใจใส่การให้บริการ และ<br>สร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ    | 66.7<br>(272) | 27.5<br>(112) | 3.4<br>(14) | 2.5<br>(10) | -          | 4.58 | 0.678 | มากที่สุด |
| 1.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์<br>สุจริต ตอบแทน ไม่รับติดสินบน<br>ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทาง<br>มิชอบ ฯลฯ | 62.0<br>(253) | 34.8<br>(142) | 1.7<br>(7)  | 0.5<br>(2)  | 1.0<br>(4) | 4.56 | 0.654 | มากที่สุด |
| 1.5 มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอ<br>และให้บริการอย่างทั่วถึง                                               | 51.2<br>(209) | 41.2<br>(168) | 5.6<br>(23) | 2.0<br>(8)  | -          | 4.42 | 0.689 | มากที่สุด |
| รวม                                                                                                     |               |               |             |             |            | 4.47 | 0.690 | มากที่สุด |

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

- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ในการให้บริการ สามารถชี้แจง ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการได้ชัดเจน พบว่า ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 47.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 42.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 8.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 1.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ในการให้บริการ สามารถชี้แจงให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการได้ชัดเจน อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.36)

- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 54.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 36.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 6.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม เท่ากับ 4.43)

- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ ดูแลเอาใจใส่การให้บริการ และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 66.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 27.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 3.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ ดูแลเอาใจใส่การให้บริการ และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.58)

- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ เช่น ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่รับติดสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 62 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 34.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 1.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด และร้อยละ 0.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับร้อยละ 4.56)

- ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 51.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 41.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 5.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 0.7 และร้อยละ 2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับร้อยละ 4.42)

**สรุป** ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.47)

ตารางที่ 8

จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

(n = 408)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ<br>กองทุนผู้สูงอายุ                                | ระดับความพึงพอใจ |               |                |             |                   | $\bar{X}$ | S.D   | แปลผล     |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|----------------|-------------|-------------------|-----------|-------|-----------|
|                                                                               | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4)    | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |           |       |           |
| <b>2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ<br/>หรือขั้นตอนการให้บริการ</b>                |                  |               |                |             |                   |           |       |           |
| 2.1 ขั้นตอนการให้บริการ<br>เป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก สามารถ<br>เข้าถึงบริการได้ง่าย | 52.2<br>(213)    | 40.0<br>(163) | 6.4<br>(26)    | 1.5<br>(6)  | -                 | 4.43      | 0.679 | มากที่สุด |
| 2.2 ขั้นตอนการให้บริการเป็นไป<br>ตามลำดับก่อน – หลัง                          | 52.9<br>(216)    | 38.7<br>(158) | 4.7<br>(19)    | 3.2<br>(13) | 0.5<br>(2)        | 4.40      | 0.764 | มากที่สุด |
| 2.3 การให้บริการมีความเสมอภาค<br>เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ              | 62.0<br>(253)    | 32.1<br>(131) | 2.7<br>(11)    | 3.2<br>(13) | -                 | 4.53      | 0.703 | มากที่สุด |
| 2.4 ระยะเวลาขั้นตอนการ<br>ให้บริการมีความเหมาะสม                              | 61.3<br>(250)    | 28.9<br>(118) | 5.4<br>(22)    | 4.4<br>(18) | -                 | 4.47      | 0.788 | มากที่สุด |
| 2.5 ขั้นตอนการให้บริการมี<br>ความโปร่งใส และเป็นธรรม                          | 55.9<br>(228)    | 39.5<br>(161) | 3.7<br>(15)    | -           | 1.0<br>(4)        | 4.49      | 0.664 | มากที่สุด |
| รวม                                                                           |                  |               |                |             |                   | 4.47      | 0.720 | มากที่สุด |

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

- ความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากและสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 52.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 6.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 1.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก และสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.43)

- ความพึงพอใจเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 52.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 38.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 4.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 3.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และร้อยละ 0.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการไปตามลำดับก่อน – หลังอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.40)

- **ความพึงพอใจการให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ** พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 62 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 32.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และร้อยละ 2.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 3.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจการให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.53)

- **ความพึงพอใจต่อระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม** พบว่า ผู้ใช้บริการ จากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 61.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 28.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 5.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 4.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.47)

- **ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และเป็นธรรม** พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 55.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 39.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 3.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมพบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และเป็นธรรม โดยไม่เลือกปฏิบัติอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.49)

**สรุป** ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.47)

ตารางที่ 9

จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(n = 408)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ                                                                                                     | ระดับความพึงพอใจ      |               |                |             |                   | —<br>X      | S.D          | แปลผล     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|----------------|-------------|-------------------|-------------|--------------|-----------|
|                                                                                                                                                | มากที่สุด<br>(5)      | มาก<br>(4)    | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |             |              |           |
| <b>3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                                    |                       |               |                |             |                   |             |              |           |
| 3.1สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ                                                                                    | <b>49.3<br/>(201)</b> | 45.1<br>(184) | 4.2<br>(17)    | 0.5<br>(2)  | 1.0<br>(4)        | 4.41        | 0.688        | มากที่สุด |
| 3.2ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย                                                                                            | <b>50.2<br/>(205)</b> | 42.9<br>(175) | 3.4<br>(14)    | 1.5<br>(6)  | 2.0<br>(8)        | 4.38        | 0.793        | มากที่สุด |
| 3.3 สถานที่ให้บริการมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอเหมาะสำหรับผู้ใช้บริการ เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ ห้องสุขา แบบฟอร์มต่าง ๆ ยื่นเรื่อง | <b>54.2<br/>(221)</b> | 35.8<br>(146) | 6.9<br>(28)    | 1.2<br>(5)  | 2.0<br>(8)        | 4.39        | 0.828        | มากที่สุด |
| 3.4 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย                                                                                            | <b>56.6<br/>(231)</b> | 38.5<br>(157) | 4.9<br>(20)    | -           | -                 | 4.52        | 0.590        | มากที่สุด |
| 3.5 บริเวณสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีการปรับปรุงให้เหมาะสมสามารถรองรับจำนวนผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ                                               | <b>63.0<br/>(257)</b> | 27.9<br>(114) | 7.1<br>(29)    | 2.0<br>(8)  | -                 | 4.52        | 0.715        | มากที่สุด |
| รวม                                                                                                                                            |                       |               |                |             |                   | <b>4.44</b> | <b>0.723</b> | มากที่สุด |

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

- ความพึงพอใจในสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 49.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 45.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 4.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด และร้อยละ 0.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.41)

- ความพึงพอใจเกี่ยวกับป้ายข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 50.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 42.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 3.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 0.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด และร้อยละ 1.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจนเข้าใจง่ายอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.38)

- ความพึงพอใจสถานที่ให้บริการมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ ห้องสุขา แบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 54.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 35.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 6.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด และร้อยละ 1.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจสถานที่ให้บริการมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ ห้องสุขา แบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม เท่ากับ 4.39)

- ความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 56.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 38.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และร้อยละ 4.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม เท่ากับ 4.52)

- ความพึงพอใจต่อบริเวณสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีการปรับปรุงให้เหมาะสมสามารถรองรับจำนวนผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 63 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 27.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 7.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 2.0 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อบริเวณสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีการปรับปรุงให้เหมาะสมสามารถรองรับจำนวนผู้สูงอายุที่มาใช้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.52)

**สรุป** ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.44)

ตารางที่ 10

จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

(n = 408)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ                                                                          | ระดับความพึงพอใจ            |                             |                |             |                   | —<br>X      | S.D          | แปลผล     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------|-------------|-------------------|-------------|--------------|-----------|
|                                                                                                                     | มากที่สุด<br>(5)            | มาก<br>(4)                  | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |             |              |           |
| <b>4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ</b>                                                                         |                             |                             |                |             |                   |             |              |           |
| 4.1 กองทุนผู้สูงอายุเป็นบริการที่เป็นประโยชน์ ช่วยสนับสนุนเงินทุนในการประกอบอาชีพ และตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ | 66.7<br>(272)               | <b>31.6</b><br><b>(129)</b> | 1.5<br>(6)     | 0.2<br>(1)  | -                 | 4.65        | 0.523        | มาก       |
| 4.2 กองทุนผู้สูงอายุมีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง                                           | <b>59.1</b><br><b>(241)</b> | 33.6<br>(137)               | 6.4<br>(26)    | 1.0<br>(4)  | -                 | 4.51        | 0.661        | มากที่สุด |
| 4.3 คุณภาพการให้บริการมีความเหมาะสม และผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง                                 | 63.2<br>(258)               | <b>27.9</b><br><b>(114)</b> | 8.3<br>(34)    | 0.2<br>(1)  | 0.2<br>(1)        | 4.54        | 0.679        | มาก       |
| 4.4 การให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุมีความน่าเชื่อถือ และโปร่งใส เป็นธรรมสำหรับผู้สูงอายุทุกคน                       | <b>64.7</b><br><b>(264)</b> | 30.9<br>(126)               | 4.2<br>(17)    | 0.2<br>(1)  | -                 | 4.60        | 0.582        | มากที่สุด |
| 4.5 เอกสารแบบฟอร์มการให้บริการมีความถูกต้องชัดเจน เข้าใจง่าย                                                        | <b>65.4</b><br><b>(267)</b> | 28.9<br>(118)               | 5.4<br>(22)    | 0.2<br>(1)  | -                 | 4.60        | 0.604        | มากที่สุด |
| รวม                                                                                                                 |                             |                             |                |             |                   | <b>4.58</b> | <b>0.609</b> | มากที่สุด |

