

ผลการสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ
ประจำปีงบประมาณ 2566

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

ผลการศึกษาเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ” ได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของกองทุนผู้สูงอายุ โดยการกั๊ยืมเงินทุนประกอบอาชีพประเภทรายบุคคล รายกลุ่ม และเป็นองค์กรที่ขอรับการสนับสนุนโครงการจากกองทุนผู้สูงอายุ จำนวนทั้งสิ้น 479 ชุด และนำแบบสำรวจที่ได้รับมาวิเคราะห์และนำเสนอผลทางการทางศึกษาสามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการและข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุจากผู้รับบริการกองทุนประเภทการกั๊ยืมเงินทุนประกอบอาชีพประเภทรายบุคคล กลุ่ม และองค์กรที่ขอรับการสนับสนุนโครงการจากกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งมีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทการขอรับบริการ รวมเป็นจำนวน 479 คน ปรากฏผล ดังนี้

1.1 เพศ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (N = 479)	ร้อยละ
ชาย	211	44.05
หญิง	268	55.95
รวม	479	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 55.95 และเพศชาย จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 44.05

1.2 อายุ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (N = 479)	ร้อยละ
60 – 69 ปี	389	81.21
70 – 79 ปี	84	17.54
80 ปีขึ้นไป	6	1.25
รวม	479	100

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 60 – 69 ปี จำนวน 389 คน คิดเป็นร้อยละ 81.21 อายุระหว่าง 70 - 79 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 17.54 อายุระหว่าง 80 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

1.3 สถานภาพ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (N = 479)	ร้อยละ
โสด	41	8.56
สมรส	309	64.51
หม้าย	83	17.33
หย่าร้าง	18	3.76
แยกกันอยู่	28	5.85
รวม	479	100

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 5.8 ตามลำดับ

1.4 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (N = 479)	ร้อยละ
ไม่ได้เรียน	29	6.05
ประถมศึกษา	332	69.3
มัธยมศึกษาตอนต้น	56	11.69
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	40	8.35
ปวส. / ปวท. / อนุปริญญา	8	1.67
ปริญญาตรี	4	0.84
ปริญญาโท	1	0.21
อื่นๆ	9	1.88
รวม	479	100

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 332 คน คิดเป็นร้อยละ 69.31 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 11.69 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 8.35 ไม่ได้เรียน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 6.05 จบการศึกษาระดับอื่นๆ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 1.88 จบระดับการศึกษา ปวส. / ปวท. / อนุปริญญา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.67 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.84 และจบระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.21 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุจำแนกตามประเภทการให้บริการ

ประเภทการให้บริการ	จำนวน (N = 479)	ร้อยละ
โครงการที่ขอรับการสนับสนุน	29	6.05
การกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคล	450	93.95
การกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายกลุ่ม	-	-
รวม	479	100

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ใช้บริการประเภทการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคล จำนวน 450 คน คิดเป็นร้อยละ 93.95 และใช้บริการประเภทขอสนับสนุนโครงการที่ขอรับการสนับสนุนจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 6.05 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุจำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยใช้บริการ

ท่านเคยใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุมาแล้วกี่ครั้ง	จำนวน (N = 479)	ร้อยละ
ครั้งแรก	276	57.62
ครั้งที่ 2	148	30.90
มากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป	55	11.48
รวม	479	100

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่เคยใช้บริการครั้งแรก จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 57.62 เคยใช้บริการครั้งที่ 2 จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 30.90 และเคยใช้บริการมากกว่า 3 ครั้งขึ้นไปจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 11.48 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุจำแนกตามการรู้จักกองทุนผู้สูงอายุ

ท่านรู้จักกองทุนผู้สูงอายุจากแหล่งข้อมูลใด	จำนวน (N = 479)	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์	-	-
อินเทอร์เน็ต	37	7.72
วิทยุ/โทรทัศน์	36	7.52
วารสาร/นิตยสาร	1	0.21
เพื่อน/ญาติ	350	73.07
แผ่นพับ	3	0.63
อื่น ๆ	52	10.86
รวม	479	100

