

ผลการสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ
ประจำปีงบประมาณ 2565

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

ผลการศึกษาเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ” ได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของกองทุนผู้สูงอายุ โดยการสุ่มเงินลงทุนประกอบอาชีพประเภทรายบุคคล รายกลุ่ม และเป็นองค์กรที่ขอรับการสนับสนุนโครงการจากกองทุนผู้สูงอายุจำนวนทั้งสิ้น 468 ชุด และนำแบบสำรวจที่ได้รับมาวิเคราะห์และนำเสนอผลทางการทางศึกษาสามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการและข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุจากผู้รับบริการกองทุนประเภทการกู้ยืมเงินลงทุนประกอบอาชีพประเภทรายบุคคล กลุ่ม และองค์กรที่ขอรับการสนับสนุนโครงการจากกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งมีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทการขอรับบริการ รวมเป็นจำนวน 468 คน ปรากฏผล ดังนี้

1.1 เพศ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (N = 468)	ร้อยละ
ชาย	185	39.53
หญิง	283	60.47
รวม	468	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 60.47 และเพศชาย จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 39.53

1.2 อายุ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (N = 468)	ร้อยละ
60 – 69 ปี	360	76.9
70 – 79 ปี	102	21.8
80 ปีขึ้นไป	6	1.3
รวม	468	100

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 60 – 69 ปี จำนวน 360 คน คิดเป็นร้อยละ 76.9 อายุระหว่าง 70 - 79 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 อายุระหว่าง 80 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

1.3 สถานภาพ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (N = 468)	ร้อยละ
โสด	37	7.9
สมรส	289	61.8
หม้าย	94	20.1
หย่าร้าง	21	4.5
แยกกันอยู่	27	5.8
รวม	468	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 289 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 มีสถานภาพหม้าย จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 20.1 มีสถานภาพโสด จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 มีสถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 และสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

1.4 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (N = 468)	ร้อยละ
ไม่ได้เรียน	36	7.9
ประถมศึกษา	315	69.1
มัธยมศึกษาตอนต้น	50	11.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	36	7.9
ปวส. / ปวท. / อนุปริญญา	8	1.8
ปริญญาตรี	10	2.2
ปริญญาโท	1	0.2
อื่นๆ	12	2.6
รวม	456	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 69.1 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 11 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.และไม่ได้เรียน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 จบระดับการศึกษาระดับอื่นๆ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 จบระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 10 คนคิดเป็นร้อยละ 2.2 จบระดับการศึกษาระดับ ปวส. / ปวท. / อนุปริญญา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 และจบการศึกษาระดับ ปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุจำแนกตามประเภทการให้บริการ

ประเภทการให้บริการ	จำนวน (N = 468)	ร้อยละ
โครงการที่ขอรับการสนับสนุน	57	12.2
การกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคล	411	87.8
การกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายกลุ่ม	-	-
รวม	468	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ใช้บริการประเภทการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคล จำนวน 411 คน คิดเป็นร้อยละ 87.8 และใช้บริการประเภทขอสนับสนุนโครงการที่ขอรับการสนับสนุนจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุจำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยใช้บริการ

ท่านเคยใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุมาแล้วกี่ครั้ง	จำนวน (N = 468)	ร้อยละ
ครั้งแรก	273	58.3
ครั้งที่ 2	146	31.2
มากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป	49	10.5
รวม	468	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่เคยใช้บริการครั้งแรก จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 เคยใช้บริการครั้งที่ 2 จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 และเคยใช้บริการมากกว่า 3 ครั้งขึ้นไปจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุจำแนกตามการรู้จักกองทุนผู้สูงอายุ

