

ผลการสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

ผลการศึกษาเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ” ได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของกองทุนผู้สูงอายุ โดยการสุ่มเงินทอนประกอบอาชีพประเภทรายบุคคล รายกลุ่ม และเป็นองค์กรที่ขอรับการสนับสนุนโครงการจากกองทุนผู้สูงอายุ จำนวนทั้งสิ้น 421 ชุด และนำแบบสำรวจที่ได้รับมาวิเคราะห์และนำเสนอผลทางการทางศึกษา สามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุจากผู้รับบริการกองทุนประเภทการกู้ยืมเงินทอนประกอบอาชีพประเภทรายบุคคล กลุ่ม และองค์กรที่ขอรับการสนับสนุนโครงการจากกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งมีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทการขอรับบริการ รวมเป็นจำนวน 421 คน ปรากฏผล ดังนี้

1.1 เพศ

ผู้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 51.1 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 48.9 เป็นเพศชาย ตามลำดับ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1
จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ
จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (N = 410)	ร้อยละ
ชาย	206	48.9
หญิง	215	51.1
รวม	421	100

1.2 อายุ

ผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 69.8 มีอายุตั้งแต่ 60 – 69 ปี และร้อยละ 30.2 มีอายุ 70 ขึ้นไปตามลำดับ (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2
จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ
จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (N = 410)	ร้อยละ
60 – 69 ปี	294	69.8
70 – 79 ปี	127	30.2
80 ปีขึ้นไป	-	-
รวม	410	100

1.3 สถานภาพ

ผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 52.5 มีสถานภาพสมรส รองลงมา ร้อยละ 23 มีสถานภาพหม้าย ร้อยละ 10.5 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 8.8 มีสถานภาพหย่าร้าง และร้อยละ 5.2 มีสถานภาพแยกกันอยู่ ตามลำดับ (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3
จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ
จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (N = 410)	ร้อยละ
โสด	44	10.5
สมรส	221	52.5
หม้าย	97	23.0
หย่าร้าง	37	8.8
แยกกันอยู่	22	5.2
รวม	421	100

1.4 ระดับการศึกษาสูงสุด

ผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 58.4 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา รองลงมา ร้อยละ 18.5 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 11.9 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. ร้อยละ 5 ไม่ได้รับการศึกษา ร้อยละ 3.3 จบการศึกษาระดับปวส./ปวท./อนุปริญญา ร้อยละ 2.6 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และร้อยละ 0.2 จบการศึกษาระดับปริญญาโท ตามลำดับ (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4
จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (N = 410)	ร้อยละ
ไม่ได้เรียน	21	5.0
ประถมศึกษา	246	58.4
มัธยมศึกษาตอนต้น	78	18.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	50	11.9
ปวส. / ปวท. / อนุปริญญา	14	3.3
ปริญญาตรี	11	2.6
ปริญญาโท	1	0.2
รวม	421	100

1.5 ประเภทการใช้บริการ

ผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 68.4 ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุประเภทการกู้ยืมเงินทุน ประกอบอาชีพรายบุคคล รองลงมา ร้อยละ 28.7 ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุประเภทการขอรับการสนับสนุนโครงการ และร้อยละ 2.9 ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุประเภทการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ รายกลุ่ม ตามลำดับ (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5
จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ
จำแนกตามประเภทการใช้บริการ

ประเภทการใช้บริการ	จำนวน (N = 410)	ร้อยละ
โครงการที่ขอรับการสนับสนุน	121	28.7
การกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคล	288	68.4
การกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายกลุ่ม	12	2.9
รวม	421	100

1.6 จำนวนครั้งการใช้บริการ

ผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 57.5 ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุครั้งแรก รองลงมา ร้อยละ 35.6 ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุครั้งที่ 2 และร้อยละ 6.9 ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุมากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป ตามลำดับ (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6
จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ
จำแนกตามจำนวนครั้งการใช้บริการ

ประเภทการใช้บริการ	จำนวน (N = 410)	ร้อยละ
ครั้งแรก	242	57.5
ครั้งที่ 2	150	35.6
มากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป	29	6.9
รวม	421	100

1.7 รู้จักกองทุนฯจากแหล่งข้อมูล

ผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 52.3 รู้จักกองทุนผู้สูงอายุจากเพื่อน/ญาติ รองลงมา ร้อยละ 30.9 จากแผ่นพับ ร้อยละ 8.8 จากอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 5.7 จากวิทยุ/โทรทัศน์ และร้อยละ 2.4 จากหนังสือพิมพ์ ตามลำดับตามลำดับ (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 7
จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ
จำแนกตามการรู้จักกองทุนฯจากแหล่งข้อมูล

ประเภทการใช้บริการ	จำนวน (N = 410)	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์	10	2.4
อินเทอร์เน็ต	37	8.8
วิทยุ/โทรทัศน์	24	5.7
เพื่อน/ญาติ	220	52.3
แผ่นพับ	130	30.9
รวม	421	100

ส่วนที่ 2 ข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

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

ตารางที่ 7
จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

(n = 421)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองทุนผู้สูงอายุ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
1. ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่								
1.1เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ในการให้บริการ สามารถชี้แจงและให้คำแนะนำเกี่ยวกับกาให้บริการกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างชัดเจน	55.8 (235)	33.3 (140)	10.5 (44)	0.5 (2)	-	4.44	0.697	มากที่สุด
1.2เจ้าหน้าที่สามารถให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	65.8 (277)	27.1 (114)	6.9 (29)	0.2 (1)	-	4.58	0.629	มากที่สุด
1.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ดูแลเอาใจใส่การให้บริการ และสร้างความประทับใจแก่ผู้ให้บริการ	67.7 (285)	18.5 (78)	10.2 (43)	2.6 (11)	1.0 (4)	4.49	0.852	มากที่สุด
1.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ตอบแทน ไม่รับติดสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	79.3 (334)	15.9 (67)	4.0 (17)	0.3 (3)	-	4.74	0.563	มากที่สุด
1.5 มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอและให้บริการอย่างทั่วถึง	60.3 (254)	24.0 (101)	15.0 (63)	0.7 (3)	-	4.44	0.768	มากที่สุด
รวม						4.54	0.702	มากที่สุด

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

- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ในการให้บริการ สามารถชี้แจง ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการได้ชัดเจน พบว่า ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 55.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 33.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 10.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ในการให้บริการ สามารถชี้แจงให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการได้ชัดเจนอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.44)

- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 65.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 27.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 6.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ร้อยละ 0.2 ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม เท่ากับ 4.58)

- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี ดูแลเอาใจใส่การให้บริการ และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 67.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 18.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 10.2 มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ร้อยละ 2.6 และความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 1 ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี ดูแลเอาใจใส่การให้บริการ และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.49)

- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ เช่น ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่รับติดสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 79.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 15.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับร้อยละ 4.74)

- ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 60.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 24 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 15 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับร้อยละ 4.44)

สรุป ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่โดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.54)

