

ผลการสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ
ประจำปีงบประมาณ 2567

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

ผลการศึกษาเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ” ได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของกองทุนผู้สูงอายุ โดยการสุ่มเงินลงทุนประกอบอาชีพประเภทรายบุคคล รายกลุ่ม และเป็นองค์กรที่ขอรับการสนับสนุนโครงการจากกองทุนผู้สูงอายุ จำนวนทั้งสิ้น 715 ชุด และนำแบบสำรวจที่ได้รับมาวิเคราะห์และนำเสนอผลทางการทางศึกษาสามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการและข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุจากผู้รับบริการกองทุนประเภทการกู้ยืมเงินลงทุนประกอบอาชีพประเภทรายบุคคล กลุ่ม และองค์กรที่ขอรับการสนับสนุนโครงการจากกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งมีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทการขอรับบริการ รวมเป็นจำนวน 715 คน ปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (N = 715)	ร้อยละ
ชาย	327	45.73
หญิง	388	54.27
รวม	715	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 327 คน คิดเป็นร้อยละ 45.73 และเพศชาย จำนวน 388 คน คิดเป็นร้อยละ 54.27

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (N = 715)	ร้อยละ
60 – 69 ปี	471	65.87
70 – 79 ปี	206	28.81
80 ปีขึ้นไป	38	5.31
รวม	715	100

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 60 – 69 ปี จำนวน 471 คน คิดเป็นร้อยละ 65.87 อายุระหว่าง 70 - 79 ปี จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 28.81 อายุระหว่าง 80 ปีขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 5.31 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (N = 715)	ร้อยละ
โสด	22	3.08
สมรส	391	54.69
หม้าย	266	37.20
หย่าร้าง	19	2.66
แยกกันอยู่	17	2.38
รวม	715	100

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 391 คน คิดเป็นร้อยละ 54.69 มีสถานภาพหม้าย จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 37.20 มีสถานภาพโสด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 3.08 มีสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 2.66 และสถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 2.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (N = 715)	ร้อยละ
ไม่ได้เรียน	74	10.35
ประถมศึกษา	451	63.08
มัธยมศึกษาตอนต้น	153	21.40
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	19	2.66
ปวส. / ปวท. / อนุปริญญา	10	1.40
ปริญญาตรี	7	0.98
ปริญญาโท	1	0.14
อื่นๆ	-	-
รวม	715	100

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 451 คน คิดเป็นร้อยละ 63.08 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40 ไม่ได้เรียน จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 10.35 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 2.66 จบระดับการศึกษา ปวส. / ปวท. / อนุปริญญา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 1.40 จบระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 0.98 และจบระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุจำแนกตามประเภทการใช้บริการ

ประเภทการใช้บริการ	จำนวน (N = 715)	ร้อยละ
โครงการที่ขอรับการสนับสนุน	24	3.36
การกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคล	691	96.64
การกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายกลุ่ม	-	-
รวม	715	100

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ใช้บริการประเภทการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคล จำนวน 691 คน คิดเป็นร้อยละ 96.64 และใช้บริการประเภทขอสนับสนุนโครงการที่ขอรับการสนับสนุนจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 3.36 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุจำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยใช้บริการ

ท่านเคยใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุมาแล้วกี่ครั้ง	จำนวน (N = 715)	ร้อยละ
ครั้งแรก	433	60.56
ครั้งที่ 2	266	37.20
มากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป	16	2.24
รวม	715	100

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่เคยใช้บริการครั้งแรก จำนวน 433 คน คิดเป็นร้อยละ 60.56 เคยใช้บริการครั้งที่ 2 จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 37.20 และเคยใช้บริการมากกว่า 3 ครั้งขึ้นไปจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 2.24 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุจำแนกตามการรู้จักกองทุนผู้สูงอายุ

ท่านรู้จักกองทุนผู้สูงอายุจากแหล่งข้อมูลใด	จำนวน (N = 715)	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์	-	-
อินเทอร์เน็ต	251	35.10
วิทยุ/โทรทัศน์	15	2.10
วารสาร/นิตยสาร	-	-
เพื่อน/ญาติ	323	45.17
ผ่านพับ	72	10.07
หน่วยงานราชการในพื้นที่	51	7.13
อื่น ๆ	3	0.42
รวม	715	100