ท่านเคยใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุมาแล้วกี่ครั้ง	จำนวน (N = 468)	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์	-	-
อินเทอร์เน็ต	39	8.3
วิทยุ/โทรทัศน์	28	6.0
วารสาร/นิตยสาร	1	0.2
เพื่อน/ญาติ	345	73.7
ผ่านพับ	3	0.6
อื่น ๆ	52	11.1
รวม	468	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่รู้จักกองทุนผู้สูงอายุจากเพื่อน/ญาติจำนวน 345 คน คิดเป็นร้อยละ 73.7 รู้จักกองทุนผู้สูงอายุจากอื่นๆ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 รู้จักกองทุนผู้สูงอายุจากอินเทอร์เน็ตจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 รู้จักกองทุนผู้สูงอายุจากวิทยุ/โทรทัศน์ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 6 รู้จักกองทุนผู้สูงอายุจากผ่านพับ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 และรู้จักกองทุนผู้สูงอายุจากวารสาร/นิตยสาร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2

ส่วนที่ 2 ข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ สามารถแบ่งประเด็นการวัดความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน คือ ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่								
1. เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ในการให้บริการสามารถชี้แจงและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างชัดเจน	308 65.8	154 32.9	6 1.3	0 0.0	0 0.0	4.65	92.9	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่สามารถให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	224 47.9	234 50.0	10 2.1	0 0.0	0 0.0	4.46	89.1	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ดูแลเอาใจใส่การให้บริการ และสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ	286 61.1	173 37.0	8 1.7	1 0.2	0 0.0	4.59	91.8	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ เช่น ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่รับติดสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	343 73.3	118 25.2	5 1.1	1 0.2	1 0.2	4.71	94.2	มากที่สุด
5. มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอและให้บริการอย่างทั่วถึง	205 43.8	189 40.4	65 13.9	7 1.5	2 0.4	4.26	85.1	มากที่สุด
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ								
1. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ทำให้สามารถเข้าถึงบริการจากกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างสะดวกง่ายดาย	240 51.3	211 45.1	14 3.0	3 0.6	0 0.0	4.47	89.4	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง	192 41.0	263 56.2	12 2.6	1 0.2	0 0.0	4.38	87.6	มากที่สุด
3. การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	249 53.2	200 42.7	19 4.1	0 0.0	0 0.0	4.49	89.8	มากที่สุด
4. ระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	218 46.6	190 40.6	52 11.1	4 0.9	4 0.9	4.31	86.2	มากที่สุด
5. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และเป็นธรรม	238 50.9	220 47.0	9 1.9	1 0.2	0 0.0	4.49	89.7	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	223 47.6	175 37.4	64 13.7	6 1.3	0 0.0	4.31	86.3	มากที่สุด
2. ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	184 39.3	230 49.1	47 10.0	7 1.5	0 0.0	4.26	85.3	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอเหมาะสำหรับผู้ใช้บริการ เช่น น้ำดื่ม โต๊ะเก้าอี้ ห้องสุขา แบบฟอร์มต่าง ๆ ยื่นเรื่อง	183 39.1	192 41.0	89 19.0	4 0.9	0 0.0	4.18	83.7	มาก
4. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	188	253	26	1	0	4.34	86.8	มากที่สุด

	40.2	54.1	5.6	0.2	0.0			
5. บริเวณสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีการปรับปรุงให้เหมาะสมสามารถรองรับจำนวนผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ	160	265	40	2	1	4.24	84.8	มากที่สุด
	34.2	56.6	8.5	0.4	0.2			
ด้านคุณภาพการให้บริการ								
1. กองทุนผู้สูงอายุเป็นบริการที่เป็นประโยชน์ ช่วยสนับสนุนเงินทุนในการประกอบอาชีพ และตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ	320	138	10	0	0	4.66	93.2	มากที่สุด
	68.4	29.5	2.1	0.0	0.0			
2. กองทุนผู้สูงอายุมีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	278	174	16	0	0	4.56	91.1	มากที่สุด
	59.4	37.2	3.4	0.0	0.0			
3. คุณภาพการให้บริการมีความเหมาะสม และผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง	262	190	15	1	0	4.52	90.5	มากที่สุด
	56.0	40.6	3.2	0.2	0.0			
4. การให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุมีความน่าเชื่อถือ และโปร่งใสเป็นธรรมสำหรับผู้สูงอายุทุกคน	319	142	6	1	0	4.66	93.2	มากที่สุด
	68.2	30.3	1.3	0.2	0.0			
5. เอกสารแบบฟอร์มการให้บริการมีความถูกต้องชัดเจนเข้าใจง่าย	273	190	4	1	0	4.57	91.4	มากที่สุด
	58.3	40.6	0.9	0.2	0.0			