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร จำนวน 5 ประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างสะดวก และตรงตามความต้องการ ความพึงพอใจต่อรูปแบบสื่อ และช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลกองทุนผู้สูงอายุ มีความหลากหลาย เช่น เว็บไซต์ แผ่นพับ วิดีทัศน์ สปอร์ตโฆษณาวิทยุ ความพึงพอใจต่อข้อมูลประชาสัมพันธ์ อาทิ คู่มือ แผ่นพับ เว็บไซต์ของกองทุนผู้สูงอายุ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ และอธิบายชี้แจงข้อมูลได้อย่างชัดเจน ความพึงพอใจต่อเนื้อหาและข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีความทันสมัย และความพึงพอใจเกี่ยวกับการรับรู้ และสอบถามข้อมูลการให้บริการผ่านเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุได้อย่างสะดวก



**สรุป** ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.58)

**ผลสรุปความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ** ต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งศึกษาครอบคลุม ครบทุกประเด็นการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน มีจำนวนของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด จำนวนทั้งสิ้น 394 คน โดยคิดตามสูตรคำนวณที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 96.57

ผลการสำรวจความพึงพอใจ  
ของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ  
ในส่วนภูมิภาค

## ผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยตรงจากเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด รวมทั้งสิ้น 168 ชุด และนำแบบสำรวจที่ได้รับมาวิเคราะห์และนำเสนอผลทางการทางศึกษา สามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค

ส่วนที่ 2 ข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนผู้สูงอายุ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ซึ่งมีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่ง รวมเป็นจำนวน 168 คน ปรากฏผล ดังนี้

#### 1.1 เพศ

เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 78 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 22 เป็นเพศชาย ตามลำดับ (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11

จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค

จำแนกตามเพศ

| เพศ  | จำนวน (N = 168) | ร้อยละ |
|------|-----------------|--------|
| หญิง | 131             | 22     |
| ชาย  | 37              | 78     |
| รวม  | 168             | 100    |

#### 1.2 อายุ

เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 51.6 มีอายุ 30 – 39 ปี รองลงมา ร้อยละ 39.5 มีอายุ 20 – 29 ปี และร้อยละ 8.9 มีอายุ 40-49 ปี ตามลำดับ (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12

จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค

จำแนกตามอายุ

| อายุ        | จำนวน (N = 168) | ร้อยละ |
|-------------|-----------------|--------|
| 20 – 29 ปี  | 34              | 20.0   |
| 30 – 39 ปี  | 113             | 67.3   |
| 40 – 49 ปี  | 21              | 12.5   |
| 50 ปีขึ้นไป | -               | -      |
| รวม         | 168             | 100    |

### 1.3 ระดับการศึกษา

เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 86.9 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 12.5 จบการศึกษาระดับปริญญาโท และร้อยละ 0.6 ตามลำดับจบการศึกษาระดับปวส./ปวท./อนุปริญญา ตามลำดับ (ตารางที่ 13)

ตารางที่ 13

จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค  
จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา       | จำนวน (N = 168) | ร้อยละ |
|---------------------|-----------------|--------|
| ปวส./ปวท./อนุปริญญา | 1               | 0.6    |
| ปริญญาตรี           | 146             | 86.9   |
| ปริญญาโท            | 21              | 12.5   |
| รวม                 | 168             | 100    |

### 1.4 ตำแหน่ง

เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ร้อยละ 100 ตำแหน่งพนักงานกองทุนผู้สูงอายุ (ตารางที่ 14)

ตารางที่ 14

จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค  
จำแนกตามตำแหน่ง

| ตำแหน่ง                     | จำนวน (N = 168) | ร้อยละ |
|-----------------------------|-----------------|--------|
| พนักงานราชการ               | 7               | 4.2    |
| เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ | 160             | 95.2   |
| อื่นๆ                       | 1               | 0.6    |
| รวม                         | 168             | 100    |

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค

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

### ตารางที่ 15

จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค

ที่มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานส่วนกลาง

(n = 168)

| ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่<br>กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |              |                    |             |                       | $\bar{X}$ | S.D   | แปลผล     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|--------------------|-------------|-----------------------|-----------|-------|-----------|
|                                                                                                                                                                   | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4)   | ปาน<br>กลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1) |           |       |           |
| <b>1. ความพึงพอใจด้าน<br/>เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงาน<br/>ส่วนกลาง</b>                                                                                             |                  |              |                    |             |                       |           |       |           |
| 1.1 เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้<br>เกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุน<br>ผู้สูงอายุเป็นอย่างดี สามารถ<br>ถ่ายทอดความรู้ ชี้แจงข้อสงสัย<br>และให้คำแนะนำปรึกษาได้<br>ชัดเจน | 42.9<br>(72)     | 53.0<br>(89) | 3.6<br>(6)         | 0.6<br>(1)  | -                     | 4.38      | 0.587 | มากที่สุด |
| 1.2 เจ้าหน้าที่มีความสามารถ<br>ในการให้ความช่วยเหลือและ<br>แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่าง<br>การดำเนินงานได้อย่างมี<br>ประสิทธิภาพ                                  | 41.1<br>(69)     | 50.6<br>(85) | 7.7<br>(13)        | 0.6<br>(1)  | -                     | 4.32      | 0.641 | มากที่สุด |
| 1.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี<br>สามารถประสานแลกเปลี่ยน<br>เรียนรู้เกี่ยวกับการดำเนินงาน<br>ร่วมกันได้                                                         | 50.0<br>(84)     | 44.0<br>(74) | 5.4<br>(9)         | -           | 0.6<br>(1)            | 4.43      | 0.625 | มากที่สุด |
| 1.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วย<br>ความซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่รับ<br>สินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์<br>ในทางมิชอบ ฯลฯ                                                   | 78.6<br>(132)    | 20.8<br>(35) | 0.6<br>(1)         | -           | -                     | 4.78      | 0.43  | มากที่สุด |
| 1.5 เจ้าหน้าที่ส่วนกลางและ<br>ภูมิภาคสามารถดำเนินงาน<br>ร่วมกันเป็นทีมได้เป็นอย่างดี<br>โดยมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์แก่<br>ผู้สูงอายุเป็นสำคัญ                      | 46.4<br>(78)     | 47.0<br>(79) | 4.2<br>(7)         | 1.8<br>(3)  | 0.6<br>(1)            | 4.37      | 0.705 | มากที่สุด |
| รวม                                                                                                                                                               |                  |              |                    |             |                       | 4.45      | 0.602 | 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 53 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 42.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 3.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ส่วนกลางมีทักษะความรู้ในการดำเนินงานเป็นอย่างดี สามารถชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำปรึกษาได้ชัดเจนอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.38)

- **ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ** พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่ ร้อยละ 50.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 41.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 7.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ส่วนกลางมีความสามารถในการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.32)

- **ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ส่วนกลางมีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถประสานแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานร่วมกันได้** พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่ ร้อยละ 50 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 44 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 5.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ส่วนกลางมีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถประสานแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานร่วมกันได้อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.42)

- **ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ส่วนกลางมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น** พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่ ร้อยละ 78.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 20.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และร้อยละ 0.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ส่วนกลางมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.77)

- ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานระหว่างเจ้าหน้าที่ร่วมกันเป็นทีมได้เป็นอย่างดี โดยมุ่งเน้น เพื่อประโยชน์แก่ผู้สูงอายุเป็นสำคัญ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่ ร้อยละ 47 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 46.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 4.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 1.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และร้อยละ 0.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานระหว่างเจ้าหน้าที่ร่วมกันเป็นทีมได้เป็นอย่างดี โดยมุ่งเน้นเพื่อประโยชน์แก่ผู้รับบริการเป็นสำคัญอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.37)

สรุป ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานส่วนกลางโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม เท่ากับ 4.45)

**ตารางที่ 16**  
**จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค**  
**ที่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงานส่วนกลาง**