ตารางที่ 8

จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ

(n = 421)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองทุนผู้สูงอายุ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ หรือขั้นตอนการให้บริการ								
2.1 ขั้นตอนการให้บริการ เป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก สามารถ เข้าถึงบริการได้ง่าย	64.8 (273)	17.3 (73)	12.4 (52)	3.1 (13)	2.4 (10)	4.39	0.979	มากที่สุด
2.2 ขั้นตอนการให้บริการเป็นไป ตามลำดับก่อน – หลัง	63.9 (269)	22.3 (94)	12.6 (53)	0.7 (3)	0.5 (2)	4.48	0.776	มากที่สุด
2.3 การให้บริการมีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	77.0 (324)	15.9 (67)	7.1 (30)	-	-	4.70	0.595	มากที่สุด
2.4 ระยะเวลาขั้นตอนการ ให้บริการมีความเหมาะสม	61.3 (258)	30.6 (129)	7.4 (31)	0.7 (3)	-	4.52	0.664	มากที่สุด
2.5 ขั้นตอนการให้บริการมี ความโปร่งใส และเป็นธรรม	70.5 (297)	21.6 (91)	7.6 (32)	0.2 (1)	-	4.62	0.634	มากที่สุด
รวม						4.54	0.730	มากที่สุด

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

- ความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยากและสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 64.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 17.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 12.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 3.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด และร้อยละ 2.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก และสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.39)

- ความพึงพอใจเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 63.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 22.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 12.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 0.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด และร้อยละ 0.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการไปตามลำดับก่อน – หลังอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.48)

- **ความพึงพอใจการให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ** พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 77 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 15.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และร้อยละ 7.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจการให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.70)

- **ความพึงพอใจต่อระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม** พบว่า ผู้ใช้บริการ จากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 61.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 30.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 7.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.52)

- **ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และเป็นธรรม** พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 70.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 21.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 7.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมพบว่าผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และเป็นธรรม โดยไม่เลือกปฏิบัติอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.62)

สรุป ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.54)

ตารางที่ 9

จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(n = 421)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ	ระดับความพึงพอใจ					X	S.D	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	60.8 (256)	30.9 (130)	7.8 (33)	0.5 (2)	-	4.52	0.660	มากที่สุด
3.2ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	51.3 (216)	36.8 (155)	11.6 (49)	0.2 (1)	-	4.39	0.697	มากที่สุด
3.3 สถานที่ให้บริการมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอเหมาะสำหรับผู้ใช้บริการ เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ ห้องสุขา แบบฟอร์มต่าง ๆ ยื่นเรื่อง	60.1 (253)	29.9 (126)	9.7 (41)	0.2 (1)	-	4.50	0.678	มากที่สุด
3.4 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	55.1 (232)	36.6 (154)	8.3 (35)	-	-	4.47	0.645	มากที่สุด
3.5 บริเวณสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีการปรับปรุงให้เหมาะสมสามารถรองรับจำนวนผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ	63.7 (268)	27.1 (114)	9.0 (38)	0.2 (1)	-	4.54	0.666	มากที่สุด
รวม						4.48	0.669	มากที่สุด

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

- ความพึงพอใจในสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 60.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 30.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 7.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.52)

- ความพึงพอใจเกี่ยวกับป้ายข้อความบอกจุดบริการ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 51.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 36.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 11.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับป้ายข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจนเข้าใจง่ายอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.39)

- ความพึงพอใจสถานที่ให้บริการมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ ห้องสุขา แบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 60.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 29.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 9.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจสถานที่ให้บริการมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ ห้องสุขา แบบฟอร์มต่าง ๆ สำหรับผู้มาใช้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม เท่ากับ 4.50)

- ความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 55.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 36.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และร้อยละ 8.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.47)

- ความพึงพอใจต่อบริเวณสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีการปรับปรุงให้เหมาะสมสามารถรองรับจำนวนผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 63.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 27.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อบริเวณสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีการปรับปรุงให้เหมาะสมสามารถรองรับจำนวนผู้สูงอายุที่มาใช้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.54)

สรุป ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการโดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.48)

ตารางที่ 10

จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

(n = 421)

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ	ระดับความพึงพอใจ					X	S.D	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ								
4.1 กองทุนผู้สูงอายุเป็นบริการที่เป็นประโยชน์ ช่วยสนับสนุนเงินทุนในการประกอบอาชีพ และตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ	48.9 (206)	17.3 (73)	21.6 (91)	10.2 (43)	1.9 (8)	4.01	1.135	มาก
4.2 กองทุนผู้สูงอายุมีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	76.7 (323)	16.9 (71)	6.2 (26)	0.2 (1)	-	4.70	0.590	มากที่สุด
4.3 คุณภาพการให้บริการมีความเหมาะสม และผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง	56.1 (236)	7.1 (31)	29 (122)	6.2 (26)	1.4 (6)	4.10	1.103	มาก
4.4 การให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุมีความน่าเชื่อถือ และโปร่งใส เป็นธรรมสำหรับผู้สูงอายุทุกคน	74.1 (312)	12.8 (54)	9.3 (39)	3.1 (13)	0.7 (3)	4.57	0.839	มากที่สุด
4.5 เอกสารแบบฟอร์มการให้บริการมีความถูกต้องชัดเจน เข้าใจง่าย	60.8 (256)	14.5 (61)	11.4 (48)	11.6 (49)	1.7 (7)	4.21	1.138	มากที่สุด
รวม						4.19	0.961	มาก

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

- ความพึงพอใจเกี่ยวกับกองทุนผู้สูงอายุเป็นบริการที่เป็นประโยชน์ ช่วยสนับสนุนเงินทุนในการประกอบอาชีพ และตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 48.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 21.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 17.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 10.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และร้อยละ 1.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

- ความพึงพอใจต่อกองทุนผู้สูงอายุมีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องพบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 76.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 16.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 6.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.2 มีความพึงพอใจในระดับน้อย ตามลำดับ

- ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการมีความเหมาะสม และผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 56.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 29 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 7.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 6.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และร้อยละ 1.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุมีความน่าเชื่อถือ และโปร่งใส เป็นธรรมสำหรับผู้สูงอายุทุกคน พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 74.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 12.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 9.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 3.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และร้อยละ 0.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

- ความพึงพอใจเกี่ยวกับเอกสารแบบฟอร์มการให้บริการมีความถูกต้องชัดเจน เข้าใจง่าย พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ร้อยละ 60.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 14.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 11.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 11.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และร้อยละ 1.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

สรุป ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.43)

ผลสรุปความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งศึกษาครอบคลุม ครอบคลุมประเด็นการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน มีจำนวนของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด จำนวนทั้งสิ้น 421 คน โดยคิดตามสูตรคำนวณที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 95.25

ผลการสำรวจความพึงพอใจ
ของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ
ในส่วนภูมิภาค

ผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค

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

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค

ส่วนที่ 2 ข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนผู้สูงอายุ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค

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

1.1 เพศ

เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 67.7 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 32.3 เป็นเพศชาย ตามลำดับ (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11

จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค
จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (N = 124)	ร้อยละ
หญิง	84	67.7
ชาย	40	32.3
รวม	124	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 = 124)	ร้อยละ
20 – 29 ปี	49	39.5
30 – 39 ปี	64	51.6
40 – 49 ปี	11	8.9
50 ปีขึ้นไป	-	-
รวม	124	100

1.3 ระดับการศึกษา

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

ตารางที่ 13
จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค
จำแนกตามระดับการศึกษา

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

1.4 ตำแหน่ง

เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ร้อยละ 100 ตำแหน่งพนักงานกองทุนผู้สูงอายุ (ตารางที่ 14)

ตารางที่ 14
จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค
จำแนกตามตำแหน่ง

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

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ได้แบ่งข้อมูลออกเป็น 5 ด้าน คือ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานส่วนกลาง ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงาน ส่วนกลาง ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจ ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลกองทุนผู้สูงอายุ ปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 15
จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค
ที่มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานส่วนกลาง

(n = 124)

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
1. ความพึงพอใจด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงาน ส่วนกลาง								
1.1 เจ้าหน้าที่ที่มีทักษะความรู้ เกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุน ผู้สูงอายุเป็นอย่างดี สามารถ ถ่ายทอดความรู้ ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำปรึกษาได้ ชัดเจน	29.0 (36)	66.9 (83)	4.0 (5)	-	-	4.25	0.520	มากที่สุด
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถ ในการให้ความช่วยเหลือและ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่าง การดำเนินงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	25.0 (31)	62.1 (77)	12.1 (15)	0.8 (1)	-	4.11	0.627	มาก
1.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถประสานแลกเปลี่ยน เรียนรู้เกี่ยวกับการดำเนินงาน ร่วมกันได้	61.3 (76)	33.9 (42)	4.8 (6)	-	-	4.56	0.588	มากที่สุด
1.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วย ความซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่รับ สินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ	70.2 (87)	26.6 (33)	2.4 (3)	0.8 (1)	-	4.66	0.569	มากที่สุด
1.5 เจ้าหน้าที่ส่วนกลางและ ภูมิภาคสามารถดำเนินงาน ร่วมกันเป็นทีมได้เป็นอย่างดี โดยมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์แก่ ผู้สูงอายุเป็นสำคัญ	39.5 (49)	54.0 (67)	5.6 (7)	0.8 (1)	-	4.32	0.619	มากที่สุด
รวม						4.38	0.585	มากที่สุด

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

- **ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีทักษะความรู้ในการดำเนินงานเป็นอย่างดี สามารถชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำปรึกษาได้ชัดเจน** พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 66.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 29 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และร้อยละ 4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ส่วนกลางมีทักษะความรู้ในการดำเนินงานเป็นอย่างดี สามารถชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำปรึกษาได้ชัดเจนอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.25)

- **ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ** พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่ ร้อยละ 62.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 25 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 12.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ส่วนกลางมีความสามารถในการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.11)

- **ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ส่วนกลางมีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถประสานแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานร่วมกันได้** พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่ ร้อยละ 61.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 33.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และร้อยละ 4.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ส่วนกลางมีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถประสานแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานร่วมกันได้อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.56)

- **ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ส่วนกลางมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น** พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่ ร้อยละ 70.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 26.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 2.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ส่วนกลางมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงหา ผลประโยชน์ในทางมิชอบอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.66)

- ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานระหว่างเจ้าหน้าที่ร่วมกันเป็นทีมได้เป็นอย่างดี โดยมุ่งเน้น เพื่อประโยชน์แก่ผู้สูงอายุเป็นสำคัญ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่ ร้อยละ 54 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 39.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 5.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานระหว่างเจ้าหน้าที่ร่วมกันเป็นทีมได้เป็นอย่างดี โดยมุ่งเน้นเพื่อประโยชน์แก่ผู้รับบริการเป็นสำคัญอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.32)

สรุป ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานส่วนกลางโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม เท่ากับ 4.38)

ตารางที่ 16
จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค
ที่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงานส่วนกลาง

(n = 124)

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ กองทุนผู้สูงอายุในส่วน ภูมิภาค	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงานส่วนกลาง								
2.1 ขั้นตอนการดำเนินงานมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบไม่ยุ่งยาก ทำให้เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคสามารถเข้าถึงได้สะดวก	24.2 (30)	46.0 (57)	26.6 (33)	3.2 (4)	-	3.91	0.796	มาก
2.2 ระยะเวลาขั้นตอนการดำเนินงานมีความเหมาะสมและเป็นไปตามแนวทางที่กำหนด	18.5 (23)	50.0 (62)	25.8 (32)	4.8 (6)	0.8 (1)	3.81	0.823	มาก
2.3 กระบวนการดำเนินงานเป็นไปตามลำดับขั้นตอนก่อน-หลัง	31.5 (39)	55.6 (69)	11.3 (14)	0.8 (1)	-	4.18	0.695	มาก
2.4 ดำเนินงานด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	45.2 (56)	46.0 (57)	8.1 (10)	0.8 (1)	-	3.35	0.665	มากที่สุด
2.5 กระบวนการดำเนินงานมีความโปร่งใส และเป็นธรรมตรวจสอบได้	50 (62)	40.3 (50)	8.9 (11)	0.8 (1)	-	4.40	0.685	มากที่สุด
รวม						3.93	0.752	มาก

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

- **ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการดำเนินงานมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ทำให้เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคสามารถเข้าถึงได้สะดวก** พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่ ร้อยละ 46 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 26.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 24.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และร้อยละ 4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการดำเนินงานมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ทำให้เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคสามารถเข้าถึงได้สะดวกอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 3.91)

- **ความพึงพอใจต่อระยะเวลาขั้นตอนการดำเนินงานมีความเหมาะสม และเป็นไปตามแนวทางที่กำหนด** พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่ ร้อยละ 50 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 25.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 18.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 4.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และร้อยละ 0.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาขั้นตอนการดำเนินงานมีความเหมาะสมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 3.81)

- **ความพึงพอใจต่อกระบวนการดำเนินงานเป็นไปตามลำดับขั้นตอนก่อน-หลัง** พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่ ร้อยละ 56.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 31.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 11.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อกระบวนการดำเนินงานเป็นไปตามลำดับขั้นตอนก่อน - หลังอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.18)

- **ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ** พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่ ร้อยละ 46 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 45.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 8.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 0.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.35)

- ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการดำเนินงานมีความโปร่งใส และเป็นธรรมตรวจสอบได้ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 50 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 40.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 8.9 มีความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลาง และร้อยละ 0.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการดำเนินงานมีความโปร่งใสและเป็นธรรมตรวจสอบได้อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.38)

สรุป ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านการกระบวนการปฏิบัติงานหรือขั้นตอนการให้บริการงานจากส่วนกลางโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม เท่ากับ 3.39)

ตารางที่ 17
จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค
ที่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(n = 124)