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่รู้จักกองทุนผู้สูงอายุจากเพื่อน/ญาติจำนวน 350 คน คิดเป็นร้อยละ 73.07 รู้จักกองทุนผู้สูงอายุจากอื่นๆ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 10.86 รู้จักกองทุนผู้สูงอายุจากอินเทอร์เน็ต จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 7.72 รู้จักกองทุนผู้สูงอายุจากวิทยุ/โทรทัศน์ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 7.52 รู้จักกองทุนผู้สูงอายุจากแผ่นพับ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.63 และรู้จักกองทุนผู้สูงอายุจากวารสาร/นิตยสารจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.21

ส่วนที่ 2 ข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ สามารถแบ่งประเด็นการวัดความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน คือ ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
1.ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่								
1.เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ในการให้บริการสามารถชี้แจงและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างชัดเจน	323 67.4	145 30.3	1 0.2	6 1.3	4 0.8	4.62	92.44	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่สามารถให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	236 49.3	232 48.4	2 0.4	6 1.3	3 0.6	4.44	88.89	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ดูแลเอาใจใส่การให้บริการ และสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ	296 61.8	169 35.3	3 0.6	9 1.9	2 0.4	4.56	91.23	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ เช่น ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่รับติดสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	346 72.2	116 24.2	8 1.7	4 0.8	5 1.0	4.66	93.15	มากที่สุด
5. มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอและให้บริการอย่างทั่วถึง	218 45.5	235 49.1	14 2.9	9 1.9	3 0.6	4.37	87.39	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ								
1. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ทำให้สามารถเข้าถึงบริการจากกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างสะดวกง่ายดาย	248 51.8	208 43.4	14 2.9	9 1.9		4.45	89.02	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง	198 41.3	263 54.9	12 2.5	6 1.3		4.36	87.27	มากที่สุด
3. การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	263 54.9	200 41.8	12 2.5	4 0.8		4.51	90.15	มากที่สุด
4. ระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	234 48.9	226 47.2	6 1.3	12 2.5	1 0.2	4.42	88.39	มากที่สุด
5. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และเป็นธรรม	227 47.4	238 49.7	12 2.5	2 0.4		4.44	88.81	มากที่สุด

3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	232	226	17	4		4.43	88.64	มากที่สุด	
	48.4	47.2	3.5	0.8					
2. ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	198	267	7	7		4.37	87.39	มากที่สุด	
	41.3	55.7	1.5	1.5					
3. สถานที่ให้บริการมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอเหมาะสำหรับผู้ใช้บริการ เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ ห้องสุขา แบบฟอร์มต่าง ๆ ยื่นเรื่อง	223	240	7	7	2	4.41	88.18	มากที่สุด	
	46.6	50.1	1.5	1.5	0.4				
4. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	221	242	7	6	3	4.40	88.06	มากที่สุด	
	46.1	50.5	1.5	1.3	0.6				
5. บริเวณสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีการปรับปรุงให้เหมาะสมสามารถรองรับจำนวนผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ	206	257	4	9	3	4.37	87.31	มากที่สุด	
	43.0	53.7	0.8	1.9	0.6				
6.กองทุนผู้สูงอายุนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการใช้บริการมากขึ้น	238	231	4	6		4.46	89.27	มากที่สุด	
	49.7	48.2	0.8	1.3					
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ									
1. กองทุนผู้สูงอายุเป็นบริการที่เป็นประโยชน์ ช่วยสนับสนุนเงินทุนในการประกอบอาชีพ และตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ	246	220	5	7	1	4.47	89.35	มากที่สุด	
	51.4	45.9	1.0	1.5	0.2				
2. กองทุนผู้สูงอายุมีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	300	163	5	11		4.57	91.40	มากที่สุด	
	62.6	34.0	1.0	2.3					
3. คุณภาพการให้บริการมีความเหมาะสม และผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง	288	184	2	5		4.58	91.52	มากที่สุด	
	60.1	38.4	0.4	1.0					
4. การให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุมีความน่าเชื่อถือ และโปร่งใสเป็นธรรมสำหรับผู้สูงอายุทุกคน	334	137	1	7		4.67	93.32	มากที่สุด	
	69.7	28.6	0.2	1.5					
5. เอกสารแบบฟอร์มการให้บริการมีความถูกต้องชัดเจน เข้าใจง่าย	298	175	1	5		4.60	91.98	มากที่สุด	
	62.2	36.5	0.2	1.0					
6. กองทุนผู้สูงอายุมีช่องทางประชาสัมพันธ์ให้รับรู้ข่าวสารได้อย่างทั่วถึง	197	274	1	6	1	4.38	87.56	มากที่สุด	
	41.1	57.2	0.2	1.3	0.2				