(n = 168)

| ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่<br>กองทุนผู้สูงอายุในส่วน<br>ภูมิภาค                                                   | ระดับความพึงพอใจ      |                      |                |             |                   | $\bar{X}$   | S.D          | แปลผล            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------|----------------|-------------|-------------------|-------------|--------------|------------------|
|                                                                                                                  | มากที่สุด<br>(5)      | มาก<br>(4)           | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |             |              |                  |
| <b>2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงานส่วนกลาง</b>                                             |                       |                      |                |             |                   |             |              |                  |
| 2.1 ขั้นตอนการดำเนินงานมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบไม่ยุ่งยาก ทำให้เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคสามารถเข้าถึงได้สะดวก | 22.6<br>(38)          | <b>53.6<br/>(90)</b> | 22.6<br>(38)   | 1.2<br>(2)  | -                 | 3.98        | 0.707        | มาก              |
| 2.2 ระยะเวลาขั้นตอนการดำเนินงานมีความเหมาะสมและเป็นไปตามแนวทางที่กำหนด                                           | 25.6<br>(43)          | <b>57.1<br/>(96)</b> | 13.1<br>(22)   | 4.2<br>(7)  | -                 | 4.04        | 0.734        | มาก              |
| 2.3 กระบวนการดำเนินงานเป็นไปตามลำดับขั้นตอนก่อน-หลัง                                                             | 34.5<br>(58)          | <b>53.0<br/>(89)</b> | 11.3<br>(19)   | 1.2<br>(2)  | -                 | 4.21        | 0.680        | มาก              |
| 2.4 ดำเนินงานด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                      | <b>45.2<br/>(76)</b>  | 45.2<br>(76)         | 8.9<br>(15)    | 0.6<br>(1)  | -                 | 4.35        | 0.665        | มากที่สุด        |
| 2.5 กระบวนการดำเนินงานมีความโปร่งใส และเป็นธรรมตรวจสอบได้                                                        | <b>60.1<br/>(101)</b> | 35.7<br>(60)         | 3.6<br>(6)     | 0.6<br>(1)  | -                 | 4.55        | 0.595        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>                                                                                                       |                       |                      |                |             |                   | <b>4.23</b> | <b>0.678</b> | <b>มากที่สุด</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 53.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 22.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและระดับปานกลาง และร้อยละ 1.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการดำเนินงานมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ทำให้เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคสามารถเข้าถึงได้สะดวกอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 3.98)

- ความพึงพอใจต่อระยะเวลาขั้นตอนการดำเนินงานมีความเหมาะสม และเป็นไปตามแนวทางที่กำหนด พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่ ร้อยละ 57.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 25.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 13.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 4.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาขั้นตอนการดำเนินงานมีความเหมาะสมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.04)

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการดำเนินงานเป็นไปตามลำดับขั้นตอนก่อน-หลัง พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่ ร้อยละ 53 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 34.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 11.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 1.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อกระบวนการดำเนินงานเป็นไปตามลำดับขั้นตอนก่อน - หลังอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.21)

- ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่ ร้อยละ 45.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 8.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 0.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.35)

- ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการดำเนินงานมีความโปร่งใส และเป็นธรรมตรวจสอบได้ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 60.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 35.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 3.6 มีความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลาง และร้อยละ 0.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการดำเนินงานมีความโปร่งใสและเป็นธรรมตรวจสอบได้อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.55)

**สรุป** ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านกระบวนการปฏิบัติงานหรือขั้นตอนการให้บริการงานจากส่วนกลางโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม เท่ากับ 4.23)

ตารางที่ 17  
จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค  
ที่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(n = 168)

| ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่<br>กองทุนผู้สูงอายุในส่วน<br>ภูมิภาค                                                                           | ระดับความพึงพอใจ     |                      |                    |             |                       | $\bar{X}$   | S.D          | แปลผล            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|--------------------|-------------|-----------------------|-------------|--------------|------------------|
|                                                                                                                                          | มากที่สุด<br>(5)     | มาก<br>(4)           | ปาน<br>กลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1) |             |              |                  |
| <b>3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                              |                      |                      |                    |             |                       |             |              |                  |
| 3.1 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น คู่มือ แบบฟอร์มคำร้อง แบบรายงานต่างๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ        | <b>47.0<br/>(79)</b> | 45.2<br>(76)         | 7.1<br>(12)        | 0.6<br>(1)  | -                     | 4.39        | 0.645        | <b>มากที่สุด</b> |
| 3.2 มีการสนับสนุนข้อมูลเอกสาร ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับ การให้บริการกองทุนผู้สูงอายุแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ                   | 29.2<br>(49)         | <b>54.8<br/>(92)</b> | 13.7<br>(23)       | 1.8<br>(3)  | .6<br>(1)             | 4.10        | 0.737        | <b>มาก</b>       |
| 3.3 มีการสนับสนุนงบประมาณการดำเนินงานอย่างทั่วถึงเพื่อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพสำหรับอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ | 31.5<br>(53)         | <b>50.6<br/>(85)</b> | 16.1<br>(27)       | 1.2<br>(2)  | 0.6<br>(1)            | 4.11        | 0.751        | <b>มาก</b>       |
| 3.4 มีช่องทางการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนกลางและภูมิภาคที่มีความสะดวกรวดเร็ว                                                            | <b>45.2<br/>(76)</b> | 42.3<br>(71)         | 10.7<br>(18)       | 1.2<br>(2)  | 0.6<br>(1)            | 4.30        | 0.754        | <b>มากที่สุด</b> |
| 3.5 มีการพัฒนาระบบและช่องทางการเข้าถึงแหล่งข้อมูลการดำเนินงาน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้เป็นอย่างดี เช่น เว็บไซต์       | <b>36.3<br/>(61)</b> | 52.4<br>(88)         | 8.3<br>(14)        | 2.4<br>(4)  | 0.6<br>(1)            | 4.21        | 0.741        | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>รวม</b>                                                                                                                               |                      |                      |                    |             |                       | <b>4.22</b> | <b>0.726</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากการศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น คู่มือ แบบฟอร์มคำร้อง แบบรายงานต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของ

เจ้าหน้าที่ฯ ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนข้อมูลเอกสาร ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับ การให้บริการกองทุนผู้สูงอายุแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนงบประมาณ การดำเนินงานอย่างทั่วถึง เพื่อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพสำหรับอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนกลางและภูมิภาคที่มีความสะดวกรวดเร็ว และความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบและช่องทางการเข้าถึงแหล่งข้อมูลการดำเนินงาน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้เป็นอย่างดี เช่น เว็บไซต์ ปรากฏผล ดังนี้

- ความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น คู่มือ แบบฟอร์มคำร้อง แบบรายงานต่างๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ ในส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่ ร้อยละ 47 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 45.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 7.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับระดับน้อยตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น คู่มือ แบบฟอร์มคำร้อง แบบรายงานต่างๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.39)

- ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนข้อมูลเอกสาร ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับ การให้บริการกองทุนผู้สูงอายุแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 54.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 29.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 13.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 1.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และร้อยละ 0.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อการสนับสนุนข้อมูลเอกสาร ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับ การให้บริการกองทุนผู้สูงอายุแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม เท่ากับ 4.10)

- ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนงบประมาณการดำเนินงานอย่างทั่วถึง เพื่อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพสำหรับอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 50.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 31.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 16.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 1.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และร้อยละ 0.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อการสนับสนุนงบประมาณการดำเนินงานอย่างทั่วถึง เพื่อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพสำหรับอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.11)

- ความพึงพอใจต่อการช่องทางการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนกลางและภูมิภาคที่มีความสะดวกรวดเร็ว พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 45.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 42.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 10.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 1.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และร้อยละ 0.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อการช่องทางการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนกลางและภูมิภาคที่มีความสะดวกรวดเร็วอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.30)

- ความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบและช่องทางการเข้าถึงแหล่งข้อมูลการดำเนินงาน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้เป็นอย่างดี เช่น เว็บไซต์ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 52.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 36.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 8.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 2.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และร้อยละ 0.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบและช่องทางการเข้าถึงแหล่งข้อมูลการดำเนินงาน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้เป็นอย่างดี เช่น เว็บไซต์อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.21)

**สรุป** ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจากส่วนกลางโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม เท่ากับ 4.22)

ตารางที่ 18  
จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค  
ที่มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