ตารางที่ 2.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ	ร้อยละ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	90.64
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	88.56
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	85.38
ด้านคุณภาพการให้บริการ	91.92
ในภาพรวมทุกด้าน	89.12

จากตารางที่ 2.2 พบว่าผู้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.92 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.64 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.56 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.38 ตามลำดับ

ผลสรุปความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งศึกษาครอบคลุม ครบทุกประเด็น การให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน มีจำนวนของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด จำนวนทั้งสิ้น 461 คน โดยคิดตามสูตรคำนวณที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 98.50

ผลการสำรวจความพึงพอใจ
ของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ
ในส่วนภูมิภาค

ผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยตรงจากเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดรวมทั้งสิ้น 153 ชุด และนำแบบสำรวจที่ได้รับมาวิเคราะห์และนำเสนอผลทางการทางศึกษา สามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค

ส่วนที่ 2 ข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนผู้สูงอายุ

1.1 เพศ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (N = 153)	ร้อยละ
ชาย	33	21.57
หญิง	120	78.43
รวม	153	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 78.43 และเพศชาย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 21.57

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุจำแนกอายุ

อายุ	จำนวน (N = 153)	ร้อยละ
20 - 29 ปี	31	20.26
30 - 39 ปี	100	65.36
40 - 49 ปี	22	14.38
50 ปี ขึ้นไป	-	-
รวม	153	100

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 65.36 อายุระหว่าง 20 - 29 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 20.26 และอายุระหว่าง 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.39 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (N = 153)	ร้อยละ
ปวส. / ปวท. / อนุปริญญา	-	-
ปริญญาตรี	142	92.81
ปริญญาโท	11	7.19
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	153	100

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 92.81 และระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.19 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุจำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน (N = 153)	ร้อยละ
ข้าราชการ	-	-
พนักงานราชการ	5	3.27
พนักงานกองทุนผู้สูงอายุ	145	94.77
อื่นๆ	3	1.96
รวม	153	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนมากมีตำแหน่งพนักงานกองทุนผู้สูงอายุ จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 94.77 ตำแหน่งพนักงานราชการ จำนวน 5 คิดเป็นร้อยละ 3.27 และตำแหน่งอื่นๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.96

ส่วนที่ 2 ข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ สามารถแบ่งประเด็นการวัดความพึงพอใจออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงานส่วนกลาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง								
1. เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนผู้สูงอายุเป็นอย่างดี สามารถถ่ายทอดความรู้ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำปรึกษาได้ชัดเจน	60 39.2	82 53.6	11 7.2	0 0.0	0 0.0	4.32	86.4	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	65 42.5	73 47.7	14 9.2	1 0.7	0 0.0	4.32	86.4	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถประสานแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานร่วมกันได้	80 52.3	62 40.5	9 5.9	2 1.3	0 0.0	4.44	88.8	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	113 73.9	39 25.5	1 0.7	0 0.0	0 0.0	4.73	94.6	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ส่วนกลางและภูมิภาคสามารถดำเนินงานร่วมกันเป็นทีมได้เป็นอย่างดี โดยมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์แก่ผู้สูงอายุเป็นสำคัญ	78 51.0	67 43.8	7 4.6	1 0.7	0 0.0	4.45	89.0	มากที่สุด
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงานส่วนกลาง								
1. ขั้นตอนการดำเนินงานมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ทำให้เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคสามารถเข้าถึงได้สะดวก	43 28.1	74 48.4	34 22.2	2 1.3	0 0.0	4.03	80.65	มาก