ตารางที่ 2.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ	ร้อยละ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	90.62
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	88.73
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	88.04
ด้านคุณภาพการให้บริการ	91.16
ในภาพรวมทุกด้าน	89.64

จากตารางที่ 2.2 พบว่าผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.16 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.62 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.73 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.04 ตามลำดับ

ผลสรุปความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งศึกษาครอบคลุม ครอบคลุมประเด็นการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน มีจำนวนของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด จำนวนทั้งสิ้น 470 คน โดยคิดตามสูตรคำนวณที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 98.12

ผลการสำรวจความพึงพอใจ
ของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ
ในส่วนภูมิภาค

ผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยตรงจากเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด รวมทั้งสิ้น 153 ชุด และนำแบบสำรวจที่ได้รับมาวิเคราะห์และนำเสนอผลทางการทางศึกษา สามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค

ส่วนที่ 2 ข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนผู้สูงอายุ

1.1 เพศ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (N = 119)	ร้อยละ
ชาย	24	20.17
หญิง	95	79.83
รวม	119	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 79.83 และเพศชาย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 20.17

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุจำแนกอายุ

อายุ	จำนวน (N = 119)	ร้อยละ
20 - 29 ปี	23	19.33
30 - 39 ปี	75	63.03
40 - 49 ปี	20	16.81
50 ปี ขึ้นไป	1	0.84
รวม	119	100

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 63.03 อายุระหว่าง 20 - 29 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 19.33 อายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 16.81 และอายุ 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.84 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (N = 119)	ร้อยละ
ปวส. / ปวท. / อนุปริญญา	-	-
ปริญญาตรี	113	94.96
ปริญญาโท	6	5.4
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	119	100

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 94.96 และระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุจำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน (N = 119)	ร้อยละ
ข้าราชการ	-	-
พนักงานราชการ	-	-
พนักงานกองทุนผู้สูงอายุ	119	100
อื่นๆ	-	-
รวม	119	100

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนมากมีตำแหน่งพนักงานกองทุนผู้สูงอายุ จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละอายุงานตั้งแต่เริ่มปฏิบัติหน้าที่กับกองทุนผู้สูงอายุ

อายุงาน	จำนวน (N = 119)	ร้อยละ
อายุงานไม่ถึง 1 ปี	10	8.40
1-5 ปี	64	53.78
6-10 ปี	41	34.45
อายุงาน 11 ปี ขึ้นไป	4	3.36
รวม	119	100

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีอายุงาน 1-5 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละร้อยละ 53.78 อายุงาน 6-10 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 34.45 อายุงานไม่ถึง 1 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.40 และอายุงาน 11 ปี ขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.36

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละจังหวัดของเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสำรวจ

จังหวัด	จำนวน (N = 76)	ร้อยละ
ตอบแบบสำรวจฯ	52	68.42
ไม่ตอบแบบสำรวจฯ	24	31.58
รวม	76	100

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุตอบแบบสำรวจฯ จำนวน 52 จังหวัด คิดเป็นร้อยละ 68.42 และไม่ตอบแบบสำรวจฯ จำนวน 24 จังหวัด คิดเป็นร้อยละ 31.58