(n = 168)

| ความพึงพอใจของ<br>เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ<br>ในส่วนภูมิภาค                                              | ระดับความพึงพอใจ |              |                    |             |                   | $\bar{X}$ | S.D   | แปลผล     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|--------------------|-------------|-------------------|-----------|-------|-----------|
|                                                                                                             | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4)   | ปาน<br>กลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |           |       |           |
| <b>4. ความพึงพอใจด้าน<br/>คุณภาพการให้บริการ</b>                                                            |                  |              |                    |             |                   |           |       |           |
| 4.1 มีการปรับปรุง และพัฒนา<br>คุณภาพการให้บริการ<br>อย่างต่อเนื่อง                                          | 33.9<br>(57)     | 56.5<br>(95) | 8.9<br>(15)        | 0.6<br>(1)  | -                 | 4.25      | 0.624 | มากที่สุด |
| 4.2 มีการให้ความช่วยเหลือ<br>และร่วมมือในการแก้ไข<br>ปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกัน<br>อย่างมีประสิทธิภาพ          | 38.1<br>(64)     | 49.4<br>(83) | 11.3<br>(19)       | 1.2<br>(2)  | -                 | 4.26      | 0.690 | มากที่สุด |
| 4.3 กองทุนผู้สูงอายุส่วนกลาง<br>ได้มีการติดตามประเมินผล<br>การปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ                       | 39.3<br>(66)     | 56.0<br>(94) | 4.8<br>(8)         | -           | -                 | 4.36      | 0.559 | มากที่สุด |
| 4.4 มีการจัดประชุมอบรม<br>เสริมสร้างทักษะความรู้<br>ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน<br>ของเจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสม | 33.9<br>(57)     | 54.2<br>(91) | 7.1<br>(12)        | 4.8<br>(8)  | -                 | 4.18      | 0.753 | มาก       |
| 4.5 มีการสนับสนุนอัตรากำลัง<br>เจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการ<br>ปฏิบัติงาน                                    | 23.8<br>(40)     | 44.6<br>(75) | 21.4<br>(36)       | 7.1<br>(12) | 3.0<br>(5)        | 3.83      | 0.951 | มาก       |
| รวม                                                                                                         |                  |              |                    |             |                   | 4.18      | 0.716 | มาก       |

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

- ความพึงพอใจต่อการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 56.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 33.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 8.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือและร่วมมือในการแก้ไขปัญหาด้วยกันอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.25)

- ความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือ และร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 49.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 38.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 11.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 1.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือ และร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.26)

- ความพึงพอใจต่อกองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางได้ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 56 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 39.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และร้อยละ 4.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อกองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางได้ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมออยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.36)

- ความพึงพอใจต่อการจัดประชุมอบรมเสริมสร้างทักษะความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 54.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 33.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 7.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 4.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อการจัดประชุมอบรมเสริมสร้างทักษะความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.18)

- ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 44.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 23.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 21.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 7.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และร้อยละ 3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อการสนับสนุนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 3.83)

สรุป ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม เท่ากับ 4.18)

ตารางที่ 19

จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค  
ที่มีความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์

(n = 168)

| ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่<br>กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค                                                                                                                    | ระดับความพึงพอใจ     |                      |                    |             |                       | $\bar{X}$    | S.D          | แปลผล      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|--------------------|-------------|-----------------------|--------------|--------------|------------|
|                                                                                                                                                                               | มากที่สุด<br>(5)     | มาก<br>(4)           | ปาน<br>กลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อย<br>ที่สุด<br>(1) |              |              |            |
| <b>5. ความพึงพอใจด้านการให้บริการ<br/>ข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ<br/>และการสื่อสารประชาสัมพันธ์</b>                                                                              |                      |                      |                    |             |                       |              |              |            |
| 5.1 มีการพัฒนาช่องทางการ<br>สื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลใน<br>รูปแบบใหม่ เช่น เว็บไซต์<br>แอปพลิเคชันไลน์ สื่อสังคม<br>ออนไลน์ ทำให้สามารถประสานงาน<br>ได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น | 30.4<br>(51)         | <b>54.2<br/>(91)</b> | 11.9<br>(20)       | 3.6<br>(6)  | -                     | 4.13         | 0.728        | มาก        |
| 5.2 มีการจัดส่งสื่อประชาสัมพันธ์<br>ข้อมูลการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ<br>(คู่มือ แผ่นพับ โปสเตอร์) เพื่อ<br>ประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุทราบ                                   | 27.4<br>(46)         | <b>57.1<br/>(96)</b> | 12.5<br>(21)       | 1.8<br>(3)  | 1.2<br>(2)            | 4.10         | 0.742        | มาก        |
| 5.3 ข้อมูลการประชาสัมพันธ์<br>กองทุนผู้สูงอายุใช้ภาษาที่เข้าใจ<br>ง่าย กระชับ และสามารถ<br>อธิบายชี้แจงข้อมูลได้อย่าง<br>ครบถ้วนชัดเจน                                        | <b>29.8<br/>(50)</b> | 60.7<br>(102)        | 7.7<br>(13)        | 1.8<br>(3)  | -                     | 4.21         | 0.619        | มากที่สุด  |
| 5.4 เนื้อหาและข้อมูลข่าวสาร<br>ต่าง ๆ มีความทันสมัยเท่าทัน<br>ปัจจุบัน                                                                                                        | <b>29.8<br/>(50)</b> | 60.7<br>(102)        | 9.5<br>(16)        | -           | -                     | 4.23         | 0.585        | มากที่สุด  |
| 5.5 รูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์ใช้<br>ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ                                                                                                                    | 33.9<br>(57)         | <b>57.7<br/>(97)</b> | 7.7<br>(13)        | -           | 0.6<br>(1)            | 4.27         | 0.631        | มากที่สุด  |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                                                    |                      |                      |                    |             |                       | <b>4.190</b> | <b>0.661</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 และสามารถอธิบายชี้แจง

ข้อมูลได้อย่างครบถ้วนชัดเจน ความพึงพอใจต่อนโยบายและข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีความทันสมัยเท่าทันปัจจุบัน และความพึงพอใจต่อรูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ ปรากฏผล ดังนี้

- ความพึงพอใจต่อการพัฒนาช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลในรูปแบบใหม่ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชันไลน์ สื่อสังคมออนไลน์ ทำให้สามารถประสานงานได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่ ร้อยละ 54.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 30.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 11.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 3.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลในรูปแบบใหม่ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชันไลน์ สื่อสังคมออนไลน์ ทำให้สามารถประสานงานได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้นอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.13)

- ความพึงพอใจต่อการจัดส่งสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ (อาทิ คู่มือ แผ่นพับ โปสเตอร์) เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุทราบ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 57.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 27.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 12.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 1.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และร้อยละ 1.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อการจัดส่งสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ (อาทิ คู่มือ แผ่นพับ โปสเตอร์) เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุทราบอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.10)

- ความพึงพอใจต่อข้อมูลการประชาสัมพันธ์กองทุนผู้สูงอายุใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ และสามารถอธิบายชี้แจงข้อมูลได้อย่างครบถ้วนชัดเจน พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 60.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 29.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 7.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 1.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อข้อมูลการประชาสัมพันธ์กองทุนผู้สูงอายุใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ และสามารถอธิบายชี้แจงข้อมูลได้อย่างครบถ้วนชัดเจนอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.21)

- ความพึงพอใจต่อนโยบายและข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีความทันสมัยเท่าทันปัจจุบัน พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 60.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 29.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และร้อยละ 9.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อนโยบายและข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีความทันสมัยเท่าทันปัจจุบันอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.23)

- ความพึงพอใจต่อรูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 57.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

รองลงมา ร้อยละ 33.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 7.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อรูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.27)

**สรุป** ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์โดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม เท่ากับ 4.19)

**ผลสรุปความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่** ต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งศึกษาครอบคลุม ครบทุกประเด็นการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน มีจำนวนของเจ้าหน้าที่ที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด จำนวนทั้งสิ้น 160 คน โดยคิดตามสูตรคำนวณที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 95.23

สรุปผลการประเมิน

## สรุปผลการประเมิน

ผลการประเมินจากร้อยละของผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุ ของผู้ให้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนผู้สูงอายุ ที่แบ่งระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในด้านต่างๆ จากการได้รับการบริการกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งพิจารณาจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากและมากที่สุดเทียบตามระดับเกณฑ์การประเมิน โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

### ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                                        | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            | จำนวน<br>ตัวอย่าง |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|-------------------|
|                                                                                                                           | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |                   |
| <b>1. ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>                                                                       |                  |     |         |      |            |                   |
| 1 เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ในการให้บริการสามารถชี้แจงและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างชัดเจน     | 194              | 173 | 36      | 5    | 0          | 408               |
| 2 เจ้าหน้าที่สามารถให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ                       | 222              | 149 | 27      | 10   | 0          | 408               |
| 3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ ดูแลเอาใจใส่การให้บริการและสร้างความประทับใจแก่ ผู้ใช้บริการ                                 | 272              | 112 | 14      | 10   | 0          | 408               |
| 4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการเช่น ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่รับติดสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ | 253              | 142 | 7       | 2    | 4          | 408               |
| 5 มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอและให้บริการอย่างทั่วถึง                                                                       | 209              | 168 | 23      | 8    | 0          | 408               |
| <b>2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                 |                  |     |         |      |            |                   |
| 1 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ทำให้สามารถเข้าถึงบริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ได้อย่างสะดวกง่ายดาย                 | 213              | 163 | 26      | 6    | 0          | 408               |
| 2 ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง                                                                            | 216              | 158 | 19      | 13   | 2          | 408               |
| 3 การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                                | 253              | 131 | 11      | 13   | 0          | 408               |
| 4 ระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                | 250              | 118 | 22      | 18   | 0          | 408               |
| 5 ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และเป็นธรรม                                                                            | 228              | 161 | 15      | 0    | 4          | 408               |
| <b>3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                               |                  |     |         |      |            |                   |
| 1สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ                                                                 | 201              | 184 | 17      | 2    | 4          | 408               |