2. ระยะเวลาขั้นตอนการดำเนินงานมีความเหมาะสม และเป็นไปตามแนวทางที่กำหนด	56 36.6	74 48.4	20 13.1	3 2.0	0 0.0	4.20 83.92	83.92	มาก
3. กระบวนการดำเนินงานเป็นไปตามลำดับขั้นตอนก่อน – หลัง	64 41.8	72 47.1	17 11.1	0 0.0	0 0.0	4.31 86.14	86.14	มากที่สุด
4. ดำเนินงานด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	81 52.9	65 42.5	6 3.9	1 0.7	0 0.0	4.48 89.54	89.54	มากที่สุด
5. กระบวนการดำเนินงานมีความโปร่งใส และเป็นธรรม ตรวจสอบได้	99 64.7	51 33.3	3 2.0	0 0.0	0 0.0	4.63 92.55	92.55	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น คู่มือ แบบฟอร์มคำร้อง แบบรายงานต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ	70 45.8	76 49.7	7 4.6	0 0.0	0 0.0	4.41 88.24	88.24	มากที่สุด
2. มีการสนับสนุนข้อมูลเอกสาร ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับ การให้บริการกองทุนผู้สูงอายุแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	69 45.1	69 45.1	15 9.8	0 0.0	0 0.0	4.35 87.06	87.06	มากที่สุด
3. มีการสนับสนุนงบประมาณการดำเนินงานอย่างทั่วถึง เพื่อจัดทาสตูดอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพสำหรับอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่	55 35.9	79 51.6	17 11.1	2 1.3	0 0.0	4.22 84.44	84.44	มากที่สุด
4. มีช่องทางการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนกลาง และภูมิภาคที่มีความสะดวกรวดเร็ว	73 47.7	63 41.2	13 8.5	4 2.6	0 0.0	4.34 86.80	86.80	มากที่สุด
5. มีการพัฒนาระบบและช่องทางการเข้าถึงแหล่งข้อมูล การดำเนินงาน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้เป็นอย่างดี เช่น เว็บไซต์	68 44.4	69 45.1	13 8.5	3 2.0	0 0.0	4.32 86.41	86.41	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ								
1. มีการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	60 39.2	83 54.2	9 5.9	1 0.7	0 0.0	4.32 86.41	86.41	มากที่สุด
2. มีการให้ความช่วยเหลือ และร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ	75 49.0	65 42.5	10 6.5	3 2.0	0 0.0	4.39 87.71	87.71	มากที่สุด
3. กองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางได้มีการติดตามประเมินผล การปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	82 53.6	67 43.8	3 2.0	1 0.7	0 0.0	4.50 90.07	90.07	มากที่สุด
4. มีการจัดประชุมอบรมเสริมสร้างทักษะความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสม	48 31.4	78 51.0	22 14.4	3 2.0	2 1.3	4.09 81.83	81.83	มาก
5. มีการสนับสนุนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	34 22.2	62 40.5	40 26.1	12 7.8	5 3.3	3.71 74.12	74.12	มาก
ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูล								
1. มีการพัฒนาช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลในรูปแบบใหม่ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชันไลน์ สื่อสังคมออนไลน์ ฯลฯ ทำให้สามารถประสานงานได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น	67 43.8	75 49.0	10 6.5	1 0.7	0 0.0	4.36 87.19	87.19	มากที่สุด
2. มีการจัดส่งสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ (อาทิ คู่มือ แผ่นพับ โปสเตอร์) เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุทราบ	59 38.6	84 54.9	9 5.9	1 0.7	0 0.0	4.31 86.27	86.27	มากที่สุด

3. ข้อมูลการประชาสัมพันธ์กองทุนผู้สูงอายุใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ และสามารถอธิบายชี้แจงข้อมูลได้อย่างครบถ้วนชัดเจน	69	74	9	1	0	4.38	87.58	มากที่สุด
	45.1	48.4	5.9	0.7	0.0			
4. เนื้อหาและข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีความทันสมัยเท่าทันปัจจุบัน	69	73	10	1	0	4.37	87.45	มากที่สุด
	45.1	47.7	6.5	0.7	0.0			
5. รูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ	72	72	8	1	0	4.41	88.10	มากที่สุด
	47.1	47.1	5.2	0.7	0.0			