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ กองทุนผู้สูงอายุในส่วน ภูมิภาค	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)			
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
3.1 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น คู่มือ แบบฟอร์ม คำร้อง แบบรายงานต่างๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ	41.1 (51)	51.6 (64)	4.8 (6)	2.4 (3)	-	4.31	0.679	มากที่สุด
3.2 มีการสนับสนุนข้อมูลเอกสาร ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับ การให้บริการกองทุนผู้สูงอายุแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	30.6 (38)	43.5 (54)	21.8 (27)	4.0 (5)	-	4.01	0.831	มาก
3.3 มีการสนับสนุนงบประมาณการดำเนินงานอย่างทั่วถึงเพื่อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพสำหรับอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	18.5 (23)	51.6 (64)	17.7 (22)	12.1 (15)	-	3.77	0.894	มาก

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ กองทุนผู้สูงอายุในส่วน ภูมิภาค	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)			
3.4 มีช่องทางการติดต่อ ประสานงานระหว่างส่วนกลาง และภูมิภาคที่มีความสะดวก รวดเร็ว	32.3 (40)	42.7 (53)	17.7 (22)	7.3 (9)	-	4.00	0.893	มาก
3.5 มีการพัฒนาระบบและ ช่องทางการเข้าถึงแหล่งข้อมูล การดำเนินงาน เพื่อสนับสนุน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ได้เป็นอย่างดี เช่น เว็บไซต์	27.4 (34)	55.6 (69)	13.7 (17)	3.2 (4)	-	4.07	0.734	มาก
รวม						4.03	0.806	มาก

จากการศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น คู่มือ แบบฟอร์มคำร้อง แบบรายงานต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนข้อมูลเอกสาร ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับ การให้บริการกองทุนผู้สูงอายุแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนงบประมาณ การดำเนินงานอย่างทั่วถึง เพื่อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพสำหรับอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจต่อช่องทางการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนกลางและภูมิภาคที่มีความสะดวกรวดเร็ว และความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบและช่องทางการเข้าถึงแหล่งข้อมูลการดำเนินงาน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้เป็นอย่างดี เช่น เว็บไซต์ ปรากฏผล ดังนี้

- ความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น คู่มือ แบบฟอร์มคำร้อง แบบรายงานต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ ในส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่ ร้อยละ 51.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 41.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 4.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 2.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น คู่มือ แบบฟอร์มคำร้อง แบบรายงานต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.31)

- ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนข้อมูลเอกสาร ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับ การให้บริการกองทุนผู้สูงอายุแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 43.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 30.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 21.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 4.0 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อการสนับสนุนข้อมูลเอกสาร ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับ การให้บริการกองทุนผู้สูงอายุแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม เท่ากับ 4.01)

- ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนงบประมาณการดำเนินงานอย่างทั่วถึง เพื่อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพสำหรับอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 51.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 17.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 18.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และร้อยละ 12.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อการสนับสนุนงบประมาณการดำเนินงานอย่างทั่วถึง เพื่อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพสำหรับอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 3.77)

- ความพึงพอใจต่อการช่องทางการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนกลางและภูมิภาคที่มีความสะดวกรวดเร็ว พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 42.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 32.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 17.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 7.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อการช่องทางการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนกลางและภูมิภาคที่มีความสะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.00)

- ความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบและช่องทางการเข้าถึงแหล่งข้อมูลการดำเนินงาน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้เป็นอย่างดี เช่น เว็บไซต์ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 55.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 27.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 13.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 3.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบและช่องทางการเข้าถึงแหล่งข้อมูลการดำเนินงาน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้เป็นอย่างดี เช่น เว็บไซต์อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.07)

สรุป ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจากส่วนกลางโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม เท่ากับ 4.03)

ตารางที่ 18
จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค
ที่มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ

(n = 124)

ความพึงพอใจของ เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ ในส่วนภูมิภาค	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
4. ความพึงพอใจด้าน คุณภาพการให้บริการ								
4.1 มีการปรับปรุง และพัฒนา คุณภาพการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	28.2 (35)	58.1 (72)	8.9 (11)	4.8 (6)	-	4.10	0.748	มาก
4.2 มีการให้ความช่วยเหลือ และร่วมมือในการแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกัน อย่างมีประสิทธิภาพ	39.5 (49)	45.2 (56)	11.3 (14)	4.0 (5)	-	4.20	0.796	มาก
4.3 กองทุนผู้สูงอายุส่วนกลาง ได้มีการติดตามประเมินผล การปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	38.7 (48)	47.6 (59)	9.7 (12)	4.0 (5)	-	4.21	0.779	มาก
4.4 มีการจัดประชุมอบรม เสริมสร้างทักษะความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสม	25.8 (32)	46.8 (58)	21.8 (27)	5.6 (7)	-	3.93	0.838	มาก
4.5 มีการสนับสนุนอัตรากำลัง เจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการ ปฏิบัติงาน	20.2 (25)	55.6 (69)	14.5 (18)	9.7 (12)	-	3.86	0.849	มาก
รวม						4.06	0.802	มาก

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

- ความพึงพอใจต่อการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 58.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 28.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 8.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 4.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และร้อยละ 1.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

- ความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือ และร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 45.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 39.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 11.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

- ความพึงพอใจต่อกองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางได้ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอพบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 47.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 38.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 9.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

- ความพึงพอใจต่อการจัดประชุมอบรมเสริมสร้างทักษะความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
อย่างเหมาะสม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 46.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
รองลงมา ร้อยละ 25.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 21.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
และร้อยละ 5.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

- ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนอัตราค่าจ้างหน้าที่ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ ร้อยละ 55.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 20.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 14.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 9.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

สรุป ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค ที่ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม เท่ากับ 4.06)

ตารางที่ 19

จำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค
ที่มีความพึงพอใจด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์

(n = 124)

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)			
5. ความพึงพอใจด้านการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์								
5.1 มีการพัฒนาช่องทางการ สื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลใน รูปแบบใหม่ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชันไลน์ สื่อสังคม ออนไลน์ ทำให้สามารถประสานงาน ได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น	32.3 (40)	56.5 (70)	7.3 (9)	3.2 (4)	0.8 (1)	4.16	0.759	มาก
5.2 มีการจัดส่งสื่อประชาสัมพันธ์ ข้อมูลการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ (คู่มือ แผ่นพับ โปสเตอร์) เพื่อ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุทราบ	25.8 (32)	49.2 (61)	21.0 (26)	4.0 (5)	-	3.97	0.796	มาก
5.3 ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ กองทุนผู้สูงอายุใช้ภาษาที่เข้าใจ ง่าย กระชับ และสามารถ อธิบายชี้แจงข้อมูลได้อย่าง ครบถ้วนชัดเจน	30.6 (38)	58.9 (73)	7.3 (9)	3.2 (4)	-	4.17	0.695	มาก
5.4 เนื้อหาและข้อมูลข่าวสาร ต่าง ๆ มีความทันสมัยเท่าทัน ปัจจุบัน	24.2 (30)	63.7 (79)	8.9 (11)	3.2 (4)	-	4.09	0.675	มาก
5.5 รูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์ใช้ ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ	25.8 (32)	63.7 (79)	7.3 (9)	3.2 (4)	-	4.12	0.670	มาก
รวม						4.10	0.719	มาก