|                                                                                                                                 |          |       |     |     |    |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------|-----|-----|----|-------|
| 2.ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย                                                                              | 205      | 175   | 14  | 6   | 8  | 408   |
| 3.สถานที่ให้บริการมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างเพียงพอเหมาะสำหรับผู้ใช้บริการ เช่นน้ำดื่มโต๊ะ เก้าอี้ ห้องสุขา แบบฟอร์มต่างๆ | 221      | 146   | 28  | 5   | 8  | 408   |
| 4.สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย                                                                              | 231      | 157   | 20  | 0   | 0  | 408   |
| 5.บริเวณสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีการปรับปรุงให้เหมาะสมสามารถรองรับจำนวนผู้สูงอายุ ที่มาใช้บริการ                                 | 257      | 114   | 29  | 8   | 0  | 408   |
| <b>4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ</b>                                                                                     |          |       |     |     |    |       |
| 1 กองทุนผู้สูงอายุเป็นบริการที่เป็นประโยชน์ช่วยสนับสนุนเงินทุนในการประกอบอาชีพ และตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ                | 272      | 129   | 6   | 1   | 0  | 408   |
| 2.กองทุนผู้สูงอายุมีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง                                                         | 241      | 137   | 26  | 4   | 0  | 408   |
| 3. คุณภาพการให้บริการมีความเหมาะสม และผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง                                              | 258      | 114   | 34  | 1   | 1  | 408   |
| 4.การให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุมีความน่าเชื่อถือและโปร่งใส เป็นธรรมสำหรับผู้สูงอายุทุกคน                                      | 264      | 126   | 17  | 1   | 0  | 408   |
| 5.เอกสารแบบฟอร์มการให้บริการมีความถูกต้องชัดเจนเข้าใจง่าย                                                                       | 267      | 118   | 22  | 1   | 0  | 408   |
| รวม                                                                                                                             | 4,727    | 2,875 | 413 | 114 | 31 | 8,160 |
| จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด (ตามค่าคะแนนเฉลี่ย 5.00 - 3.41)                          | 394 (คน) |       |     |     |    |       |
| ร้อยละของผลสำรวจที่มีความพึงพอใจ                                                                                                | 96.57%   |       |     |     |    |       |

ผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค

| ประเด็นการวัดความพึงพอใจ                                                                                                                             | ระดับความพึงพอใจ |     |             |      |                | จำนวน<br>ตัวอย่าง |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|-------------|------|----------------|-------------------|
|                                                                                                                                                      | มากที่สุด        | มาก | ปาน<br>กลาง | น้อย | น้อย<br>ที่สุด |                   |
| 1.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง                                                                                                             |                  |     |             |      |                |                   |
| 1.เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนผู้สูงอายุเป็น<br>อย่างดี สามารถถ่ายทอดความรู้ ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำ<br>ปรึกษาได้ชัดเจน | 72               | 89  | 6           | 1    |                | 168               |
| 2..เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา<br>ที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ                                  | 69               | 85  | 13          | 1    |                | 168               |
| 3.เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีสามารถประสานแลกเปลี่ยนเรียนรู้<br>เกี่ยวกับการดำเนินงานร่วมกันได้                                                      | 83               | 74  | 10          | 1    |                | 168               |
| 4.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่รับสินบน ไม่<br>แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ                                                | 131              | 35  | 2           |      |                | 168               |
| 5. เจ้าหน้าที่ส่วนกลางและภูมิภาคสามารถดำเนินงานร่วมกันเป็นทีม<br>ได้เป็นอย่างดี โดยมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์แก่ผู้สูงอายุเป็นสำคัญ                     | 78               | 79  | 7           | 3    | 1              | 168               |
| 2.ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงานส่วนกลาง                                                                                                    |                  |     |             |      |                |                   |
| 1. ขั้นตอนการดำเนินงานมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ไม่<br>ยุ่งยาก ทำให้เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคสามารถเข้าถึงได้สะดวก                                 | 38               | 90  | 38          | 2    |                | 168               |
| 2. ระยะเวลาขั้นตอนการดำเนินงานมีความเหมาะสม และเป็นไปตาม<br>แนวทางที่กำหนด                                                                           | 43               | 96  | 22          | 7    |                | 168               |
| 3. กระบวนการดำเนินงานเป็นไปตามลำดับขั้นตอนก่อน – หลัง                                                                                                | 58               | 89  | 19          | 2    |                | 168               |
| 4. ดำเนินงานด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                           | 76               | 76  | 15          | 1    |                | 168               |
| 5. กระบวนการดำเนินงานมีความโปร่งใส และเป็นธรรม ตรวจสอบได้                                                                                            | 101              | 60  | 6           | 1    |                | 168               |
| 3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                                                                             |                  |     |             |      |                |                   |
| 1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น คู่มือ<br>แบบฟอร์มคำร้อง แบบรายงานต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน<br>ของเจ้าหน้าที่ฯ             | 79               | 76  | 12          | 1    |                | 168               |
| 2. มีการสนับสนุนข้อมูลเอกสาร ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับ<br>การให้บริการกองทุนผู้สูงอายุแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ                             | 49               | 92  | 23          | 3    | 1              | 168               |
| 3. มีการสนับสนุนงบประมาณการดำเนินงานอย่างทั่วถึง เพื่อจัดหา<br>วัสดุอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพสำหรับอำนวยความสะดวกในการ<br>ปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่    | 53               | 85  | 27          | 2    | 1              | 168               |
| 4. มีช่องทางการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนกลางและภูมิภาคที่มี<br>ความสะดวกรวดเร็ว                                                                     | 76               | 71  | 18          | 2    | 1              | 168               |
| 5. มีการพัฒนาระบบและช่องทางการเข้าถึงแหล่งข้อมูลการ<br>ดำเนินงาน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้เป็นอย่างดี<br>เช่น เว็บไซต์             | 61               | 88  | 14          | 4    | 1              | 168               |

| 4.ด้านคุณภาพการให้บริการ                                                                                                                                      |        |       |     |    |    |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-----|----|----|-------|
| 1. มีการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง                                                                                                     | 58     | 95    | 14  | 1  |    | 168   |
| 2. มีการให้ความช่วยเหลือ และร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ                                                                        | 65     | 83    | 18  | 2  |    | 168   |
| 3. กองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางได้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ                                                                                  | 67     | 94    | 7   |    |    | 168   |
| 4. มีการจัดประชุมอบรมเสริมสร้างทักษะความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสม                                                                | 58     | 91    | 11  | 8  |    | 168   |
| 5. มีการสนับสนุนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน                                                                                               | 41     | 76    | 36  | 11 | 4  | 168   |
| 5.ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูล                                                                                                                           |        |       |     |    |    |       |
| 1. มีการพัฒนาช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลในรูปแบบใหม่ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชันไลน์ สื่อสังคมออนไลน์ ฯลฯ ทำให้สามารถประสานงานได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น | 52     | 91    | 20  | 5  |    | 168   |
| 2. มีการจัดส่งสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ (อาทิ คู่มือ แผ่นพับ โปสเตอร์) เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุทราบ                          | 47     | 96    | 21  | 2  | 2  | 168   |
| 3. ข้อมูลการประชาสัมพันธ์กองทุนผู้สูงอายุใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ และสามารถอธิบายชี้แจงข้อมูลได้อย่างครบถ้วนชัดเจน                                         | 52     | 102   | 12  | 2  |    | 168   |
| 4. เนื้อหาและข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีความทันสมัยเท่าทันปัจจุบัน                                                                                                 | 52     | 102   | 14  |    |    | 168   |
| 5. รูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ                                                                                                         | 59     | 97    | 11  |    | 1  | 168   |
| รวม                                                                                                                                                           | 1,618  | 2,112 | 396 | 62 | 12 | 4,200 |
| จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด (ตามค่าคะแนนเฉลี่ย 5.00 - 3.41)                                                        | 160 คน |       |     |    |    |       |
| ร้อยละของผลสำรวจที่มีความพึงพอใจ                                                                                                                              | 95.23% |       |     |    |    |       |

#### สรุปผลสำรวจ

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

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ จำนวน 394 คน คิดเป็นร้อยละ 96.57 และผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 95.23 ซึ่งเมื่อนำผลความพึงพอใจ มารวมกันทั้งหมดเท่ากับร้อยละ 96.20

ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงาน  
ของกองทุนผู้สูงอายุ

## ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกองทุนผู้สูงอายุ

จากผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งในส่วนที่ 3 ศึกษาเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่างๆ ในการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ โดยผลการศึกษาเป็นการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานกองทุนผู้สูงอายุดังกล่าวสามารถนำไปปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา การดำเนินงานให้บริการกองทุนผู้สูงอายุอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

### ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกองทุนผู้สูงอายุ

โดยผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุได้แสดงความคิดเห็นและเสนอข้อเสนอแนะจำนวน 64 คน สามารถแบ่งประเด็นต่าง ๆ 5 ประเด็น ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการขอรับบริการกองทุนผู้สูงอายุ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ด้านการให้ความรู้ความเข้าใจ และการสนับสนุนด้านอื่น ๆ ปรากฏผล ดังนี้

#### 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการขอรับบริการกองทุนผู้สูงอายุ

กองทุนผู้สูงอายุให้บริการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพและสนับสนุนเงินอุดหนุนโครงการ โดยกระบวนการและขั้นตอนการขอรับบริการในส่วนภูมิภาค ต้องดำเนินการผ่านสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้รับเรื่อง/คำร้อง แสวงหาข้อเท็จจริง และรวบรวมเอกสารหลักฐานพร้อมส่งต่อให้กองทุนผู้สูงอายุส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) ซึ่งกองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางจะตรวจสอบ วิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงโครงการที่ขอรับการสนับสนุนและกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพจากกองทุนผู้สูงอายุ เพื่อพิจารณาถ้อยแถลงเบื้องต้น ก่อนนำเสนอคณะกรรมการบริหารกองทุนผู้สูงอายุพิจารณาอนุมัติ และกองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางจะแจ้งผลการพิจารณาไปยังกองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค เพื่อแจ้งให้ผู้สูงอายุทราบผลการพิจารณาและทำสัญญากู้ยืมเงินหรือสัญญารับเงินอุดหนุนโครงการต่อไป ซึ่งกระบวนการขอรับบริการกองทุนผู้สูงอายุ มีกระบวนการขั้นตอน และรายละเอียดต่าง ๆ ที่จำเป็น ต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ จึงส่งผลให้ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อกระบวนการและขั้นตอนการขอรับบริการ ดังนี้

1) การกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ กระบวนการและขั้นตอนในการพิจารณา มีรายละเอียดค่อนข้างซับซ้อนหลายขั้นตอน ใช้ระยะเวลาในการพิจารณานาน ไม่ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ จึงอยากให้มีการปรับลดกระบวนการและขั้นตอนการพิจารณา ให้ใช้ระยะเวลาสั้นลงและสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เพื่อให้สามารถนำเงินทุนที่ได้รับไปใช้ในการประกอบอาชีพได้ทันตามแผนที่กำหนดไว้

2) การขอรับเงินสนับสนุนโครงการ กระบวนการและขั้นตอนในการพิจารณาหลายขั้นตอน ใช้ระยะเวลาในการพิจารณานาน การเขียนโครงการมีความยุ่งยาก และมีการปรับแก้ไขโครงการตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่หลายครั้ง ส่งผลให้การขอรับการสนับสนุนโครงการไม่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการต้องการให้มีการสร้างเครือข่ายองค์กรในการทำงานระดับท้องถิ่น อาทิ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หรือองค์กรเครือข่ายอื่นในพื้นที่ เพื่อให้คำแนะนำการเขียนโครงการ ช่วยอำนวยความสะดวกในการประสานงาน และการจัดส่งเอกสารต่าง ๆ

สรุปข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่า ขั้นตอนการพิจารณากลับกรงโครงการที่ขอรับการสนับสนุนและการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคลและรายกลุ่มมีกระบวนการ/ขั้นตอนการพิจารณาที่หลายขั้นตอนยุ่งยากและทำให้ใช้ระยะเวลาในการพิจารณานานเกินไป จึงมีความต้องการให้มีการปรับลดกระบวนการ/ขั้นตอนเพื่อให้ใช้ระยะเวลาในการพิจารณาที่สั้นลง รูปแบบการยื่นเรื่องขอรับการสนับสนุนต้องการให้มีการปรับเปลี่ยนขั้นตอนการคำประกันที่ลดความยุ่งยาก เพื่อให้การอนุมัติใช้ระยะเวลารวดเร็ว ส่งผลให้ผู้สูงอายุสามารถนำเงินทุนประกอบอาชีพที่ได้รับไปใช้ดำเนินการได้ทันต่อแผนการประกอบอาชีพ รวมถึงการเสนอขอรับการสนับสนุนโครงการที่มีความยุ่งยากและหลายขั้นตอน รูปแบบการเขียนโครงการที่มีความเข้าใจยากสำหรับผู้สูงอายุ ผู้ใช้บริการจึงมีข้อเสนอแนะอยากให้มีการสร้างเครือข่ายระหว่างองค์กรในการทำงานระดับท้องถิ่นช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน ที่รับผิดชอบในจังหวัดโดยตรง

## 2) ด้านการอำนวยความสะดวก

การอำนวยความสะดวกเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในการขอรับบริการโดยตรงที่ผู้ให้บริการจะได้รับตั้งแต่ขั้นตอนแรกของการรับบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุที่จำเป็นอย่างยิ่งต้องการได้รับการอำนวยความสะดวกอย่างครบถ้วนในด้านต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการขอรับบริการ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ป้ายบอกสถานที่ เอกสารแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการขอรับบริการ รวมถึงการปรับสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะกับผู้สูงอายุ ทั้งนี้ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อการอำนวยความสะดวก

สถานที่ตั้งของหน่วยงานที่ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ แบ่งเป็นส่วนกลางกรุงเทพมหานคร และ ส่วนภูมิภาค ที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด โดยสถานที่ให้บริการควรจัดให้มี สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สำหรับผู้ให้บริการได้ใช้อำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกจุดให้บริการ น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ ห้องสุขาที่มีความสะอาดเรียบร้อยและเพียงพอ แต่เนื่องด้วยสถานที่ให้บริการในแต่ละจังหวัด มีข้อจำกัด ทั้งขนาดและพื้นที่ซึ่งมีความแตกต่างกันตามสภาพที่เป็นอยู่ ส่งผลต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอและเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้สูงอายุ โดยผู้ให้บริการในบางจังหวัดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไขและเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีเพียงพอและเหมาะสม ต่อผู้ให้บริการ รวมถึงระยะทางของสถานที่ให้บริการกับที่อยู่อาศัยของผู้ใช้บริการห่างไกลกัน ทำให้เดินทางมาใช้บริการไม่สะดวก อยากให้มีการให้บริการถึงในพื้นที่ที่ผู้สูงอายุอาศัยอยู่

## 3) ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุและช่องทางการเข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์ของกองทุนผู้สูงอายุยังไม่มีครบถ้วน และตรงต่อความต้องการของผู้สูงอายุ เนื่องจากปัญหาที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่มีรูปแบบสื่อประเภทต่างๆ ที่น้อยเกินไปและยังมิผู้สูงอายุบางส่วนในต่างจังหวัดที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกลจากสถานที่ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ทำให้ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง และขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับกองทุนผู้สูงอายุ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้สูงอายุในต่างจังหวัดจะสามารถเข้าถึงสื่อการประชาสัมพันธ์ที่ยากกว่าผู้สูงอายุในเมืองหรือกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้รวมถึงรูปแบบของสื่อประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงได้เฉพาะกลุ่มเท่านั้น ไม่ครอบคลุมและเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุทั้งหมด จึงมีข้อเสนอแนะจากผู้สูงอายุที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุว่า ควรให้กองทุนผู้สูงอายุมีการเพิ่มช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบอื่นที่มีความหลากหลาย มีเนื้อหาข้อมูลที่กระชับ เข้าใจง่าย เหมาะสม และสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกง่ายดายสำหรับผู้สูงอายุ เช่น สื่อเสียงผ่านช่องทาง

วิทยุกระจายเสียงหรือวิทยุชุมชน หนังสือพิมพ์ และการลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้มากขึ้นในพื้นที่ชุมชนห่างไกล หรือผ่านช่องทางการสนับสนุนข้อมูลผ่านองค์กรหน่วยงานส่วนท้องถิ่น ชมรมองค์กรด้านผู้สูงอายุ และสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเป็นตัวกลางในการทำหน้าที่ให้บริการสนับสนุนข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์การให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ และกองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางจะช่วยสนับสนุนสื่อประเภทต่างๆ ในการประชาสัมพันธ์ให้กับพนักงานกองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค รวมถึงการพัฒนาและปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์รูปแบบที่ทันสมัยเท่าทันสถานการณ์ในปัจจุบันให้หลากหลายเพิ่มขึ้นจากเดิม เช่น วิทยุทัศน์ पोสเตอร์ แผ่นพับ สื่อประเภทเสียง สื่อสังคมออนไลน์ สื่อโทรทัศน์ และเว็บไซต์ เป็นต้น เพื่อให้เกิดความเหมาะสมต่อการให้บริการสำหรับผู้สูงอายุได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีรูปแบบที่ชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย และมีข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์และเปลี่ยนแปลงให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง ส่งผลให้ทางกองทุนผู้สูงอายุจึงได้มีการพัฒนาประสิทธิภาพช่องทางการเข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์สำหรับผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