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่รู้จักกองทุนผู้สูงอายุจากเพื่อน/ญาติจำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 45.17 รู้จักกองทุนผู้สูงอายุจากอินเทอร์เน็ต จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 35.10 รู้จักกองทุนผู้สูงอายุจากผ่านพับ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 10.07 รู้จักกองทุนผู้สูงอายุจากหน่วยงานราชการในพื้นที่ จำนวน

51 คน คิดเป็นร้อยละ 7.13 รู้จักกองทุนผู้สูงอายุจากวิทยุ/โทรทัศน์ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 2.10 และรู้จักกองทุนผู้สูงอายุจากอื่นๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.42 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของสาเหตุที่เลือกกู้ยืมกับกองทุนผู้สูงอายุ

สาเหตุที่ท่านเลือกกู้ยืมกับกองทุนผู้สูงอายุ	จำนวน (N = 715)	ร้อยละ
ไม่มีดอกเบี้ย/ส่งน้อย	384	53.71
ใช้ในการประกอบอาชีพ	263	36.78
ใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน	66	9.23
อื่นๆ	2	0.28
รวม	715	100

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุที่มีเลือกกู้ยืมส่วนใหญ่มีสาเหตุไม่มีดอกเบี้ย/ส่งน้อย จำนวน 384 คน คิดเป็นร้อยละ 53.71 ใช้ในการประกอบอาชีพ จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 36.78 ใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 9.23 และ สาเหตุอื่นๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.28 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละประเภทอาชีพที่ท่านกู้ยืมไปประกอบอาชีพ

ประเภทอาชีพที่ท่านกู้ยืมไปประกอบอาชีพ	จำนวน (N = 715)	ร้อยละ
ค้าขาย	188	26.29
ปศุสัตว์	225	31.47
เกษตรกรรม	185	25.87
รับจ้าง	81	11.33
หัตถกรรม	15	2.10
อื่นๆ	21	2.94
รวม	715	100

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่กู้ยืมไปประกอบอาชีพปศุสัตว์ จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 31.47 ค้าขาย จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 26.29 เกษตรกรรม จำนวน 185 คน จำนวน คิดเป็นร้อยละ 25.87 รับจ้าง จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 11.33 อาชีพอื่นๆ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 2.94 หัตถกรรม จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 2.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละรายได้เฉลี่ยต่อเดือนก่อนท่านกู้ยืมเงินกับกองทุนผู้สูงอายุ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนก่อนท่านกู้ยืมเงินกับกองทุนผู้สูงอายุ	จำนวน (N = 715)	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,000 บาท	291	40.70
5,001 – 20,000 บาท	161	22.52
20,001 – 30,000 บาท	3	0.42
30,001 บาทขึ้นไป	-	-
ไม่ระบุรายได้	260	36.36
รวม	715	100

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนก่อนกู้ยืมเงินกับกองทุนผู้สูงอายุ รายได้น้อยกว่า 5,000 บาท จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 40.70 รายได้ 5,001 – 20,000 บาท ไม่ระบุรายได้ จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 36.36 รายได้ 5,001 – 20,000 บาท จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 22.52 และรายได้ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.42 ตามลำดับ

จากตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละรายได้เฉลี่ยต่อเดือนหลังท่านกู้ยืมเงินกับกองทุนผู้สูงอายุ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนหลังท่านกู้ยืมเงินกับกองทุนผู้สูงอายุ	จำนวน (N = 715)	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,000 บาท	150	20.98
5,001 – 20,000 บาท	302	42.24
20,001 – 30,000 บาท	5	0.70
30,001 บาทขึ้นไป	2	0.28
ไม่ระบุรายได้	256	35.80
	715	100