ตารางที่ 2.2 ความพึงพอใจของผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ	ร้อยละ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง	89.05
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงานส่วนกลาง	86.56
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	86.59
ด้านคุณภาพการให้บริการ	84.03
ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูล	87.32
โดยภาพรวมทุกด้าน	86.71

จากตารางที่ 2.2 พบว่าผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง คิดเป็นร้อยละ 89.05 ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 87.32 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคิดเป็นร้อยละ 86.59 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงานส่วนกลาง คิดเป็นร้อยละ 86.56 และด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 84.03 ตามลำดับ

ผลสรุปความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งศึกษาครอบคลุม ครอบคลุมประเด็นการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน มีจำนวนของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด จำนวนทั้งสิ้น 149 คน โดยคิดตามสูตรคำนวณที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 97.39

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลการประเมินจากร้อยละของผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุของผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนผู้สูงอายุ ที่แบ่งระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในด้านต่างๆ จากการได้รับการบริการกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งพิจารณาจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมากที่สุดเทียบกับระดับเกณฑ์การประเมิน โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสำรวจ ระดับมากและมากที่สุด (ตามค่าคะแนนเฉลี่ย 5.00 - 3.41)	จำนวน	ร้อยละ	ระดับเกณฑ์
ผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ	461 คน	98.50	มากที่สุด
ผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ	149 คน	97.39	มากที่สุด
ผลการประเมินพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 97.94			

ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงาน
ของกองทุนผู้สูงอายุ

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ	
1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการขอรับบริการกองทุนผู้สูงอายุ	ผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุมีความคิดเห็นว่าการดำเนินการขั้นตอนการอนุมัติผลการกู้ยืมให้รวดเร็วขึ้น
2.ด้านการอำนวยความสะดวก	ผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุมีความคิดเห็นว่าการปรับปรุงสถานที่ให้มีที่นั่งรอรับบริการเพิ่มขึ้น
3.ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	ผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุมีความเห็นว่าการมีประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่
4.ด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจ	1.การส่งเสริมและสนับสนุนองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการประกอบอาชีพสำหรับผู้สูงอายุ เช่น การพัฒนาผลิตภัณฑ์สินค้าการทำการตลาดหาแหล่งกระจาย 2.การส่งเสริมและสนับสนุนการเขียนขอสนับสนุนโครงการ เพราะชุมชน หน่วยงาน องค์กร ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเขียนโครงการหรือรูปแบบวิธีการ ให้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ที่กองทุนผู้สูงอายุกำหนด ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะให้กองทุนผู้สูงอายุมีการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการหรืออบรมส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเขียนโครงการเพื่อขอรับการสนับสนุนจากกองทุนผู้สูงอายุให้กับชมรม/องค์กร และเครือข่ายผู้สูงอายุ

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ	
1.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง	เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคมีความคิดเห็นว่าเป็นเจ้าหน้าที่ส่วนกลางมีความสามารถ และอยากให้อบรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การทำงานของเจ้าหน้าที่ส่วนกลางและส่วนภูมิภาคจะได้ถ่ายทอดองค์ความรู้ซึ่งกันและกัน
2.ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงานส่วนกลาง	เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคมีความคิดเห็นว่าเป็นเจ้าหน้าที่ส่วนกลางสามารถตอบข้อซักถามและตอบสนองทันเหตุการณ์ถูกต้องชัดเจน
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคมีความคิดเห็นว่าเป็นเจ้าหน้าที่ส่วนกลางอยากได้เครื่องสแกนเอกสารเพื่อสะดวกในการส่งเอกสารคำร้องกู้ยืมของผู้สูงอายุ
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ	ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ตำแหน่งนิติกรสำหรับการติดตามทวงหนี้โดยเฉพาะเพื่อช่วยให้การขับเคลื่อนงานอย่างมีประสิทธิภาพ
5.ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูล	เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคมีความคิดเห็นว่าการสนับสนุนเอกสารสื่อประชาสัมพันธ์ และมีการประชาสัมพันธ์ที่ทันสมัย ทำให้ผู้สูงอายุได้รับข่าวสารอย่างรวดเร็ว

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ 2565

ชื่อ - สกุล

หมายเลขโทรศัพท์

E - mail (ถ้ามี)

คำชี้แจง 1. วัตถุประสงค์

แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของ**ผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ** โดยนำผลสำรวจที่ได้รับไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้กองทุนผู้สูงอายุหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากท่าน

2. โปรดส่งแบบสำรวจกลับมาที่

กรมกิจการผู้สูงอายุ (กองบริหารกองทุนผู้สูงอายุ)

ที่อยู่ อาคารมหานครยิบซัม ชั้น 20 โซน B เลขที่ 539/2 ถนนศรีอยุธยา
เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

3. แบบสำรวจแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล (เฉพาะผู้สูงอายุที่รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุ)

ส่วนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ



ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อความตามความเป็นจริงเกี่ยวกับท่าน)

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุปี

3. สถานภาพ

☐ 1) โสด ☐ 2) สมรส ☐ 3) หม้าย ☐ 4) หย่าร้าง ☐ 5) แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

☐ 1) ไม่ได้เรียน ☐ 2) ประถมศึกษา
☐ 3) มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 4) มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.
☐ 5) ปวส. / ปวท. / อนุปริญญา ☐ 6)ปริญญาตรี
☐ 7)ปริญญาโท ☐ 8) อื่นๆ (โปรดระบุ)

5. ท่านเคยใช้บริการใดจากกองทุนผู้สูงอายุ

- ☐ 1) โครงการที่ขอรับการสนับสนุน
☐ 2) การกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคล
☐ 3) การกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายกลุ่ม

6. ท่านเคยใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุมาแล้วกี่ครั้ง

- ☐ 1) ครั้งแรก ☐ 2) ครั้งที่ 2 ☐ 3) มากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป

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					

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

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ (กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านลงในช่องว่างที่กำหนด)

1) ท่านคิดว่ากองทุนผู้สูงอายุควรมีการปรับปรุง และพัฒนาเรื่องใดเป็นสำคัญ

.....

.....

.....

.....

2) ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ 2565

ชื่อ – สกุล

หมายเลขโทรศัพท์

E – mail (ถ้ามี)

คำชี้แจง 1. วัตถุประสงค์

แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ ส่วนภูมิภาค โดยเป็นแบบสำรวจที่จัดทำขึ้นตามที่กรมบัญชีกลางกำหนดในตัวชี้วัดที่ 2.2 ซึ่งผลสำรวจที่ได้รับจะนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ทั้งนี้กองทุนผู้สูงอายุหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากท่าน

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. อายุปี

3. ระดับการศึกษา

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

☐ 3) ปริญญาโท ☐ 4) สูงกว่าปริญญาโท

☐ 5) อื่นๆ (โปรดระบุ)

4. ตำแหน่ง

☐ 1) ข้าราชการ ตำแหน่ง

☐ 2) พนักงานราชการ ตำแหน่ง

☐ 3) พนักงานกองทุนผู้สูงอายุ ตำแหน่ง

☐ 4) อื่นๆ (โปรดระบุ)

5. จังหวัด.....

ส่วนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงบนค่าระดับความพึงพอใจที่สอดคล้องกับท่านมากที่สุด)

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

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

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

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

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ (กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านลงในช่องว่างที่กำหนด)

1) ท่านมีความพึงพอใจด้านใดในการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุมากที่สุด และคิดว่าควรส่งเสริมให้มีการดำเนินการดังกล่าวอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

.....

.....

.....

.....

2) ท่านคิดว่ากองทุนผู้สูงอายุควรมีการปรับปรุง/พัฒนาเรื่องใดเป็นสำคัญ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

3) ความคิดเห็นเพิ่มเติม/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้