#### 4) ด้านการให้ความรู้ความเข้าใจ

องค์ความรู้ความเข้าใจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ และเป็นสิ่งที่ผู้สูงอายุต้องการทราบ ซึ่งการส่งเสริมสนับสนุนความรู้ความเข้าใจที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการในด้านต่างๆ โดยส่วนใหญ่ผู้รับบริการมีความต้องการในการรับรู้องค์ความรู้เนื่องจากช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการประกอบอาชีพและการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ เช่น การแนะนำแนวทางในการฝึกอบรมด้านการประกอบอาชีพ การสนับสนุนช่องทางในการสร้างรายได้ที่มีความเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ การพัฒนาผลิตภัณฑ์และช่องทางการจำหน่ายของผู้สูงอายุ การส่งเสริมให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเขียนเสนอขอรับการสนับสนุนโครงการที่ถูกต้องตามแนวทางที่กำหนด การชี้แจงแนวทางในการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุที่เหมาะสม รวมถึงการให้คำปรึกษาด้านการพัฒนาอาชีพของผู้สูงอายุและการรวมกลุ่มจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการเสริมสร้างทักษะความรู้ความเข้าใจและเป็นทางเลือกในการส่งเสริมศักยภาพให้กับผู้รับบริการกองทุนผู้สูงอายุให้สามารถพัฒนาตนเองและมีอาชีพสร้างรายได้ ที่มั่นคงยั่งยืน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้สูงอายุและไม่เป็นภาระให้กับครอบครัวและผู้อื่น รวมถึงการส่งเสริมเกี่ยวกับการจัดให้มีการสนับสนุนข้อมูลความรู้ด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ เช่น ความรู้ด้านสิทธิของผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ กฎหมายที่เกี่ยวข้องในการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ วิธีการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุรวมถึงส่งเสริมการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเขียนโครงการเสนอขอรับการสนับสนุนจากกองทุนผู้สูงอายุให้มีความถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด การดูแลสุขภาพกายและจิตของผู้สูงอายุที่มีประสิทธิภาพ จึงทำให้ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อการให้ความรู้ความเข้าใจ ดังนี้

การส่งเสริมและสนับสนุนองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ด้านอาชีพต่อผู้ใช้บริการ เช่น การแนะนำแนวทางการฝึกอบรมความรู้ด้านอาชีพ การพัฒนาต่อยอดผลิตภัณฑ์ การตลาด การสนับสนุนช่องทางในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ และการสนับสนุนสร้างรายได้ที่มีความเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ รวมถึงการให้คำปรึกษาด้านการพัฒนาอาชีพของผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการเสริมสร้างทักษะความรู้และเป็นทางเลือกในการส่งเสริมศักยภาพให้กับผู้รับบริการของกองทุนผู้สูงอายุให้สามารถพัฒนาตนเองและมีอาชีพสร้างรายได้ที่มั่นคงยั่งยืน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้สูงอายุและไม่เป็นภาระให้กับครอบครัวและผู้อื่น

การส่งเสริมและสนับสนุนองค์ความรู้ในเรื่องการเขียนโครงการเพื่อขอรับการสนับสนุนจากกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งส่วนใหญ่องค์กร ชมรม เครือข่ายด้านผู้สูงอายุยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเขียนโครงการรูปแบบวิธีการ ขั้นตอนการขอรับการสนับสนุน เพื่อถูกต้องตรงตามหลักเกณฑ์ที่กองทุนผู้สูงอายุกำหนด โดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะให้กองทุนผู้สูงอายุมีการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการหรืออบรมส่งเสริมความรู้

ความเข้าใจเกี่ยวกับการเขียนโครงการเพื่อขอรับการสนับสนุนจากกองทุนผู้สูงอายุให้กับองค์กร ชุมชน เครือข่าย  
ด้านผู้สูงอายุ

การส่งเสริมและสนับสนุนองค์ความรู้ในด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ เช่น องค์ความรู้ ในเรื่องสิทธิ  
ขั้นพื้นฐานของผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ข้อกำหนดกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ในการดำเนินชีวิต  
ของผู้สูงอายุ วิธีการดูแลตนเองในการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ เป็นต้น

### **ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค**

โดยเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคที่ได้แสดงความคิดเห็นและเสนอข้อเสนอแนะจำนวน 35 คน สามารถแบ่งประเด็นต่างๆ  
4 ประเด็น ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน ด้านปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน ด้านบุคลากร  
และด้านเอกสาร โดยสามารถแบ่งข้อเสนอแนะปรากฏผล ดังนี้

#### **1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการทำงาน**

เนื่องจากการพิจารณาขอรับการสนับสนุนโครงการและการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพของกองทุน  
ผู้สูงอายุมีขั้นตอนการให้บริการที่มีหลายขั้นตอนจะดำเนิน การพิจารณาอนุมัติโดยคณะกรรมการฯ กองทุน  
ผู้สูงอายุส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) โดยกองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคจากสำนักพัฒนาสังคมและ ความมั่นคงของ  
มนุษย์จังหวัดจะทำหน้าที่ดำเนินการตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่อง การแสวงหาข้อเท็จจริง การลงพื้นที่เยี่ยมบ้าน  
ตรวจสอบวิเคราะห์ในเบื้องต้น เอกสารการยื่นเรื่องขอรับบริการกองทุนผู้สูงอายุ และจะประสานส่งต่อมายัง  
กองทุนผู้สูงอายุในส่วนกลางเพื่อดำเนินการขั้นตอนวิเคราะห์พิจารณาคำร้องและอนุมัติขอกู้ยืมเงินทุนประกอบ  
อาชีพและการขอรับการสนับสนุนโครงการ ทำให้กระบวนการพิจารณาจำเป็นต้องใช้ระยะเวลานาน จนเกิดความ  
ล่าช้า ส่งผลกระทบต่อการให้บริการโดยเฉพาะกองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่จะได้รับผลกระทบมากกว่ากองทุน  
ผู้สูงอายุส่วนกลาง ทำให้ผู้สูงอายุไม่ได้รับทุนประกอบอาชีพตามระยะเวลาที่กำหนด ไม่ตรงต่อเวลาตามที่ผู้สูงอายุ  
ต้องการใช้ในการประกอบอาชีพ ส่งผลกระทบต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค

ข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคจึงมีข้อเสนอแนะว่า ควรจะมีการพัฒนาแก้ไข  
ปรับปรุงระบบการพิจารณาอนุมัติ โดยให้มีระยะเวลาที่เหมาะสม หรือควรให้มีการอนุมัติที่รวดเร็วมากขึ้นกว่าเดิม  
ทันต่อความต้องการของผู้สูงอายุ และให้มีการกระจายอำนาจหน้าที่ลงไปสู่ส่วนภูมิภาคในการบริหารจัดการ  
กองทุนผู้สูงอายุ เพื่อให้สามารถทำการพิจารณาอนุมัติได้เองจากส่วนภูมิภาค ส่งผลต่อการอนุมัติที่รวดเร็วและ  
ใช้ระยะเวลาน้อย ทั้งนี้กองทุนผู้สูงอายุได้มีการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนากระบวนการพิจารณาอนุมัติให้มี  
ระยะเวลาที่เหมาะสมมากขึ้นอย่างต่อเนื่องด้วยการส่งเสริมให้มีกลไกการขับเคลื่อนการดำเนินงานกองทุนผู้สูงอายุ  
ระดับจังหวัด โดยมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้ใช้บริการเป็นหลัก และสามารถช่วยปรับลดระยะเวลาการ  
ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสมต่อไป

#### **2) ด้านปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน**

การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุให้ผู้สูงอายุได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
จากกองทุนผู้สูงอายุและมุ่งให้เกิดคุณภาพในการดำเนินงาน จำเป็นอย่างยิ่งต้องอาศัยปัจจัยในการสนับสนุนการ  
ดำเนินงานด้านต่าง ๆ เข้ามาเป็นส่วนร่วมในการส่งเสริมสนับสนุนให้ประสิทธิภาพการให้บริการ โดยปัจจัยในการ  
สนับสนุนการดำเนินงานสามารถแบ่งออกเป็นได้หลายรูปแบบ เช่น ระบบสารสนเทศ งบประมาณในการ  
ดำเนินงาน วัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เอกสาร องค์ความรู้ บุคลากรหรือ  
ปัจจัยอื่นที่เป็นทรัพยากรที่ก่อให้เกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ จึงมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสนับสนุนปัจจัย  
ในการดำเนินงาน ดังนี้

การสนับสนุนเอกสารสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ ที่ใช้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การให้บริการ กองทุนผู้สูงอายุ เช่น โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ ป้ายแนะนำกองทุนผู้สูงอายุ แผ่นพับ เอกสาร วิดีทัศน์ หรือสื่อ ประเภทอื่นที่ทำให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงข้อมูลการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง โดย จัดสรรให้เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุเพื่อทำการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

การสนับสนุนทักษะความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ที่ช่วยส่งเสริม และสนับสนุนการปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุ โดยให้มีการจัดประชุมอบรมเชิงปฏิบัติการเสริมสร้างความรู้เพิ่ม ศักยภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานของกองทุนผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพมาก ยิ่งขึ้น ทั้งนี้กองทุนผู้สูงอายุได้มีการดำเนินการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการสนับสนุนปัจจัยในการดำเนินงานกองทุน ผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอ โดยเพิ่มการสนับสนุนปัจจัยในการดำเนินงานเกี่ยวกับงบประมาณค่าวัสดุอุปกรณ์ของ เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุให้มีความเพียงพอและเหมาะสม อีกทั้งยังมีการจัดอบรมเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจใน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อการพัฒนาปัจจัย ในการสนับสนุนการ ดำเนินงานของกองทุนผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง

### 3) ด้านบุคลากร

กองทุนผู้สูงอายุจะดำเนินการขับเคลื่อนการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและให้บริการแก่ผู้สูงอายุได้ เป็นอย่างดี จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยบุคลากรในการขับเคลื่อนและสนับสนุนการดำเนินงานให้บริการกองทุน ผู้สูงอายุ ซึ่งการดำเนินงานของกองทุนผู้สูงอายุจะมีบุคลากรที่แบ่งออกเป็น ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงาน กองทุนผู้สูงอายุ ทำให้เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคมีข้อเสนอแนะว่า ควรขยายกรอบโครงสร้างอัตรากำลังและจัดให้มี การเพิ่มจำนวนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุหรือบุคลากรในการปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุให้มีจำนวน เพิ่มขึ้นครบถ้วนทุกจังหวัดในการให้บริการผู้สูงอายุ ซึ่งจัดจ้างเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ ในส่วนภูมิภาคให้มีจำนวน เพิ่มขึ้น เพื่อให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านและครอบคลุมในทุกขั้นตอนของกระบวนการให้บริการกองทุน ผู้สูงอายุ เช่น นิติกร นักวิชาการเงินและบัญชี นักพัฒนาสังคม เป็นต้น ทำให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพและต่อเนื่อง รวมทั้งด้านการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองทุนผู้สูงอายุ โดย การจัดให้มีการจัดประชุมอบรมเชิงปฏิบัติการเสริมสร้างศักยภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาค มากกว่า ปีละ 2 ครั้ง และตามความเหมาะสม ซึ่งเป็นการถ่ายทอดองค์ความรู้ทั้งในเรื่องของกฎหมาย ข้อระเบียบที่ เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานติดตามหนี้ การเงินบัญชี ระบบการเบิกจ่าย และเรื่องอื่นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ เพื่อเพิ่มทักษะและสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรของกองทุนผู้สูงอายุในส่วน ภูมิภาค รวมถึงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการจัดการกองทุนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

### 4) ด้านเอกสาร

เอกสาร แบบฟอร์มประกอบการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุเป็นสิ่งที่ใช้ประกอบการพิจารณาเงื่อนไข หลักเกณฑ์ในการดำเนินงาน ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะที่เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคได้ให้ข้อเสนอแนะว่า เอกสารแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของกองทุนผู้สูงอายุควรมีการปรับเปลี่ยนให้มีความ เหมาะสมและมีเนื้อหาสาระที่มีความกระชับ ชัดเจน เข้าใจง่ายต่อผู้รับบริการ เนื่องจากเอกสารแบบฟอร์ม บางอย่างมีความเข้าใจที่ยุ้งยากสำหรับผู้รับบริการ รวมถึงการจัดส่งเอกสารจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคมายัง ส่วนกลาง ควรมีการพัฒนากระบวนการจัดเก็บเอกสารและค้นหาเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นระบบมากขึ้น อีกทั้งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขเอกสารแบบฟอร์มควรให้เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ ส่วนภูมิภาคได้มีส่วนร่วมใน การวางแผนและสามารถแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็นร่วมด้วย เพื่อการดำเนินงานและให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ อย่างมีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสมรัดกุมมากที่สุด

ภาคผนวก

## แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ 2564

ชื่อ – สกุล .....

หมายเลขโทรศัพท์ .....

E – mail (ถ้ามี) .....

### คำชี้แจง

#### 1. วัตถุประสงค์

แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ โดยนำผลสำรวจที่ได้รับไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้กองทุนผู้สูงอายุหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากท่าน

#### 2. โปรดส่งแบบสำรวจกลับมาที่

กรมกิจการผู้สูงอายุ (กองบริหารกองทุนผู้สูงอายุ)

ที่อยู่ อาคารมหานครชัยภูมิ 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 ข้อเสนอแนะ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อความตามความเป็นจริงเกี่ยวกับท่าน)

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุ .....ปี

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

7. ท่านรู้จักกองทุนผู้สูงอายุจากแหล่งข้อมูลใด

- ☐ 1) หนังสือพิมพ์ ☐ 2) อินเทอร์เน็ต  
☐ 3) วิทยุ/โทรทัศน์ ☐ 4) วารสาร/นิตยสาร  
☐ 5) เพื่อน/ญาติ ☐ 6) แผ่นพับ  
☐ 7) อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

**ส่วนที่ 2** การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงบน

ค่าระดับความพึงพอใจที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ผู้ให้บริการ 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 |
| ● <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                                               |                  |     |         |      |            |
| 1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ                                                                                   |                  |     |         |      |            |
| 2. ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย                                                                                           |                  |     |         |      |            |
| 3. สถานที่ให้บริการมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอเหมาะสำหรับผู้ใช้บริการ เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ ห้องสุขา แบบฟอร์มต่าง ๆ ยื่นเรื่อง |                  |     |         |      |            |
| 4. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย                                                                                            |                  |     |         |      |            |
| 5. บริเวณสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีการปรับปรุงให้เหมาะสมสามารถรองรับจำนวนผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ                                               |                  |     |         |      |            |
| ● <b>ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>                                                                                                               |                  |     |         |      |            |
| 1. กองทุนผู้สูงอายุเป็นบริการที่เป็นประโยชน์ ช่วยสนับสนุนเงินทุนในการประกอบอาชีพ และตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ                            |                  |     |         |      |            |
| 2. กองทุนผู้สูงอายุมีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง                                                                      |                  |     |         |      |            |
| 3. คุณภาพการให้บริการมีความเหมาะสม และผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง                                                            |                  |     |         |      |            |
| 4. การให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุมีความน่าเชื่อถือ และโปร่งใสเป็นธรรมสำหรับผู้สูงอายุทุกคน                                                   |                  |     |         |      |            |
| 5. เอกสารแบบฟอร์มการให้บริการมีความถูกต้องชัดเจน เข้าใจง่าย                                                                                   |                  |     |         |      |            |

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ (กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านลงในช่องว่างที่กำหนด)

1) ท่านคิดว่ากองทุนผู้สูงอายุควรมีการปรับปรุง และพัฒนาเรื่องใดเป็นสำคัญ

.....

.....

.....

2) ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

## แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ 2564

ชื่อ – สกุล .....

หมายเลขโทรศัพท์ .....

E – mail (ถ้ามี) .....

### คำชี้แจง

#### 1. วัตถุประสงค์

แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของ เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ ส่วนภูมิภาค โดยเป็นแบบสำรวจที่จัดทำขึ้นตามที่กรมบัญชีกลางกำหนดในตัวชี้วัดที่ 2.2 ซึ่งผลสำรวจที่ได้รับจะนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ 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

ส่วนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อความตามความเป็นจริงเกี่ยวกับท่าน)

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุ .....ปี

#### 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 |
| ● <b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง</b>                                                                                               |                  |     |         |      |            |
| 1. เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนผู้สูงอายุเป็นอย่างดี สามารถถ่ายทอดความรู้ ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำปรึกษาได้ชัดเจน |                  |     |         |      |            |
| 2. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ                               |                  |     |         |      |            |
| 3. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถประสานแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานร่วมกันได้                                                 |                  |     |         |      |            |
| 4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ                                            |                  |     |         |      |            |
| 5. เจ้าหน้าที่ส่วนกลางและภูมิภาคสามารถดำเนินงานร่วมกันเป็นทีมได้เป็นอย่างดี โดยมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์แก่ผู้สูงอายุเป็นสำคัญ                  |                  |     |         |      |            |
| ● <b>ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงานส่วนกลาง</b>                                                                                      |                  |     |         |      |            |
| 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 และร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ                                                    |                  |     |         |      |            |
| 3. กองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางได้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ                                                              |                  |     |         |      |            |
| 4. มีการจัดประชุมอบรมเสริมสร้างทักษะความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสม                                            |                  |     |         |      |            |
| 5. มีการสนับสนุนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน                                                                           |                  |     |         |      |            |

| ประเด็นการวัดความพึงพอใจ                                                                                                                                      | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|---------|------|------------|
|                                                                                                                                                               | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ● ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูล                                                                                                                           |                  |     |         |      |            |
| 1. มีการพัฒนาช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลในรูปแบบใหม่ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชันไลน์ สื่อสังคมออนไลน์ ฯลฯ ทำให้สามารถประสานงานได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น |                  |     |         |      |            |
| 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