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

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในสวนภูมิภาควัดมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลในรูปแบบใหม่ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชันไลน์ สื่อสังคมออนไลน์ ทำให้สามารถประสานงานได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้นอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.16)

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อการจัดส่งสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ (อาทิ คู่มือ แผ่นพับ โปสเตอร์) เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุทราบอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 3.97)

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อข้อมูลการประชาสัมพันธ์กองทุนผู้สูงอายุใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ และสามารถอธิบายชี้แจงข้อมูล ได้อย่างครบถ้วนชัดเจนอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.17)

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่ที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อเนื้อหาและข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีความทันสมัยเท่าทันปัจจุบันอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.09)

- ความพึงพอใจต่อรูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ ในส่วนภูมิภาคที่ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 63.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 25.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 7.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และร้อยละ 3.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจต่อรูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.12)

สรุป ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารของกองทุนฯ และการสื่อสารประชาสัมพันธ์โดยรวม พบว่า เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม เท่ากับ 4.10)

ผลสรุปความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ ต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งศึกษาครอบคลุม ครบทุกประเด็น การให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน มีจำนวนของเจ้าหน้าที่ที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด จำนวนทั้งสิ้น 121 คน โดยคิดตามสูตรคำนวณที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 95.97

สรุปผลการประเมิน

สรุปผลการประเมิน

ผลการประเมินจากร้อยละของผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุ ของผู้ให้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนผู้สูงอายุ ที่แบ่งระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในด้านต่างๆ จากการได้รับบริการกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งพิจารณาจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมากที่สุดเทียบตามระดับเกณฑ์การประเมิน โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน ตัวอย่าง
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
1. ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
1.1 เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ในการให้บริการสามารถชี้แจงและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างชัดเจน	235	140	44	2	0	421
1.2 เจ้าหน้าที่สามารถให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	277	114	29	1	0	421
1.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ดูแลเอาใจใส่การให้บริการ และสร้างความประทับใจแก่ผู้ให้บริการ	285	78	43	11	4	421
1.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ เช่น ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่รับติดสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	334	67	17	3	0	421
1.5 มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอและให้บริการอย่างทั่วถึง	254	101	63	3	0	421
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ						
2.1 ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ทำให้สามารถเข้าถึงบริการจากกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างสะดวกง่ายดาย	273	73	52	13	10	421
2.2 ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง	269	94	53	3	2	421
2.3 การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	324	67	30	0	0	421
2.4 ระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	258	129	31	3	0	421
2.5 ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และเป็นธรรม	297	91	32	1	0	421

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน ตัวอย่าง
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	256	130	33	2	0	421
3.2 ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	216	155	49	1	0	421
3.3 สถานที่ให้บริการมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอเหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ ห้องสุขา แบบฟอร์มต่างๆ	253	126	41	1	0	421
3.4 สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	232	154	35	0	0	421
3.5 บริเวณสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีการปรับปรุงให้เหมาะสมสามารถรองรับจำนวนผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ	268	114	38	1	0	421
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						
4.1 กองทุนผู้สูงอายุเป็นบริการที่เป็นประโยชน์ ช่วยสนับสนุนเงินทุนในการประกอบอาชีพ และตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ	206	73	91	43	8	421
4.2 กองทุนผู้สูงอายุมีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	323	71	26	1	0	421
4.3 คุณภาพการให้บริการมีความเหมาะสม และผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง	236	31	122	26	6	421
4.4 การให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุมีความน่าเชื่อถือและโปร่งใส เป็นธรรมสำหรับผู้สูงอายุทุกคน	312	54	39	13	3	421
4.5 เอกสารแบบฟอร์มการให้บริการมีความถูกต้องชัดเจนเข้าใจง่าย	256	61	48	49	7	421
รวม	5364	1923	916	177	40	8420
จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด (ตามค่าคะแนนเฉลี่ย 5.00 - 3.41)	421 (คน)					
ร้อยละของผลสำรวจที่มีความพึงพอใจ	95.25 %					

ผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน ตัวอย่าง
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงาน ส่วนกลาง						
1.1 เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ในการดำเนินงานเป็น อย่างดี ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำปรึกษาได้ชัดเจน	36	83	5			124
1.2 เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้ความ ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่าง การดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	31	77	15	1		124
1.3 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถประสาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานร่วมกัน	76	42	6			124
1.4 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่รับสินบน ไม่แสวงผลประโยชน์ในทางมิชอบ	87	33	3	1		124
1.5 เจ้าหน้าที่ส่วนกลางและภูมิภาคสามารถ ดำเนินงานร่วมกันเป็นทีมได้เป็นอย่างดี โดยมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์แก่ผู้สูงอายุสำคัญ	49	67	7	1		124
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอน การให้บริการงานส่วนกลาง						
2.1 ขั้นตอนการดำเนินงานมีการบริหารจัดการอย่าง เป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ทำให้เจ้าหน้าที่ส่วน ภูมิภาคสามารถเข้าถึงได้สะดวก	30	57	33	4		124
2.2 ระยะเวลาขั้นตอนการดำเนินงานมีความ เหมาะสม และเป็นไปตามแนวทางที่กำหนด	23	62	32	6		124
2.3 กระบวนการดำเนินงานเป็นไปตามลำดับ ขั้นตอนก่อน – หลัง	39	70	14	1		124
2.4 ดำเนินงานด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	56	57	10	1		124
2.5 กระบวนการดำเนินงานมีความโปร่งใส และ เป็นธรรม ตรวจสอบได้	62	50	11	1		124
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น คู่มือ แบบฟอร์มคำร้อง แบบรายงานต่างๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ	51	64	6	3		124

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน ตัวอย่าง
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
3.2 มีการสนับสนุนข้อมูลเอกสาร ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ แก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	38	54	27	5		124
3.3 มีการสนับสนุนงบประมาณการดำเนินงานทั่วถึง เพื่อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพสำหรับ อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่	23	64	22	15		124
3.4 มีช่องทางการติดต่อประสานงานระหว่าง ส่วนกลางและภูมิภาคที่มีความสะดวกรวดเร็ว	40	53	22	9		124
3.5มีการพัฒนาระบบและช่องทางการเข้าถึง แหล่งข้อมูลการดำเนินงาน เพื่อสนับสนุนการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้เป็นอย่างดี	34	69	17	4		124
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ						
4.1 มีการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง	35	72	11	6		124
4.2 มีการให้ความช่วยเหลือ และร่วมมือในการแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ	49	56	14	5		124
4.3 กองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางได้ติดตามประเมินผล การปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	48	59	12	5		124
4.4 จัดประชุมอบรมเสริมสร้างทักษะความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ อย่างเหมาะสม	32	58	27	7		124
4.5 มีการสนับสนุนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ ต่อการปฏิบัติงาน	25	69	18	12		124
5. การรับรู้ด้านสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลผู้ใช้บริการ						
5.1 มีการพัฒนาช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ข้อมูลในรูปแบบใหม่ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ สื่อสังคมออนไลน์ ฯลฯ ทำให้สามารถ ประสานงานได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น	40	70	9	9	1	124
5.2 มีการจัดส่งสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการ กองทุนผู้สูงอายุ (อาทิ คู่มือ แผ่นพับ โปสเตอร์) เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุทราบ	32	61	26	5		124