ส่วนที่ 2 ข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ สามารถแบ่งประเด็นการวัดความพึงพอใจออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงานส่วนกลาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อยที่สุด			
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง							
1. เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนผู้สูงอายุ เป็นอย่างดี สามารถถ่ายทอดความรู้ ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำปรึกษาได้ชัดเจน	48	63	8		4.34	86.72	มากที่สุด
	40.3	52.9	6.7				
2. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	53	51	14	1	4.31	86.22	มากที่สุด
	44.5	42.9	11.8	0.8			
3. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถประสานแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานร่วมกันได้	64	43	10	2	4.42	88.40	มากที่สุด
	53.8	36.1	8.4	1.7			
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่รับสินบนไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	87	30	1	1	4.71	94.12	มากที่สุด
	73.1	25.2	0.8	0.8			
5. เจ้าหน้าที่ส่วนกลางและภูมิภาคสามารถดำเนินงานร่วมกันเป็นทีมได้เป็นอย่างดี โดยมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์แก่ผู้สูงอายุเป็นสำคัญ	61	50	6	2	4.43	88.57	มากที่สุด
	51.3	42.0	5.0	1.7			
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงานส่วนกลาง							
1. ขั้นตอนการดำเนินงานมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ทำให้เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคสามารถเข้าถึงได้สะดวก	38	51	25	5	4.03	80.50	มาก
	31.9	42.9	21.0	4.2			
2. ระยะเวลาขั้นตอนการดำเนินงานมีความเหมาะสม และเป็นไปตามแนวทางที่กำหนด	43	59	14	3	4.19	83.87	มาก
	36.1	49.6	11.8	2.5			
3. กระบวนการดำเนินงานเป็นไปตามลำดับขั้นตอนก่อน – หลัง	51	57	11		4.34	86.72	มากที่สุด
	42.9	47.9	9.2	0.0			
4. ดำเนินงานด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	61	55	3		4.49	89.75	มากที่สุด
	51.3	46.2	2.5	0.0			
5. กระบวนการดำเนินงานมีความโปร่งใส และเป็นธรรม ตรวจสอบได้	72	44	1	2	4.56	91.26	มากที่สุด
	60.5	37.0	0.8	1.7			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น คู่มือแบบฟอร์มคำร้อง แบบรายงานต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ	56	57	6		4.42	88.40	มากที่สุด
	47.1	47.9	5.0				
2. มีการสนับสนุนข้อมูลเอกสาร ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับ การให้บริการกองทุนผู้สูงอายุแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	50	59	9	1	4.33	86.55	มากที่สุด
	42.0	49.6	7.6	0.8			
3. มีการสนับสนุนงบประมาณการดำเนินงานอย่างทั่วถึง เพื่อจัดหา	46	58	13	2	4.24	84.87	มากที่สุด

วัสดุอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพสำหรับอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่	38.7	48.7	10.9	1.7				
4. มีช่องทางการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนกลางและภูมิภาคที่มีความสะดวกรวดเร็ว	58	49	9	3		4.36	87.23	มากที่สุด
	48.7	41.2	7.6	2.5				
5. มีการพัฒนาระบบและช่องทางการเข้าถึงแหล่งข้อมูลการดำเนินงาน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้เป็นอย่างดี เช่น เว็บไซต์ /ระบบให้บริการกู้ยืมเงินทุนประกอบการอาชีพและขอรับการสนับสนุนโครงการฯ ในรูปแบบออนไลน์	53	55	9	2		4.34	86.72	มากที่สุด
	44.5	46.2	7.6	1.7				
ด้านคุณภาพการให้บริการ								
1. มีการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	49	61	7	2		4.32	86.39	มากที่สุด
	41.2	51.3	5.9	1.7				
2. มีการให้ความช่วยเหลือ และร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ	61	50	5	3		4.42	88.40	มากที่สุด
	51.3	42.0	4.2	2.5				
3. กองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางได้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	56	55	4	3	1	4.36	87.23	มากที่สุด
	47.1	46.2	3.4	2.5	0.8			
4. มีการจัดประชุมอบรมเสริมสร้างทักษะความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสม	37	61	15	4	2	4.07	81.34	มาก
	31.1	51.3	12.6	3.4	1.7			
5. มีการสนับสนุนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	30	48	29	8	4	3.77	75.46	มาก
	25.2	40.3	24.4	6.7	3.4			
ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูล								
1. มีการพัฒนาช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลในรูปแบบใหม่ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชันไลน์ สื่อสังคมออนไลน์ ฯลฯ ทำให้สามารถประสานงานได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น	54	55	7	2	1	4.34	86.72	มากที่สุด
	45.4	46.2	5.9	1.7	0.8			
2. มีการจัดส่งสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ (อาทิ คู่มือ แผ่นพับ โปสเตอร์) เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุทราบ	44	58	16	1		4.22	84.37	มากที่สุด
	37.0	48.7	13.4	0.8				
3. ข้อมูลการประชาสัมพันธ์กองทุนผู้สูงอายุใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ และสามารถอธิบายชี้แจงข้อมูลได้อย่างครบถ้วนชัดเจน	56	54	8	1		4.39	87.73	มากที่สุด
	47.1	45.4	6.7	0.8				
4. เนื้อหาและข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีความทันสมัยเท่าทันปัจจุบัน	56	55	7	1		4.39	87.90	มากที่สุด
	47.1	46.2	5.9	0.8				
5. รูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ	62	47	7	1	2	4.39	87.90	มากที่สุด
	52.1	39.5	5.9	0.8	1.7			