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนหลังกู้ยืมเงินกับกองทุนผู้สูงอายุ รายได้ 5,001 – 20,000 บาท จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 42.24 ไม่ระบุรายได้ จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 35.80 รายได้น้อยกว่า 5,000 บาท จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 20.98 รายได้ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 0.70 และรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.28 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ สามารถแบ่งประเด็นการวัดความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน คือ ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านด้านคุณภาพการให้บริการ ปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
1.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่								
1.เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ในการให้บริการ สามารถชี้แจงและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างชัดเจน	295 41.3	323 45.2	36 5.0	61 8.5		4.19	83.83	มาก
2. เจ้าหน้าที่สามารถให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	298 41.7	332 46.4	83 11.6	2 0.3		4.30	85.90	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ดูแลเอาใจใส่การให้บริการ และสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ	320 44.8	377 52.7	15 2.1	3 0.4		4.42	88.36	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ เช่น ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่รับติดสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	327 45.7	366 51.2	16 2.2	4 0.6	2 0.3	4.42	88.31	มากที่สุด
5. มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอและให้บริการอย่างทั่วถึง	371 51.9	323 45.2	15 2.1	5 0.7	1 0.1	4.48	89.59	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและมุ่งมั่นในการให้บริการ	365 51	336 47	12 1.7	2 0.3		4.49	89.76	มากที่สุด
7.เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้ให้บริการ (ผู้ดูแลและผู้รับการสนับสนุน)	360 50.3	340 47.6	11 1.5	3 0.4	1 0.1	4.48	89.51	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ								
1. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ทำให้สามารถเข้าถึงบริการจากกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างสะดวกง่ายดาย	307 42.9	391 54.7	15 2.1	2 0.3		4.40	88.06	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง	436 61.0	262 36.6	13 1.8	4 0.6		4.58	91.61	มากที่สุด
3. การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	371 51.9	332 46.4	9 1.3	3 0.4		4.50	89.96	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และเป็นธรรม	393 55.0	309 43.2	11 1.5	2 0.3		4.53	90.57	มากที่สุด
5. ขั้นตอนการให้บริการกับผู้สูงอายุที่มารับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีระยะเวลาที่เหมาะสม	305 42.7	391 54.7	16 2.2	2 0.3	1 0.1	4.39	87.89	มากที่สุด

- การยื่นคำร้องขอกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ/ขอรับการสนับสนุนโครงการ	362 50.6	338 47.3	11 1.5	4 0.6		4.48	89.59	มากที่สุด
- การพิจารณาอนุมัติวงเงิน	478 66.9	220 30.8	12 1.7	5 0.7		4.64	92.76	มากที่สุด
- การทำสัญญาและการจ่ายเงิน	330 46.2	373 52.2	9 1.3	3 0.4		4.44	88.81	มากที่สุด
- การชำระเงินคืน	452 63.2	248 34.7	12 1.7	3 0.4		4.61	92.14	มากที่สุด
6. มีช่องทางการชำระเงินคืนให้กับกองทุนผู้สูงอายุมีความสะดวกและหลากหลาย	334 46.7	368 51.5	10 1.4	3 0.4		4.44	88.90	มากที่สุด
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	337 47.1	358 50.1	17 2.4	2 0.3	1 0.1	4.44	88.76	มากที่สุด
2. ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	403 56.4	293 41.0	14 2.0	4 0.6	1 0.1	4.53	90.57	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอเหมาะสำหรับผู้ใช้บริการ เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ ห้องสุขา แบบฟอร์มต่าง ๆ ยื่นเรื่อง	367 51.3	327 45.7	17 2.4	4 0.6		4.48	89.57	มากที่สุด
4. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	370 51.7	330 46.2	14 2.0	1 0.1		4.50	89.90	มากที่สุด
5. บริเวณสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีการปรับปรุงให้เหมาะสมสามารถรองรับจำนวนผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ	413 57.8	284 39.7	15 2.1	3 0.4		4.55	90.97	มากที่สุด
6. กองทุนผู้สูงอายุนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการใช้บริการมากขึ้น	451 63.1	251 35.1	12 1.7	1 0.1		4.61	92.22	มากที่สุด
7.ช่องทางการติดต่อกับกองทุนฯ มีความสะดวก และหลากหลาย	339 47.4	359 50.2	13 1.8	2 0.3	2 0.3	4.44	88.84	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ								
1. กองทุนผู้สูงอายุเป็นบริการที่เป็นประโยชน์ ช่วยสนับสนุนเงินทุนในการประกอบอาชีพ และตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ	320 44.8	380 53.1	14 2.0	1 0.1		4.43	88.50	มากที่สุด
2. กองทุนผู้สูงอายุมีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	410 57.3	289 40.4	14 2.0	1 0.1	1 0.1	4.55	90.94	มากที่สุด
3. คุณภาพการให้บริการมีความเหมาะสม และผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง	372 52.0	325 45.5	16 2.2	2 0.3		4.49	89.85	มากที่สุด
4. การให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุมีความน่าเชื่อถือ และโปร่งใส เงื่อนไขของสัญญามีความชัดเจน และเป็นธรรมสำหรับผู้สูงอายุทุกคน	410 57.3	295 41.3	9 1.3	1 0.1		4.56	91.16	มากที่สุด

5. เอกสารแบบฟอร์มการให้บริการมีความถูกต้องชัดเจน เข้าใจง่าย	411 57.5	292 40.8	12 1.7	0.0		4.56	91.16	มากที่สุด
6. กองทุนผู้สูงอายุมีช่องทางประชาสัมพันธ์ให้รับรู้ข่าวสารได้ อย่างทั่วถึง	321 44.9	378 52.9	14 2.0	2 0.3		4.42	88.48	มากที่สุด
จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากและมากที่สุด (ตามค่าคะแนนเฉลี่ย 5.00 - 3.41)	703 (คน)							
ร้อยละของผลสำรวจที่มีความพึงพอใจ	98.32%							

ตารางที่ 2.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ	ร้อยละ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	87.90
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	90.03
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	90.12
ด้านคุณภาพการให้บริการ	90.01
ในภาพรวมทุกด้าน	89.52

จากตารางที่ 2.2 พบว่าผู้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.12 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.03 ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.01 และด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.90 ตามลำดับ

ผลสรุปความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งศึกษาครอบคลุม ครอบคลุมประเด็นการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน มีจำนวนของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด จำนวนทั้งสิ้น 703 คน โดยคิดตามสูตรคำนวณที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 98.32

ผลการสำรวจความพึงพอใจ
ของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ
ในส่วนภูมิภาค

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยตรงจากเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด รวมทั้งสิ้น 195 ชุด และนำแบบสำรวจที่ได้รับมาวิเคราะห์และนำเสนอผลทางการทางศึกษา สามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค

ส่วนที่ 2 ข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนผู้สูงอายุ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (N = 195)	ร้อยละ
ชาย	38	19.49
หญิง	157	80.51
รวม	195	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 80.51 และเพศชาย จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 19.49

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุจำแนกอายุ

อายุ	จำนวน (N = 195)	ร้อยละ
20 - 29 ปี	39	20
30 - 39 ปี	118	60.51
40 - 49 ปี	38	19.49
50 ปี ขึ้นไป	-	-
รวม	195	100

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 60.51 อายุระหว่าง 20 - 29 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 20 อายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 19.49 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (N =195)	ร้อยละ
ปวส. / ปวท. / อนุปริญญา	-	-
ปริญญาตรี	185	94.87
ปริญญาโท	10	5.13
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	195	100

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 94.87 และระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.13 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุจำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน (N =195)	ร้อยละ
นักพัฒนาสังคม	77	39.49
นักวิชาการเงินและบัญชี	77	39.49
นิติกร	41	21.03
รวม	195	100

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนมากมีตำแหน่งนักพัฒนาสังคม จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 39.49 ตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 39.49 และตำแหน่งนิติกรจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 21.03

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละอายุงานตั้งแต่เริ่มปฏิบัติหน้าที่กับกองทุนผู้สูงอายุ

อายุงาน	จำนวน (N = 195)	ร้อยละ
อายุงานไม่ถึง 1 ปี	24	12.31
1-5 ปี	90	46.15
6-10 ปี	75	38.46
อายุงาน 11 ปี ขึ้นไป	6	3.08
รวม	195	100

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีอายุงาน 1-5 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละร้อยละ 46.15 อายุงาน 6-10 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 38.46 อายุงานไม่ถึง 1 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.31 และอายุงาน 11 ปี ขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.08

ส่วนที่ 2 ข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ สามารถแบ่งประเด็นการวัดความพึงพอใจออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงานส่วนกลาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ข้อมูลปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง								
1.เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนผู้สูงอายุเป็นอย่างดี สามารถถ่ายทอดความรู้ ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำปรึกษาได้ชัดเจน	90 46.2	97 49.7	8 4.1			4.42	88.41	มากที่สุด
2.เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	98 50.3	86 44.1	9 4.6	1 0.5	1 0.5	4.43	88.62	มากที่สุด
3.เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถประสานแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานร่วมกันได้	103 52.8	85 43.6	5 2.6	1 0.5	1 0.5	4.48	89.54	มากที่สุด
4.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่รับสินบนไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	129 66.2	63 32.3	3 1.5			4.65	92.92	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ส่วนกลางและภูมิภาคสามารถดำเนินงานร่วมกันเป็นทีมได้เป็นอย่างดี โดยมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์แก่ผู้สูงอายุเป็นสำคัญ	116 59.5	72 36.9	5 2.6	2 1.0		4.55	90.97	มากที่สุด
6.เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ และมุ่งมั่นในการให้บริการ	124 63.6	63 32.3	8 4.1			4.59	91.90	มากที่สุด
7.เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติต่อหน่วยงานระดับจังหวัด /เจ้าหน้าที่ที่เป็นระดับปฏิบัติการ	121 62.1	68 34.9	6 3.1			4.59	91.79	มากที่สุด
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงานส่วนกลาง								
1. ขั้นตอนการดำเนินงานมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ทำให้เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคสามารถเข้าถึงได้สะดวก	77 39.5	99 50.8	15 7.7	4 2.1		4.28	85.54	มากที่สุด
2.ระยะเวลาขั้นตอนการดำเนินงานมีความเหมาะสม และเป็นไปตามแนวทางที่กำหนด	94 48.2	75 38.5	21 10.8	4 2.1	1 0.5	4.32	86.36	มากที่สุด

3. กระบวนการดำเนินงานเป็นไปตามลำดับขั้นตอนก่อน – หลัง	102 52.3	82 42.1	8 4.1	3 1.5		4.45	89.03	มากที่สุด
4. ดำเนินงานด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	123 63.1	67 34.4	5 2.6			4.61	92.10	มากที่สุด
5. กระบวนการดำเนินงานมีความโปร่งใส และเป็นธรรม ตรวจสอบได้	119 61.0	72 36.9	4 2.1			4.59	91.79	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น คู่มือ แบบฟอร์มคำร้อง แบบรายงานต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	98 50.3	87 44.6	9 4.6	1 0.5		4.45	88.92	มากที่สุด
2. มีการสนับสนุนข้อมูลเอกสาร ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	119 61.0	65 33.3	11 5.6			4.55	91.08	มากที่สุด
3. ได้รับการสนับสนุนงบประมาณค่าน้ำมันในลงพื้นที่เยี่ยมบ้าน ติดตามหนี้ และติดตามผลการดำเนินงานอย่างเพียงพอ	87 44.6	84 43.1	17 8.7	5 2.6	2 1.0	4.28	85.54	มากที่สุด
4. มีช่องทางการติดต่อประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ส่วนกลางและเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคผ่านทางโทรศัพท์ โน้ต E-mail มีความสะดวกรวดเร็ว	106 54.4	77 39.5	9 4.6	3 1.5		4.47	89.33	มากที่สุด
5. มีการพัฒนาระบบและช่องทางการเข้าถึงแหล่งข้อมูล การดำเนินงาน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้เป็นอย่างดี เช่น เว็บไซต์ /ระบบให้บริการกู้ยืมเงินทุน ประกอบการอาชีพและขอรับการสนับสนุนโครงการฯ ในรูปแบบออนไลน์	89 45.6	91 46.7	12 6.2	2 1.0	1 0.5	4.36	87.18	มากที่สุด
6. การสนับสนุนอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์สื่อสาร เป็นต้น เพื่อให้หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ในพื้นที่สามารถนำไปปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มที่	81 41.5	84 43.1	19 9.7	9 4.6	2 1.0	4.19	83.90	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ								
1. มีการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	84 43.1	98 50.3	12 6.2	1 0.5		4.36	87.18	มากที่สุด
2. มีการให้ความช่วยเหลือและร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ	104 53.3	85 43.6	5 2.6	1 0.5		4.50	89.95	มากที่สุด
3. กองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางได้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	84 43.1	107 54.9	4 2.1			4.41	88.21	มากที่สุด

[illegible]

ตารางที่ 2.2 ความพึงพอใจของผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ	ร้อยละ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง	90.59
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงานส่วนกลาง	88.96
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	87.66
ด้านคุณภาพการให้บริการ	87.34
ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูล	89.78
โดยภาพรวมทุกด้าน	88.87

จากตารางที่ 2.2 พบว่าผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง คิดเป็นร้อยละ 90.59 ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 89.78 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงานส่วนกลาง คิดเป็นร้อยละ 88.96 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 87.66 และด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.34 ตามลำดับ

ผลสรุปความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งศึกษาครอบคลุม ครบทุกประเด็น การให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน มีจำนวนของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด จำนวนทั้งสิ้น 192 คน โดยคิดตามสูตรคำนวณที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 98.46

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลการประเมินจากร้อยละของผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนผู้สูงอายุ ที่แบ่งระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในด้านต่างๆ จากการได้รับบริการกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งพิจารณาจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุดเทียบตามระดับเกณฑ์การประเมิน โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสำรวจ ระดับมากและมากที่สุด (ตามค่าคะแนนเฉลี่ย 5.00 - 3.41)	จำนวน	ร้อยละ	ระดับเกณฑ์
ผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ	703 คน	98.32	มากที่สุด
ผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ	192 คน	98.46	มากที่สุด
ผลการประเมินพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 98.39			

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการขอรับบริการกองทุนผู้สูงอายุ	- เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ดีทุกด้านไม่มีข้อปรับปรุง - กองทุนผู้สูงอายุเป็นการให้บริการที่ไม่มีดอกเบี้ยทำให้ผู้สูงอายุมีต้นทุนในการประกอบอาชีพทำให้สามารถเลี้ยงดูตนเองและครอบครัวได้ - ลดระยะเวลาในการพิจารณาให้เร็วขึ้นยื่นกู้-พิจารณา-ได้รับเงิน ไม่ควรเกิน 3 เดือน - 6 เดือน - ไม่ควรมีคนค้ำเพราะผู้สูงอายุบางครั้งไม่ยอมมีคนค้ำให้ แต่อยากให้กองทุนทำประกันชีวิตของผู้กู้ให้กองทุนเป็นผู้รับประโยชน์เมื่อเสียชีวิต โดยทำประกันแบบ PA ก็ได้
2.ด้านการอำนวยความสะดวก	- ควรจัดให้มีบริการจากหน่วยงานราชการใกล้บ้านในการจัดส่งเอกสารจากผู้สูงอายุ เพราะผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่สะดวกเดินทาง
3.ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	- การเข้าถึงและการรับเรื่องของผู้สูงอายุนั้นน้อยมากโดยเฉพาะบางพื้นที่อยากให้มีการแจ้งรายละเอียดในการประชาสัมพันธ์ - อยากเห็นข้อมูลและข่าวสารผ่านช่องทาง LINE
4.ด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจ	- อยากให้มีการอบรมหลังจากการกู้เงินไปแล้วมีถ้าเกิดว่าไม่จ่ายส่งผลกระทบต่อผู้ค้ำอย่างไร - เป็นกองทุนที่ดีส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุให้ได้มีทางเลือกเพิ่มขึ้นช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตขึ้นได้

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ	
1.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง	- พึงพอใจในการประสานงานให้คำปรึกษาและร่วมแก้ปัญหาในการใช้งานของระบบสารสนเทศการติดต่อสื่อสาร - ด้านการบัญชี เจ้าหน้าที่ส่วนกลางให้คำปรึกษาที่ดีมากและด้านระบบโปรแกรมกองทุนเจ้าหน้าที่ระบบแนะนำการทำงานดีมาก - พึงพอใจเจ้าหน้าที่กองทุนส่วนกลางที่คอยให้คำแนะนำปรึกษาและแก้ปัญหาให้แก่เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาค
2.ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงานส่วนกลาง	- พึงพอใจด้านการสนับสนุนงบในการติดตามหนี้ - การทำงานอย่างมีระบบขั้นตอน ช่วยตรวจสอบ แก้ไข ก่อนที่จะทำงานในเดือนถัดไป - การส่งเสริมด้านการประกอบอาชีพควรมีการพิจารณาให้รวดเร็วและสอดคล้องกับความต้องการของผู้กู้ยืม
3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	- ระบบการสนับสนุนโครงการและระบบบริการเงินทุนประกอบอาชีพเป็นระบบที่พัฒนามาเป็นอย่างดี ง่ายต่อการใช้งาน - เจ้าหน้าที่ส่วนกลางสามารถแก้ไขปัญหาให้ส่วนภูมิภาคได้รวดเร็วและถูกต้อง - การปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้สูงอายุสะดวกและรวดเร็ว
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ	- ช่องทางการรับชำระหนี้เข้าถึงได้ง่าย ไม่มีค่าบริการ ทำให้ผู้สูงอายุชำระหนี้คืนกองทุนได้อย่างไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมจากยอดหนี้ที่ต้องชำระ - อยากให้มีการจัดอบรมหรือทำหลักสูตรออนไลน์เกี่ยวกับการทำงานและการใช้งานระบบยื่นกู้เงินประกอบอาชีพ และระบบยื่นขอเงินอุดหนุนโครงการผ่านทางออนไลน์ สำหรับพนักงานกองทุนที่ได้รับการบรรจุ หรือแต่งตั้ง เพื่อให้มีความรู้และทักษะในการทำงานและให้บริการเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ - เพิ่มเติมหลักสูตรการฝึกปฏิบัติงานแยกตามตำแหน่ง เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
5.ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูล	- พึงพอใจในการประชาสัมพันธ์ออนไลน์ เพื่อให้ผู้สูงอายุและชมรมผู้สูงอายุได้รับรู้สิทธิในการเข้าถึงบริการของกองทุนผู้สูงอายุ - กองทุนผู้สูงอายุมีการประชาสัมพันธ์กองทุนฯ อย่างต่อเนื่อง ผู้สูงอายุเข้าถึงการให้บริการ - ชื่นชมการประชาสัมพันธ์งานกองทุนฯ อัปเดตข้อมูลได้ทันสมัยรวดเร็ว เข้าใจง่าย และติดต่อสื่อสารกับส่วนกลางได้รวดเร็ว