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน ตัวอย่าง
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
5.3 ข้อมูลการประชาสัมพันธ์กองทุนผู้สูงอายุใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ และสามารถอธิบายชี้แจงข้อมูลได้อย่างครบถ้วนชัดเจน	38	73	9	4		124
5.4 เนื้อหาและข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีความทันสมัยเท่าทันปัจจุบัน	30	79	11	4		124
5.5 รูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ	32	79	9	4		124
รวม	1036	1578	376	113	1	3100
จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด (ตามค่าคะแนนเฉลี่ย 5.00 - 3.41)	119 (คน)					
ร้อยละของผลสำรวจที่มีความพึงพอใจ	95.97%					

สรุปผลสำรวจ

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

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ จำนวน 421 คน คิดเป็นร้อยละ 95.25 และผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 95.97 ซึ่งเมื่อนำผลความพึงพอใจ มารวมกันทั้งหมดเท่ากับร้อยละ **95.61**

ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงาน
ของกองทุนผู้สูงอายุ

ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกองทุนผู้สูงอายุ

จากผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งในส่วนที่ 3 ศึกษาเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่างๆ ในการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ โดยผลการศึกษาเป็นการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานกองทุนผู้สูงอายุดังกล่าวสามารถนำไปปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา การดำเนินงานให้บริการกองทุนผู้สูงอายุอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

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 และนำเสนอคณะกรรมการพิจารณากลับกรองโครงการที่ขอรับการสนับสนุนและกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพจากกองทุนผู้สูงอายุ เพื่อพิจารณากลับกรองเบื้องต้น ก่อนนำเสนอคณะกรรมการบริหารกองทุนผู้สูงอายุพิจารณาอนุมัติ และกองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางจะแจ้งผลการพิจารณากลับไปยังกองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค เพื่อแจ้งให้ผู้สูงอายุทราบผลการพิจารณาและทำสัญญากู้ยืมเงินหรือสัญญารับเงินอุดหนุนโครงการต่อไป ซึ่งกระบวนการขอรับบริการกองทุนผู้สูงอายุ มีกระบวนการขั้นตอนและรายละเอียดต่าง 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 หรือ องค์กรเครือข่ายอื่นในพื้นที่ เพื่อให้คำแนะนำการเขียนโครงการ ช่วยอำนวยความสะดวกในการประสานงาน และการจัดส่งเอกสารต่าง ๆ

สรุปข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่า ขั้นตอนการพิจารณากลับกรองโครงการที่ขอรับการสนับสนุนและการกักเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคลและรายกลุ่มมีกระบวนการ/ขั้นตอนการพิจารณาที่หลายขั้นตอนยุ่งยากและทำให้ใช้ระยะเวลาในการพิจารณานานเกินไป จึงมีความต้องการให้มีการปรับลดกระบวนการ/ขั้นตอนเพื่อให้ใช้ระยะเวลาในการพิจารณาที่สั้นลง รูปแบบการยื่นเรื่องขอรับการสนับสนุนต้องการให้มีการปรับเปลี่ยนขั้นตอนการคำนวณที่ลดความยุ่งยาก เพื่อให้การอนุมัติใช้ระยะเวลารวดเร็ว ส่งผลให้ผู้สูงอายุสามารถนำเงินทุนประกอบอาชีพที่ได้รับไปใช้ดำเนินการได้ทันต่อแผนการประกอบอาชีพ รวมถึงการเสนอขอรับการสนับสนุนโครงการที่มีความยุ่งยากและหลายขั้นตอน รูปแบบการเขียนโครงการที่มีความเข้าใจยากสำหรับผู้สูงอายุ ผู้ให้บริการจึงมีข้อเสนอแนะอยากให้มีการสร้างเครือข่ายระหว่างองค์กรในการทำงานระดับท้องถิ่นช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน ที่รับผิดชอบในจังหวัดโดยตรง

2) ด้านการอำนวยความสะดวก

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

สถานที่ตั้งของหน่วยงานที่ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ แบ่งเป็นส่วนกลางกรุงเทพมหานคร และ ส่วนภูมิภาค ที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด โดยสถานที่ให้บริการควรจัดให้มี สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สำหรับผู้ให้บริการได้ใช้อำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกจุดให้บริการ น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ ห้องสุขาที่มีความสะอาด ระบายถ่ายและเพียงพอ แต่เนื่องด้วยสถานที่ให้บริการในแต่ละจังหวัด มีข้อจำกัด ทั้งขนาดและพื้นที่ซึ่งมีความแตกต่างกันตามสภาพที่เป็นอยู่ ส่งผลต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอและเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้สูงอายุ โดยผู้ให้บริการในบางจังหวัดมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไขและเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกให้มีเพียงพอและเหมาะสม ต่อผู้ให้บริการ รวมถึงระยะทางของสถานที่ให้บริการกับที่อยู่อาศัยของผู้ใช้บริการ ห่างไกลกัน ทำให้เดินทางมาใช้บริการไม่สะดวก อยากให้มีการให้บริการถึงในพื้นที่ที่ผู้สูงอายุอาศัยอยู่

3) ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุและช่องทางการเข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์ของกองทุนผู้สูงอายุยังไม่มี ความทั่วถึง และตรงต่อความต้องการของผู้สูงอายุ เนื่องจากปัญหาที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารการให้บริการที่มีรูปแบบสื่อประเภทต่างๆ ที่น้อยเกินไปและยังมีผู้สูงอายุบางส่วนในต่างจังหวัดที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกลจากสถานที่ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ทำให้ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง และขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับกองทุนผู้สูงอายุ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้สูงอายุในต่างจังหวัดจะสามารถเข้าถึงสื่อการประชาสัมพันธ์ที่ยากกว่าผู้สูงอายุในเมืองหรือกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้รวมถึงรูปแบบของสื่อประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงได้เฉพาะกลุ่มเท่านั้น ไม่ครอบคลุมและเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุทั้งหมด จึงมีข้อเสนอแนะจากผู้สูงอายุที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุว่า ควรให้กองทุนผู้สูงอายุมีการเพิ่มช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบอื่นที่มีความหลากหลาย มีเนื้อหาข้อมูลที่กระชับ เข้าใจง่าย เหมาะสม และสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกง่ายดายสำหรับผู้สูงอายุ เช่น สื่อเสียงผ่านช่องทางวิทยุกระจายเสียงหรือวิทยุชุมชน หนังสือพิมพ์ และการลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้มากขึ้นในพื้นที่ชุมชนห่างไกล หรือผ่านช่องทางการสนับสนุนข้อมูลผ่านองค์กรหน่วยงานส่วนท้องถิ่น ชมรมองค์กรด้านผู้สูงอายุ และสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดเป็นตัวกลางในการทำหน้าที่ให้บริการสนับสนุนข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์การให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ และ

กองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางจะช่วยสนับสนุนสื่อประเภทต่างๆ ในการประชาสัมพันธ์ให้กับพนักงานกองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค รวมถึงการพัฒนาและปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์รูปแบบที่ทันสมัยเท่าทันสถานการณ์ในปัจจุบันให้หลากหลายเพิ่มขึ้นจากเดิม เช่น วิดีทัศน์ โปสเตอร์ แผ่นพับ สื่อประเภทเสียง สื่อสังคมออนไลน์ สื่อโทรทัศน์ และเว็บไซต์ เป็นต้น เพื่อให้เกิดความเหมาะสมต่อการให้บริการสำหรับผู้สูงอายุได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีรูปแบบที่ชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย และมีข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์และเปลี่ยนแปลงให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุอย่างทั่วถึง ส่งผลให้ทางกองทุนผู้สูงอายุจึงได้มีการพัฒนาประสิทธิภาพช่องทางการเข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์สำหรับผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

4) ด้านการให้ความรู้ความเข้าใจ

องค์ความรู้ความเข้าใจที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุและเป็นสิ่งที่ผู้สูงอายุต้องการทราบ ซึ่งการส่งเสริมสนับสนุนความรู้ความเข้าใจที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการในด้านต่างๆ โดยส่วนใหญ่ผู้รับบริการมีความต้องการในการรับรู้องค์ความรู้เนื่องจากช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการประกอบอาชีพและการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ เช่น การแนะนำแนวทางในการฝึกอบรมด้านการประกอบอาชีพ การสนับสนุนช่องทางการสร้างรายได้ที่มีความเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ การพัฒนาผลิตภัณฑ์และช่องทางการจำหน่ายของผู้สูงอายุ การส่งเสริมให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเขียนเสนอขอรับการสนับสนุนโครงการที่ถูกต้องตามแนวทางที่กำหนด การชี้แจงแนวทางในการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุที่เหมาะสม รวมถึงการให้คำปรึกษาด้านการพัฒนาอาชีพของผู้สูงอายุและการรวมกลุ่มจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการเสริมสร้างทักษะความรู้ความเข้าใจและเป็นทางเลือกในการส่งเสริมศักยภาพให้กับผู้รับบริการกองทุนผู้สูงอายุให้สามารถพัฒนาตนเองและมีอาชีพสร้างรายได้ ที่มั่นคงยั่งยืน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้สูงอายุและไม่เป็นภาระให้กับครอบครัวและผู้อื่น รวมถึงการส่งเสริมเกี่ยวกับการจัดให้มีการสนับสนุนข้อมูลความรู้ด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ เช่น ความรู้ด้านสิทธิของผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ กฎหมายที่เกี่ยวข้องในการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ วิธีการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ รวมถึงส่งเสริมการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเขียนโครงการเสนอขอรับการสนับสนุนจากกองทุนผู้สูงอายุให้มีความถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนด การดูแลสุขภาพกายและจิตของผู้สูงอายุที่มีประสิทธิภาพ จึงทำให้ผู้สูงอายุมีความคิดเห็นต่อการให้ความรู้ความเข้าใจ ดังนี้

การส่งเสริมและสนับสนุนองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ด้านอาชีพต่อผู้ใช้บริการ เช่น การแนะนำแนวทางการฝึกอบรมความรู้ด้านอาชีพ การพัฒนาต่อยอดผลิตภัณฑ์ การตลาด การสนับสนุนช่องทางการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ และการสนับสนุนสร้างรายได้ที่มีความเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ รวมถึงการให้คำปรึกษาด้านการพัฒนาอาชีพของผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการเสริมสร้างทักษะความรู้และเป็นทางเลือกในการส่งเสริมศักยภาพให้กับผู้รับบริการของกองทุนผู้สูงอายุให้สามารถพัฒนาตนเองและมีอาชีพสร้างรายได้ที่มั่นคงยั่งยืน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้สูงอายุและไม่เป็นภาระให้กับครอบครัวและผู้อื่น

การส่งเสริมและสนับสนุนองค์ความรู้ในเรื่องการเขียนโครงการเพื่อขอรับการสนับสนุนจากกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งส่วนใหญ่องค์กร ชุมชน เครือข่ายด้านผู้สูงอายุยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเขียนโครงการ รูปแบบวิธีการขั้นตอนการขอรับการสนับสนุน เพื่อถูกต้องตรงตามหลักเกณฑ์ที่กองทุนผู้สูงอายุกำหนด โดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะให้กองทุนผู้สูงอายุมีการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการหรืออบรมส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเขียนโครงการเพื่อขอรับการสนับสนุนจากกองทุนผู้สูงอายุให้กับองค์กร ชุมชน เครือข่ายด้านผู้สูงอายุ

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

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค

โดยเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคที่ได้แสดงความคิดเห็นและเสนอข้อเสนอแนะจำนวน 43 คน สามารถแบ่งประเด็นต่างๆ 4 ประเด็น ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน ด้านปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน ด้านบุคลากร และด้านเอกสาร โดยสามารถแบ่งข้อเสนอแนะปรากฏผล ดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการทำงาน

เนื่องจากการพิจารณาขอรับการสนับสนุนโครงการและการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพของกองทุนผู้สูงอายุ มีขั้นตอนการให้บริการที่มีหลายขั้นตอนจะดำเนิน การพิจารณาอนุมัติโดยคณะกรรมการฯ กองทุนผู้สูงอายุส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) โดยกองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคจากสำนักพัฒนาสังคมและ ความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด จะทำหน้าที่ดำเนินการตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่อง การแสวงหาข้อเท็จจริง การลงพื้นที่เยี่ยมบ้าน ตรวจสอบวิเคราะห์ ในเบื้องต้น เอกสารการยื่นเรื่องขอรับบริการกองทุนผู้สูงอายุ และจะประสานส่งต่อมายังกองทุนผู้สูงอายุในส่วนกลาง เพื่อดำเนินการขั้นตอนวิเคราะห์พิจารณาคำร้องและอนุมัติขอกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพและการขอรับการสนับสนุน โครงการ ทำให้กระบวนการพิจารณาจำเป็นต้องใช้ระยะเวลานาน จนเกิดความล่าช้า ส่งผลกระทบต่อการให้บริการ โดยเฉพาะกองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาคที่จะได้รับผลกระทบมากกว่ากองทุนผู้สูงอายุส่วนกลาง ทำให้ผู้สูงอายุ ไม่ได้รับทุนประกอบอาชีพตามระยะเวลาที่กำหนด ไม่ตรงต่อเวลาตามที่คุณสูงอายุต้องการใช้ในการประกอบอาชีพ ส่งผลกระทบต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค

ข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคจึงมีข้อเสนอแนะว่า ควรจะมีการพัฒนาแก้ไข ปรับปรุงระบบการพิจารณาอนุมัติ โดยให้มีระยะเวลาที่เหมาะสม หรือควรให้มีการอนุมัติที่รวดเร็ว มากขึ้นกว่าเดิม ทันต่อความต้องการของผู้สูงอายุ และให้มีการกระจายอำนาจหน้าที่ลงไปสู่ส่วนภูมิภาคในการบริหารจัดการกองทุน ผู้สูงอายุ เพื่อให้สามารถทำการพิจารณาการอนุมัติได้เองจากส่วนภูมิภาค ส่งผลต่อการอนุมัติที่รวดเร็วและใช้ระยะเวลา ที่น้อย ทั้งนี้กองทุนผู้สูงอายุได้มีการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาระบบการพิจารณาอนุมัติให้มีระยะเวลา ที่เหมาะสมมากขึ้นอย่างต่อเนื่องด้วยการส่งเสริมให้มีกลไกการขับเคลื่อนการดำเนินงานกองทุนผู้สูงอายุระดับจังหวัด โดยมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้ใช้บริการเป็นหลัก และสามารถช่วยปรับลดระยะเวลาการให้บริการกองทุน ผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสมต่อไป

2) ด้านปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงาน

การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุให้ผู้สูงอายุได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการจาก กองทุนผู้สูงอายุและมุ่งให้เกิดคุณภาพในการดำเนินงาน จำเป็นอย่างยิ่งต้องอาศัยปัจจัยในการสนับสนุนการดำเนินงาน ด้านต่าง ๆ เข้ามาเป็นส่วนร่วมในการส่งเสริมสนับสนุนให้ประสิทธิภาพการให้บริการ โดยปัจจัยในการสนับสนุนการ ดำเนินงานสามารถแบ่งออกเป็นได้หลายรูปแบบ เช่น ระบบสารสนเทศ งบประมาณในการดำเนินงาน วัสดุอุปกรณ์ หรือเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เอกสาร องค์ความรู้ บุคลากรหรือปัจจัยอื่นที่เป็นทรัพยากร ที่ก่อให้เกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ จึงมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสนับสนุนปัจจัยในการดำเนินงาน ดังนี้

การสนับสนุนเอกสารสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ ที่ใช้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การให้บริการกองทุน ผู้สูงอายุ เช่น โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ ป้ายแนะนำกองทุนผู้สูงอายุ แผ่นพับ เอกสาร วิดีทัศน์ หรือสื่อประเภทอื่นที่ทำให้ ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงข้อมูลการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึง โดยจัดสรรให้เจ้าหน้าที่กองทุน ผู้สูงอายุเพื่อทำการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

การสนับสนุนทักษะความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ที่ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุ โดยให้มีการจัดประชุมอบรมเชิงปฏิบัติการเสริมสร้างความรู้เพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานของกองทุนผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้กองทุนผู้สูงอายุได้มีการดำเนินการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการสนับสนุนปัจจัยในการดำเนินงานกองทุนผู้สูงอายุอย่างสม่ำเสมอ โดยเพิ่มการสนับสนุนปัจจัยในการดำเนินงานเกี่ยวกับงบประมาณค่าวัสดุอุปกรณ์ของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุให้มีความเพียงพอและเหมาะสม อีกทั้งยังมีการจัดอบรมเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อการพัฒนาปัจจัย ในการสนับสนุนการดำเนินงานของกองทุนผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง

3) ด้านบุคลากร

กองทุนผู้สูงอายุจะดำเนินการขับเคลื่อนการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและให้บริการแก่ผู้สูงอายุได้เป็นอย่างดี จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยบุคลากรในการขับเคลื่อนและสนับสนุนการดำเนินงานให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งการดำเนินงานของกองทุนผู้สูงอายุจะมีบุคลากรที่แบ่งออกเป็น ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกองทุนผู้สูงอายุ ทำให้เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคมีข้อเสนอแนะว่า ควรขยายกรอบโครงสร้างอัตรากำลังและจัดให้มีการเพิ่มจำนวนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุหรือบุคลากรในการปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุให้มีจำนวนเพิ่มขึ้น ครอบคลุมทุกจังหวัดในการให้บริการผู้สูงอายุ ซึ่งจัดจ้างเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ ในส่วนภูมิภาคให้มีจำนวนเพิ่มขึ้น เพื่อให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านและครอบคลุมในทุกขั้นตอนของกระบวนการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ เช่น นิติกร นักวิชาการเงินและบัญชี นักพัฒนาสังคม เป็นต้น ทำให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง รวมทั้งด้านการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองทุนผู้สูงอายุ โดยการจัดให้มีการจัดประชุมอบรมเชิงปฏิบัติการเสริมสร้างศักยภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาค มากกว่าปีละ 2 ครั้ง และตามความเหมาะสม ซึ่งเป็นการถ่ายทอดองค์ความรู้ทั้งในเรื่องของกฎหมาย ข้อระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานติดตามหนี้ การเงินบัญชี ระบบการเบิกจ่าย และเรื่องอื่นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ เพื่อเพิ่มทักษะและสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรของกองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค รวมถึงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการจัดการกองทุนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

4) ด้านเอกสาร

เอกสาร แบบฟอร์มประกอบการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุเป็นสิ่งที่ใช้ประกอบการพิจารณาเงื่อนไขหลักเกณฑ์ในการดำเนินงาน ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะที่เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคได้ให้ข้อเสนอแนะว่า เอกสารแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของกองทุนผู้สูงอายุควรมีการปรับเปลี่ยนให้มีความเหมาะสม และมีเนื้อหาสาระที่มีความกระชับ ชัดเจน เข้าใจง่ายต่อผู้รับบริการ เนื่องจากเอกสารแบบฟอร์มบางอย่างมีความเข้าใจที่ยุ่งยากสำหรับผู้รับบริการ รวมถึงการจัดส่งเอกสารจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคมายังส่วนกลาง ควรมีการพัฒนากระบวนการจัดเก็บเอกสารและค้นหาเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นระบบมากขึ้น อีกทั้งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขเอกสารแบบฟอร์มควรให้เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ ส่วนภูมิภาคได้มีส่วนร่วมในการวางแผนและสามารถแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็นร่วมด้วย เพื่อการดำเนินงานและให้บริการกองทุนผู้สูงอายุอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความเหมาะสมรัดกุมมากที่สุด

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ 2563

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. 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					
3. การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม					
5. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และเป็นธรรม					

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

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ (กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านลงในช่องว่างที่กำหนด)

1) ท่านคิดว่ากองทุนผู้สูงอายุควรมีการปรับปรุง และพัฒนาเรื่องใดเป็นสำคัญ

.....

.....

.....

.....

.....

2) ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ 2563

ชื่อ – สกุล
หมายเลขโทรศัพท์
E – mail (ถ้ามี)

คำชี้แจง 1. วัตถุประสงค์

แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของ เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ ส่วนภูมิภาค โดยเป็นแบบสำรวจที่จัดทำขึ้นตามที่กรมบัญชีกลางกำหนดในตัวชี้วัดที่ 2.2 ซึ่งผลสำรวจที่ได้รับจะนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ทั้งนี้กองทุนผู้สูงอายุหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากท่าน

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

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