ตารางที่ 2.2 ความพึงพอใจของผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ	ร้อยละ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง	88.81
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงานส่วนกลาง	86.42
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	86.76
ด้านคุณภาพการให้บริการ	83.76
ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูล	86.92
โดยภาพรวมทุกด้าน	86.53

จากตารางที่ 2.2 พบว่าผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง คิดเป็นร้อยละ 88.81 ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 86.92 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 86.76 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงานส่วนกลาง คิดเป็นร้อยละ 86.42 และด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 83.76 ตามลำดับ

ผลสรุปความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งศึกษาครอบคลุม ครบทุกประเด็น การให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน มีจำนวนของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด จำนวนทั้งสิ้น 116 คน โดยคิดตามสูตรคำนวณที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 97.48

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลการประเมินจากร้อยละของผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนผู้สูงอายุ ที่แบ่งระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในด้านต่างๆ จากการได้รับบริการกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งพิจารณาจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุดเทียบตามระดับเกณฑ์การประเมิน โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสำรวจ ระดับมากและมากที่สุด (ตามค่าคะแนนเฉลี่ย 5.00 - 3.41)	จำนวน	ร้อยละ	ระดับเกณฑ์
ผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ	470 คน	98.12	มากที่สุด
ผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ	116 คน	97.48	มากที่สุด
ผลการประเมินพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 97.80			

ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงาน
ของกองทุนผู้สูงอายุ

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ	
1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการขอรับบริการกองทุนผู้สูงอายุ	- ควรลดระยะเวลาการอนุมัติผลกู้ยืมให้เร็วขึ้นมากกว่าเดิม - อยากให้กองทุนผู้สูงอายุทำประกันชีวิตแก่ผู้สูงอายุในกรณีที่สูงอายุเสียชีวิตจำไม่ต้องชำระเงินคืน - อยากให้กองทุนผู้สูงอายุเพิ่มวงเงินให้มาก เพราะปัจจุบันค่าวัตถุดิบต่างๆ มีราคาสูงขึ้นทำเงินไม่เพียงพอต่อการลงทุน
2.ด้านการอำนวยความสะดวก	- ควรมีพื้นที่สำหรับรองรับผู้สูงอายุมากขึ้นให้มากขึ้น - ควรมีการให้บริการในพื้นที่ตำบล อำเภอ เพราะเดินทางไม่สะดวกอยู่ในพื้นที่ห่างไกล
3.ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงเพราะบางพื้นที่ยังไม่ทราบการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุ
4.ด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจ	- ยังขาดความรู้เข้าใจในขั้นตอนการเขียนขอรับการสนับสนุนโครงการฯ และเอกสารที่ใช้ในการเขียนมีจำนวนเยอะซับซ้อน - อยากให้ผู้สูงอายุได้ทราบถึงการบริการสนับสนุนเงินจัดกิจกรรมแก่ผู้สูงอายุ และให้เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการเขียนขอรับการสนับสนุนอย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ	
1.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง	เจ้าหน้าที่ส่วนกลางและส่วนภูมิภาคสามารถดำเนินงานร่วมกันเป็นทีมได้เป็นอย่างดี
2.ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงานส่วนกลาง	เจ้าหน้าที่ส่วนกลางมีความสามารถในการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	- ปรับปรุงระบบติดตามหนี้ให้สามารถนำไปใช้ได้ในการปฏิบัติงานได้สะดวกและมีประสิทธิภาพ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือรับชำระหนี้เคลื่อนที่สามารถรับชำระหนี้เคลื่อนที่ได้ - ส่งเสริมให้มีโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานและทันต่อเทคโนโลยีปัจจุบัน
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ	- เพิ่มอัตรากำลังตำแหน่งนิติกร และเพิ่มทักษะความรู้เรื่องการจัดติดตามหนี้/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง สำหรับการติดตามหนี้เพื่อช่วยให้การขับเคลื่อนงานอย่างมีประสิทธิภาพ
5.ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูล	การประชาสัมพันธ์การให้บริการกองทุนผู้สูงอายุให้ผู้สูงอายุได้ทราบอย่างต่อเนื่อง