ภาคผนวก

สำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ 2567

คำชี้แจง

1. วัตถุประสงค์

แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ โดยนำผลสำรวจที่ได้รับไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นทั้งนี้กองทุนผู้สูงอายุหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากท่าน

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 (รวมครั้งปัจจุบัน) จำนวน.....ครั้ง



Google form

7. ท่านรู้จักกองทุนผู้สูงอายุจากแหล่งข้อมูลใด

- ☐ 1) หนังสือพิมพ์ ☐ 2) อินเทอร์เน็ต ☐ 3) วิทยุ/โทรทัศน์
☐ 4) วารสาร/นิตยสาร ☐ 5) เพื่อน/ญาติ ☐ 6) แผ่นพับ
☐ 7) หน่วยงานราชการในพื้นที่ ☐ 8) อื่น ๆ (โปรดระบุ)

กรณีท่านกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพโปรดตอบคำถามในข้อ 8 – 11

8. สาเหตุที่ท่านเลือกกู้ยืมกับกองทุนผู้สูงอายุ.....

.....

9.ประเภทอาชีพที่ท่านกู้ยืมไปประกอบอาชีพ

- ☐ 1) ค้าขาย ☐ 2) ปศุสัตว์ ☐ 3) เกษตรกรรม ☐ 4) รับจ้าง
☐ 5) หัตถกรรม ☐ 6) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

10. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ก่อนท่านกู้ยืมเงินกับกองทุนผู้สูงอายุ.....บาท

11. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หลังท่านกู้ยืมเงินกับกองทุนผู้สูงอายุ.....บาท

ส่วนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงบน

ค่าระดับความพึงพอใจที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้สูงอายุที่ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุในแต่ละประเภท

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
● ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ส่วนกลาง)					
1. เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ในการให้บริการ สามารถชี้แจงและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างชัดเจน					
2. เจ้าหน้าที่สามารถให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
3. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ดูแลเอาใจใส่การให้บริการ และสร้างความประทับใจแก่ผู้ให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ เช่น ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่รับติดสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
5. มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอและให้บริการอย่างทั่วถึง					

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจและมุ่งมั่นในการให้บริการ					
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ (ผู้กู้ และผู้รับการสนับสนุน)					
● ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ทำให้สามารถเข้าถึงบริการจากกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างสะดวกง่ายดาย					
2. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง					
3. การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และเป็นธรรม					
5. ขั้นตอนการให้บริการกับผู้สูงอายุที่มารับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีระยะเวลาที่เหมาะสม					
- การยื่นคำร้องขอกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ/ขอรับการสนับสนุนโครงการ					
- การพิจารณาอนุมัติวงเงิน					
- การทำสัญญาและการจ่ายเงิน					
- การชำระเงินคืน					
6. มีช่องทางการชำระเงินคืนให้กับกองทุนผู้สูงอายุมีความสะดวกและหลากหลาย					
● ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ					
2. ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
3. สถานที่ให้บริการมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอเหมาะสำหรับผู้ใช้บริการ เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ ห้องสุขา แบบฟอร์มต่าง ๆ ยื่นเรื่อง					
4. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย					
5. บริเวณสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีการปรับปรุงให้เหมาะสมสามารถรองรับจำนวนผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ					
6. กองทุนผู้สูงอายุนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกในการใช้บริการมากขึ้น					

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7.ช่องทางการติดต่อกับกองทุนฯ มีความสะดวก และหลากหลาย					
● ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. กองทุนผู้สูงอายุเป็นบริการที่เป็นประโยชน์ ช่วยสนับสนุนเงินทุนในการประกอบอาชีพ และตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุ					
2. กองทุนผู้สูงอายุมีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
3. คุณภาพการให้บริการมีความเหมาะสม และผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง					
4. การให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุมีความน่าเชื่อถือ และโปร่งใส เงื่อนไขของสัญญามีความชัดเจน และเป็นธรรมสำหรับผู้สูงอายุทุกคน					
5. เอกสารแบบฟอร์มการให้บริการมีความถูกต้องชัดเจน เข้าใจง่าย					
6. กองทุนผู้สูงอายุมีช่องทางประชาสัมพันธ์ให้รับรู้ข่าวสารได้อย่างทั่วถึง					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ (กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านลงในช่องว่างที่กำหนด)

1) ท่านคิดว่ากองทุนผู้สูงอายุควรมีการปรับปรุง และพัฒนาเรื่องใดเป็นสำคัญ

.....

.....

2) ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นเพิ่มเติม

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ 2567

คำชี้แจง

1. วัตถุประสงค์

แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของ เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ ส่วนภูมิภาค โดยเป็นแบบสำรวจที่จัดทำขึ้นตามที่กรมบัญชีกลางกำหนดในตัวชี้วัดที่ 2.1 ซึ่งผลสำรวจที่ได้รับจะนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ทั้งนี้กองทุนผู้สูงอายุหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากท่าน

2. โปรดส่งแบบสำรวจกลับมาที่

กรมกิจการผู้สูงอายุ (กองบริหารกองทุนผู้สูงอายุ)

ที่อยู่ อาคารกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ชั้น 6

1034 ถนนกรุงเกษม แขวงคลองมอหานะ 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

☐ นักพัฒนาสังคม ☐ นักวิชาการเงินและบัญชี

☐ นิติกร ☐ อื่นๆ.....

5. อายุงานตั้งแต่เริ่มปฏิบัติหน้าที่กับกองทุน.....ปี

6. จังหวัด.....



Google form

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					
6.เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ และมุ่งมั่นในการให้บริการ					
7.เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติต่อหน่วยงานระดับจังหวัด / เจ้าหน้าที่ที่เป็นระดับปฏิบัติการ					
● 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. ได้รับการสนับสนุนงบประมาณค่าน้ำมันในลงพื้นที่เยี่ยมบ้าน ติดตามหนี้ และติดตามผลการดำเนินงานอย่างเพียงพอ					
4. มีช่องทางการติดต่อประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง และเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคผ่านทางโทรศัพท์ โน้ต E-mail มีความสะดวก รวดเร็ว					
5. มีการพัฒนาระบบและช่องทางการเข้าถึงแหล่งข้อมูลการดำเนินงาน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้เป็นอย่างดี เช่น เว็บไซต์ / ระบบให้บริการกู้ยืมเงินทุนประกอบการอาชีพและขอรับการสนับสนุน โครงการฯ ในรูปแบบออนไลน์					
6. การสนับสนุนอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์สื่อสาร เป็นต้น เพื่อให้หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ในพื้นที่ สามารถนำไปปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มที่					
● ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. มีการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
2. มีการให้ความช่วยเหลือ และร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ					
3. กองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางได้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน อย่างสม่ำเสมอ					
4. การจัดประชุมอบรมเสริมสร้างทักษะความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสม สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
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) รูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์มีความทันสมัย เนื้อหาเข้าใจง่ายมีจำนวนเพียงพอต่อการประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุทราบถึงการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุ					
3. ข้อมูลการประชาสัมพันธ์กองทุนผู้สูงอายุใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ และสามารถอธิบายชี้แจงข้อมูลได้อย่างครบถ้วนชัดเจน					
4. เนื้อหาและข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีความทันสมัยเท่าทันปัจจุบัน					
5. รูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ					
6. มีช่องทางในการติดต่อสอบถามรายละเอียดข้อมูลการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุจากหน่วยงานส่วนกลางอย่างสะดวกรวดเร็วถูกต้องชัดเจน					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ (กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านลงในช่องว่างที่กำหนด)

1) ท่านมีความพึงพอใจด้านใดในการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุมากที่สุด และคิดว่าควรส่งเสริมให้มีการดำเนินการดังกล่าวอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

.....

.....

2) ท่านคิดว่ากองทุนผู้สูงอายุควรมีการปรับปรุง/พัฒนาเรื่องใดเป็นสำคัญหรือเพิ่มเติมหลักสูตรการอบรมเรื่องใดที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการให้บริการ

.....

.....

3) ความคิดเห็นเพิ่มเติม/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....