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ 2566

คำชี้แจง

1. วัตถุประสงค์

แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของ เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ ส่วนภูมิภาค โดยเป็นแบบสำรวจที่จัดทำขึ้นตามที่กรมบัญชีกลางกำหนดในตัวชี้วัดที่ 2.1 ซึ่งผลสำรวจที่ได้รับจะนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ทั้งนี้กองทุนผู้สูงอายุหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากท่าน

2. โปรดส่งแบบสำรวจกลับมาที่

กรมกิจการผู้สูงอายุ (กองบริหารกองทุนผู้สูงอายุ)

ที่อยู่ อาคารกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ชั้น 6

1034 ถนนกรุงเกษม แขวงคลองมหานาค เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพฯ 10100

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. อายุงานตั้งแต่เริ่มปฏิบัติหน้าที่กับกองทุน.....ปี

6. 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 / ระบบให้บริการกู้ยืมเงินทุนประกอบการอาชีพและขอรับการสนับสนุนโครงการฯ ในรูปแบบออนไลน์					
● 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

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ 2566

คำชี้แจง

1. วัตถุประสงค์

แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ โดยนำผลสำรวจที่ได้รับไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้กองทุนผู้สูงอายุหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากท่าน

2. โปรดส่งแบบสำรวจกลับมาที่

กรมกิจการผู้สูงอายุ (กองบริหารกองทุนผู้สูงอายุ)

ที่อยู่ อาคารกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ชั้น 6

1034 ถนนกรุงเกษม แขวงคลองมอฬาร เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพฯ 10100

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)

กรณีท่านกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพโปรดตอบคำถามในข้อ 8 - 10

8. สาเหตุที่ท่านเลือกกู้ยืมกับกองทุนผู้สูงอายุ

.....
.....

9. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ก่อนท่านกู้ยืมเงินกับกองทุนผู้สูงอายุ.....บาท

10. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หลังท่านกู้ยืมเงินกับกองทุนผู้สูงอายุ.....บาท

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 และสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ					
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					
● ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ					
2. ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
3. สถานที่ให้บริการมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอเหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ ห้องสุขา แบบฟอร์มต่าง ๆ ยื่นเรื่อง					
4. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย					
5. บริเวณสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีการปรับปรุงให้เหมาะสมสามารถรองรับจำนวนผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ					
6. กองทุนผู้สูงอายุนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการใช้บริการมากขึ้น					

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
● ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. กองทุนผู้สูงอายุเป็นบริการที่เป็นประโยชน์ ช่วยสนับสนุนเงินทุนในการประกอบอาชีพ และตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ					
2. กองทุนผู้สูงอายุมีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
3. คุณภาพการให้บริการมีความเหมาะสม และผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง					
4. การให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุมีความน่าเชื่อถือ และโปร่งใส เป็นธรรมสำหรับผู้สูงอายุทุกคน					
5. เอกสารแบบฟอร์มการให้บริการมีความถูกต้องชัดเจน เข้าใจง่าย					
6. กองทุนผู้สูงอายุมีช่องทางประชาสัมพันธ์ให้รับรู้ข่าวสารได้อย่างทั่วถึง					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ (กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านลงในช่องว่างที่กำหนด)

1) ท่านคิดว่ากองทุนผู้สูงอายุควรมีการปรับปรุง และพัฒนาเรื่องใดเป็นสำคัญ

.....

.....

.....

2) ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม