

ผลการสำรวจความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ
ประจำปีงบประมาณ 2568

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

ผลการศึกษาเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ” ได้ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ใช้บริการของกองทุนผู้สูงอายุ โดยการกั๊ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ ประเภทรายบุคคล รายกลุ่ม และเป็นองค์กรที่ขอรับการสนับสนุนโครงการจากกองทุนผู้สูงอายุจำนวนทั้งสิ้น 346 ชุด และนำแบบสำรวจที่ได้รับมาวิเคราะห์และนำเสนอผลทางการทางศึกษาสามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการและข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุจากผู้รับบริการกองทุนประเภทการกั๊ยืมเงินทุนประกอบอาชีพประเภทรายบุคคล กลุ่ม และองค์กรที่ขอรับการสนับสนุนโครงการจากกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งมีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทการขอรับบริการ รวมเป็นจำนวน 346 คน ปรากฏผล ดังนี้

1.1 เพศ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (N = 346)	ร้อยละ
ชาย	101	29.19
หญิง	245	70.81
รวม	346	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 70.81 และเพศชาย จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 29.19

1.2 อายุ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (N = 346)	ร้อยละ
60 – 69 ปี	233	67.34
70 – 79 ปี	97	28.03
80 ปีขึ้นไป	16	4.62
รวม	346	100

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 60 – 69 ปี จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 67.34 อายุระหว่าง 70 - 79 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 28.03 อายุระหว่าง 80 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.62 ตามลำดับ

1.3 สถานภาพ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (N = 346)	ร้อยละ
โสด	19	5.5
สมรส	140	40.5
หม้าย	103	29.8
หย่าร้าง	64	18.5
แยกกันอยู่	20	5.8
รวม	346	100

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 มีสถานภาพหม้าย จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 มีสถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 มีสถานภาพโสด จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 และสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 ตามลำดับ

1.4 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (N = 346)	ร้อยละ
ไม่ได้เรียน	6	1.7
ประถมศึกษา	129	37.3
มัธยมศึกษาตอนต้น	74	21.4
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	95	27.5
ปวส. / ปวท. / อนุปริญญา	3	0.9
ปริญญาตรี	39	11.3
ปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	346	100

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ไม่ได้เรียน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 และระดับการศึกษา ปวส. / ปวท. / อนุปริญญา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ

1.5 ประเภทการใช้บริการ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุจำแนกตามประเภทการใช้บริการ

ประเภทการใช้บริการ	จำนวน (N = 346)	ร้อยละ
โครงการที่ขอรับการสนับสนุน	61	17.6
การกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคล	285	82.4
การกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายกลุ่ม	-	-
รวม	346	100

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่ใช้บริการประเภทการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคล จำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 82.4 และใช้บริการประเภทขอสนับสนุนโครงการที่ขอรับการสนับสนุนจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 ตามลำดับ

1.6 ใช้บริการจำนวนครั้งที่เคยใช้บริการ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุจำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยใช้บริการ

ท่านเคยใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุมาแล้วกี่ครั้ง	จำนวน (N = 346)	ร้อยละ
ครั้งแรก	249	72
ครั้งที่ 2	63	18.2
มากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป	34	9.8
รวม	346	100

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่เคยใช้บริการครั้งแรก จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 72 เคยใช้บริการครั้งที่ 2 จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 และเคยใช้บริการมากกว่า 3 ครั้งขึ้นไปจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุจำแนกตามการรู้จักกองทุนผู้สูงอายุ

ท่านรู้จักกองทุนผู้สูงอายุจากแหล่งข้อมูลใด	จำนวน (N = 346)	ร้อยละ
อินเทอร์เน็ต	36	10.4
วิทยุ/โทรทัศน์	6	1.7
เพื่อน/ญาติ	104	30.1
แผ่นพับ	83	24.0
หน่วยงานราชการในพื้นที่	117	33.8
รวม	346	100

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่รู้จักกองทุนผู้สูงอายุจากหน่วยงานราชการในพื้นที่จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รู้จักกองทุนผู้สูงอายุจากเพื่อน/ญาติ จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 30.1 รู้จักกองทุนผู้สูงอายุจากแผ่นพับ จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 รู้จักกองทุนผู้สูงอายุจากอินเทอร์เน็ต จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 และรู้จักกองทุนผู้สูงอายุจากวิทยุ/โทรทัศน์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 ตามลำดับ

8. สาเหตุที่เลือกกู้ยืมกับกองทุนผู้สูงอายุ

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละสาเหตุที่เลือกกู้ยืมกับกองทุนผู้สูงอายุ

สาเหตุที่ทํานเลือกกู้ยืมกับกองทุนผู้สูงอายุ	จำนวน (N = 346)	ร้อยละ
ไม่มีดอกเบี้ย/ส่งน้อย	49	14.2
ใช้ในการประกอบอาชีพ	278	80.3
ใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน	13	3.8
อื่นๆ	6	1.7
รวม	346	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีสาเหตุเลือกกู้ยืมกับกองทุนผู้สูงอายุ ใช้ในการประกอบอาชีพ จำนวน 278 คิดเป็นร้อยละ 80.3 ไม่มีดอกเบี้ย/ส่งน้อย จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 ใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน จำนวน 13 คิดเป็นร้อยละ 3.8 และอื่นๆ จำนวน 6 คิดเป็นร้อยละ 1.7 ตามลำดับ

9.ประเภทอาชีพที่ทํานกู้ยืมไปประกอบอาชีพประเภทอาชีพ

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละประเภทอาชีพที่กู้ยืมไปประกอบอาชีพ

ประเภทอาชีพที่ทํานกู้ยืมไปประกอบอาชีพ	จำนวน (N = 346)	ร้อยละ
ค้าขาย	129	37.3
ปศุสัตว์	55	15.9
เกษตรกรรม	43	12.4
รับจ้าง	17	4.9
หัตถกรรม	41	11.8
อื่นๆ	61	17.6
รวม	346	100

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่กู้ยืมไปประกอบอาชีพ ค้าขาย จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 อาชีพอื่นๆ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 ปศุสัตว์ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 เกษตรกรรมจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 หัตถกรรม จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 และรับจ้างจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 ตามลำดับ

10. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ก่อนกู้ยืมเงินกับกองทุนผู้สูงอายุ

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละรายได้เฉลี่ยต่อเดือนก่อนกู้ยืมเงินกับกองทุนผู้สูงอายุ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนก่อนกู้ยืมเงินกับกองทุนผู้สูงอายุ	จำนวน (N = 346)	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,000 บาท	121	35.0
5,001 - 20,000 บาท	115	33.2
20,001 - 30,000 บาท	4	1.2
30,001 บาท ขึ้นไป	-	-
ไม่ระบุรายได้	106	30.6
รวม	346	100

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีรายได้ก่อนกู้ยืมเงินกับกองทุนผู้สูงอายุรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 35. รายได้ 5,001 - 20,000 บาท จำนวน 115 คนคิดเป็นร้อยละ 33.2 ไม่ระบุรายได้ จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 และรายได้ 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 ตามลำดับ

11.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ก่อนกู้ยืมเงินกับกองทุนผู้สูงอายุ

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละจำนวนและร้อยละรายได้เฉลี่ยต่อเดือนหลังกู้ยืมเงินกับกองทุนผู้สูงอายุ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนหลังกู้ยืมเงินกับกองทุนผู้สูงอายุ	จำนวน (N = 346)	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,000 บาท	75	21.7
5,001 - 20,000 บาท	146	42.2
20,001 - 30,000 บาท	19	5.5
30,001 บาท ขึ้นไป	-	-
ไม่ระบุรายได้	106	30.6
รวม	346	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ใช้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีรายได้หลังกู้ยืมเงินกับกองทุนผู้สูงอายุรายได้ 5,001 - 20,000 บาท จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2 ไม่ระบุรายได้ จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 รายได้น้อยกว่า 5,000 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 และรายได้ 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ สามารถแบ่งประเด็นการวัดความพึงพอใจออกเป็น 5 ด้าน คือ ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ส่วนกลาง) ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ส่วนภูมิภาค) ความพึงพอใจด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ส่วนกลาง)								
1. เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ในการให้บริการ สามารถชี้แจงและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างชัดเจน	152 43.9	148 42.8	46 13.3			4.31	86.13	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่สามารถให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	141 40.8	197 56.9	8 2.3			4.38	87.69	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีดูแลเอาใจใส่การให้บริการและสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ	141 40.8	190 54.9	15 4.3			4.36	87.28	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ เช่น ไม่รับสิ่งของตอบแทนไม่รับติดสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	156 45.1	187 54.0	2 0.6	1		4.44	88.79	มากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5. มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอและให้บริการอย่างทั่วถึง	150 43.4	181 52.3	15 4.3			4.39	87.80	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจและมุ่งมั่นในการให้บริการ	197 56.9	131 37.9	16 4.6	2 0.6		4.51	90.23	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ (ผู้กู้และผู้รับการสนับสนุน)	154 44.5	187 54.0	1 0.3	3 0.9	1 0.3	4.42	88.32	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ส่วนภูมิภาค)								
1. เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ในการให้บริการ สามารถชี้แจงและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างชัดเจน	114 32.9	207 59.8	17 4.9	7 2.0	1 0.3	4.23	84.62	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่สามารถให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	170 49.1	151 43.6	15 4.3	8 2.3	2 0.6	4.38	87.69	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีดูแลเอาใจใส่การให้บริการ และสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ	192 55.5	126 36.4	4 1.2	22 6.4	2 0.6	4.40	87.98	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ เช่น ไม่รับสิ่งของตอบแทนไม่รับติดสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	163 47.1	170 49.1	3 0.9	8 2.3	2 0.6	4.40	87.98	มากที่สุด
5. มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอและให้บริการอย่างทั่วถึง	163 47.1	121 35.0	52 15.0	7 2.0	3 0.9	4.25	85.09	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจและมุ่งมั่นในการให้บริการ	156 45.1	165 47.7	15 4.3	8 2.3	2 0.6	4.34	86.88	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ (ผู้กู้และผู้รับการสนับสนุน)	111 32.1	227 65.6	6 1.7	2 0.6		4.29	85.84	มากที่สุด
3. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ								
1. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ทำให้สามารถเข้าถึงบริการจากกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างสะดวกง่ายดาย	141 40.8	152 43.9	45 13.0	6 1.7	2 0.6	4.23	84.51	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง	142 41.0	194 56.1	3 0.9	6 1.7	1 0.3	4.36	87.17	มากที่สุด
3. การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	153 44.2	144 41.6	43 12.4	5 1.4	1 0.3	4.28	85.61	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการมีความโปร่งใส และเป็นธรรม	153 44.2	172 49.7	16 4.6	5 1.4		4.37	87.34	มากที่สุด
5. ขั้นตอนการให้บริการกับผู้สูงอายุที่มารับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุ	151 43.6	169 48.8	21 6.1	5 1.4		4.35	86.94	มากที่สุด
- การยื่นคำร้องขอกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ/ขอรับการสนับสนุนโครงการ	84 24.3	202 58.4	56 16.2	4 1.2		4.06	81.16	มาก
- การพิจารณาอนุมัติวงเงิน	170 49.1	128 37.0	43 12.4	5 1.4		4.34	86.76	มากที่สุด
- การทำสัญญาและการจ่ายเงิน	150 43.4	149 43.1	42 12.1	5 1.4		4.28	85.66	มากที่สุด
- การชำระเงินคืน	126 36.4	172 49.7	43 12.4	5 1.4		4.21	84.22	มากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
6.มีช่องทางการชำระเงินคืนให้กับกองทุนผู้สูงอายุมีความสะดวกและหลากหลาย	122 35.3	175 50.6	43 12.4	5 1.4	1 0.3	4.19	83.82	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	133 38.4	204 59.0	2 0.6	5 1.4	2 0.6	4.33	86.65	มากที่สุด
2. ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	165 47.7	173 50.0	2 0.6	3 0.9	3 0.9	4.43	88.55	มากที่สุด
3. สถานที่ให้บริการมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอเหมาะสำหรับผู้ให้บริการ เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ ห้องสุขา แบบฟอร์มต่างๆ ยื่นเรื่อง	118 34.1	178 51.4	44 12.7	4 1.2	2 0.6	4.17	83.47	มาก
4. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	139 40.2	201 58.1	2 0.6	3 0.9	1 0.3	4.37	87.40	มากที่สุด
5. บริเวณสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีการปรับปรุงให้เหมาะสมสามารถรองรับจำนวนผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ	153 44.2	186 53.8	3 0.9	3 0.9	1 0.3	4.41	88.15	มากที่สุด
6.กองทุนผู้สูงอายุนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวก	168 48.6	159 46.0	16 4.6	1 0.3	2 0.6	4.42	88.32	มากที่สุด
7.ช่องทางการติดต่อกับกองทุนฯ มีความสะดวก และหลากหลายช่องทาง	115 33.2	185 53.5	43 12.4	2 0.6	1 0.3	4.19	83.76	มาก
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ								
1. กองทุนผู้สูงอายุเป็นบริการที่เป็นประโยชน์ ช่วยสนับสนุนเงินทุนในการประกอบอาชีพ และตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุสามารถนำไปประกอบอาชีพได้	97 28.0	204 59.0	43 12.4	2 0.6		4.14	82.89	มาก
2. กองทุนผู้สูงอายุมีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	141 40.8	189 54.6	15 4.3	1 0.3		4.36	87.17	มากที่สุด
3. คุณภาพการให้บริการมีความเหมาะสม และผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง	90 26.0	215 62.1	41 11.8			4.14	82.83	มาก
4. การให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุมีความน่าเชื่อถือ และโปร่งใส เงื่อนไขของสัญญามีความชัดเจน และเป็นธรรมสำหรับผู้สูงอายุทุกคน	145 41.9	147 42.5	54 15.6			4.26	85.26	มากที่สุด
5. เอกสารแบบฟอร์มการให้บริการมีความถูกต้อง ข้อมูลมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	156 45.1	187 54.0	3 0.9	0.0		4.44	88.84	มากที่สุด
6. กองทุนผู้สูงอายุมีช่องทางประชาสัมพันธ์ให้รับรู้ข่าวสารได้อย่างทั่วถึง	96 27.7	209 60.4	40 11.6	1 0.3		4.16	83.12	มาก

ตารางที่ 2.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ	ร้อยละ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ส่วนกลาง)	90.62
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ส่วนภูมิภาค)	88.73
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	88.04
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	91.16
ด้านคุณภาพการให้บริการ	85.02
ในภาพรวมทุกด้าน	86.31

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

ผลสรุปความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งศึกษาครอบคลุมครบทุกประเด็นการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน มีจำนวนของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด จำนวนทั้งสิ้น 341 คน โดยคิดตามสูตรคำนวณที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 98.55

ผลการสำรวจความพึงพอใจ
ของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ
ในส่วนภูมิภาค

ผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยตรงจากเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุในส่วนภูมิภาค สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด รวมทั้งสิ้น 238 ชุด และนำแบบสำรวจที่ได้รับมาวิเคราะห์และนำเสนอผลทางการทางศึกษา สามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

ส่วนที่ 2 ข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุผู้สูงอายุ

1.1 เพศ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (N = 238)	ร้อยละ
ชาย	50	21.01
หญิง	188	78.99
รวม	238	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 78.99 และเพศชาย จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 21.01

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุจำแนกอายุ

อายุ	จำนวน (N = 238)	ร้อยละ
20 - 29 ปี	35	14.71
30 - 39 ปี	138	57.98
40 - 49 ปี	57	23.95
50 ปี ขึ้นไป	8	3.36
รวม	238	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 57.98 อายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 23.95 อายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 14.71 และอายุ 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.36 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (N = 238)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	228	95.80
ปริญญาโท	9	3.78
สูงกว่าปริญญาโท	1	0.42
รวม	238	100

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 95.80 ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.78 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.42 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุจำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน (N = 238)	ร้อยละ
นักพัฒนาสังคม	95	39.92
นักวิชาการเงินและบัญชี	80	33.61
นิติกร	48	20.17
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	2	0.84
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	3	1.26
นักวิชาการพัสดุ	1	0.42
นักสังคมสงเคราะห์	1	0.42
นักประชาสัมพันธ์	1	0.42
นักวิชาการตรวจสอบภายใน	1	0.42
พนักงานขับรถยนต์	3	1.26
นักจัดการงานทั่วไป	1	0.42
นักทรัพยากรบุคคล	2	0.84
รวม	238	100

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนมากมีตำแหน่งนักพัฒนาสังคม จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 39.92 นักวิชาการเงินและบัญชี จำนวน 80 คิดเป็นร้อยละ 33.61 นิติกร จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 20.17 นักวิเคราะห์นโยบายและแผน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.26 พนักงานขับรถยนต์ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.26 นักวิชาการคอมพิวเตอร์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.84 นักทรัพยากรบุคคล จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.84 นักวิชาการพัสดุ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.42 นักสังคมสงเคราะห์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.42 นักประชาสัมพันธ์ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.42 นักวิชาการตรวจสอบภายใน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.42 นักจัดการงานทั่วไป และนักจัดการงานทั่วไปจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.42

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละอายุงานตั้งแต่เริ่มปฏิบัติหน้าที่กับกองทุนผู้สูงอายุ

อายุงาน	จำนวน (N = 238)	ร้อยละ
อายุงานไม่ถึง 1 ปี	48	20.17
1-5 ปี	98	41.18
6-10 ปี	71	29.83
อายุงาน 11 ปี ขึ้นไป	21	8.82
รวม	238	100

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีอายุงาน 1-5 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละร้อยละ 41.18 อายุงาน 6 - 10 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 29.83 อายุงานไม่ถึง 1 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 20.17 และอายุงาน 11 ปี ขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 8.82 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ สามารถแบ่งประเด็นการวัดความพึงพอใจออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงานส่วนกลาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง								
1.เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงาน กองทุนผู้สูงอายุเป็นอย่างดี สามารถถ่ายทอดความรู้ ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำปรึกษาได้ชัดเจน	138 58.0	79 33.2	18 7.6	3 1.3		4.48	89.58	มากที่สุด
2.เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	143 60.1	77 32.4	15 6.3	3 1.3		4.51	90.25	มากที่สุด
3.เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถประสาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานร่วมกันได้	135 56.7	84 35.3	14 5.9	3 1.3	2 0.8	4.46	89.16	มากที่สุด
4.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่ รับสินบนไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	167 70.2	56 23.5	10 4.2	3 1.3	2 0.8	4.61	92.18	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ส่วนกลางและภูมิภาคสามารถดำเนินงาน ร่วมกันเป็นทีมได้เป็นอย่างดี โดยมุ่งเน้นให้เกิด ประโยชน์แก่ผู้สูงอายุเป็นสำคัญ	154 64.7	73 30.7	5 2.1	4 1.7	2 0.8	4.57	91.34	มากที่สุด
6.เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ และมุ่งมั่นในการให้บริการ	156 65.5	70 29.4	8 3.4	4 1.7		4.59	91.76	มากที่สุด
7.เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติต่อหน่วยงาน ระดับจังหวัด /เจ้าหน้าที่ที่เป็นระดับปฏิบัติการ	155 65.1	68 28.6	11 4.6	4 1.7		4.57	91.43	มากที่สุด
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการงานส่วนกลาง								
1. ขั้นตอนการดำเนินงานมีการบริหารจัดการอย่าง เป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ทำให้เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาค สามารถเข้าถึงได้สะดวก	100 42.0	96 40.3	36 15.1	5 2.1	1 0.4	4.21	84.29	มากที่สุด
2. ระยะเวลาขั้นตอนการดำเนินงานมีความเหมาะสม และเป็นไปตามแนวทางที่กำหนด	100 42.0	93 39.1	43 18.1	2 0.8		4.22	84.45	มากที่สุด
3. กระบวนการดำเนินงานเป็นไปตามลำดับขั้นตอน ก่อน – หลัง	115 48.3	100 42.0	20 8.4	2 0.8	1 0.4	4.37	87.39	มากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4. ดำเนินงานด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	145 60.9	75 31.5	12 5.0	2 0.8	4 1.7	4.49	89.83	มากที่สุด
5. กระบวนการดำเนินงานมีความโปร่งใส และเป็นธรรม ตรวจสอบได้	156 65.5	61 25.6	15 6.3	2 0.8	4 1.7	4.53	90.50	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น คู่มือ แบบฟอร์มคำร้อง แบบรายงานต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ	125 52.5	87 36.6	20 8.4	3 1.3	3 1.3	4.38	87.56	มากที่สุด
2. มีการสนับสนุนข้อมูลเอกสาร ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	118 49.6	90 37.8	26 10.9	3 1.3	1 0.4	4.35	86.97	มากที่สุด
3. ได้รับการสนับสนุนงบประมาณค่าน้ำมันในลงพื้นที่เยี่ยมบ้าน ติดตามหนี้ และติดตามผลการดำเนินงาน อย่างเพียงพอ	132 55.5	82 34.5	21 8.8	3 1.3		4.44	88.82	มากที่สุด
4.มีช่องทางการติดต่อประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ ส่วนกลางและเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคผ่านทางโทรศัพท์ โทรสาร E-mail มีความสะดวกรวดเร็ว	137 57.6	70 29.4	26 10.9	5 2.1		4.42	88.49	มากที่สุด
5. มีการพัฒนาระบบและช่องทางการเข้าถึง แหล่งข้อมูลการดำเนินงาน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้เป็นอย่างดี เช่น เว็บไซต์ / ระบบให้บริการกู้ยืมเงินทุนประกอบการอาชีพและ ขอรับการสนับสนุนโครงการฯ ในรูปแบบออนไลน์	101 42.4	122 51.3	10 4.2	5 2.1		4.34	86.81	มากที่สุด
6.การสนับสนุนอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ สื่อสาร เป็นต้น เพื่อให้หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ในพื้นที่ สามารถนำไปปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มที่	109 45.8	106 44.5	15 6.3	8 3.4		4.33	86.55	มากที่สุด
ด้านคุณภาพการให้บริการ								
1. มีการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	99 41.6	124 52.1	12 5.0	3 1.3		4.34	86.81	มากที่สุด
2. มีการให้ความช่วยเหลือ และร่วมมือในการแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ	105 44.1	119 50.0	12 5.0	2 0.8		4.37	87.48	มากที่สุด
3. กองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางได้มีการติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	121 50.8	104 43.7	12 5.0	1 0.4		4.45	88.99	มากที่สุด
4. การจัดประชุมอบรมเสริมสร้างทักษะความรู้ความ เข้าใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสม สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ	97 40.8	114 47.9	25 10.5		2 0.8	4.28	85.55	มากที่สุด
5. มีการสนับสนุนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อ การปฏิบัติงาน	92 38.7	105 44.1	22 9.2	17 7.1	2 0.8	4.13	82.52	มาก

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
6.ระบบออนไลน์การให้บริการกู้ยืมเงินทุน ประกอบการอาชีพ และระบบขอเงินสนับสนุน โครงการมีขั้นตอนการใช้งานที่ความเข้าใจง่ายสะดวก ต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	111 46.6	117 49.2	8 3.4		2 0.8	4.41	88.15	มากที่สุด
ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูล								
1. มีการพัฒนาช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ข้อมูลในรูปแบบใหม่ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชันไลน์ สื่อสังคมออนไลน์ ฯลฯ ทำให้สามารถประสานงานได้ สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น	113 47.5	112 47.1	9 3.8	0.0	4 1.7	4.39	87.73	มากที่สุด
2. มีการจัดส่งสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการ กองทุนผู้สูงอายุ (อาทิ คู่มือ แผ่นพับ โปสเตอร์) รูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์มีความทันสมัยเนื้อหาเข้าใจ ง่ายมีจำนวนเพียงพอต่อการประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุ ทราบถึงการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุ	122 51.3	103 43.3	7 2.9	1 0.4	5 2.1	4.41	88.24	มากที่สุด
3. ข้อมูลการประชาสัมพันธ์กองทุนผู้สูงอายุใช้ภาษาที่ เข้าใจง่าย กระชับและสามารถอธิบายชี้แจงข้อมูลได้ อย่างครบถ้วนชัดเจน	119 50.0	103 43.3	13 5.5	1 0.4	2 0.8	4.41	88.24	มากที่สุด
4. เนื้อหาและข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีความทันสมัยเท่า ทันปัจจุบัน	124 52.1	99 41.6	13 5.5	1 0.4	1 0.4	4.45	88.91	มากที่สุด
5. รูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ	122 51.3	107 45.0	7 2.9	2 0.8		4.47	89.33	มากที่สุด

ตารางที่ 2.2 ความพึงพอใจของผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุในภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ	ร้อยละ
1.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ส่วนกลาง)	88.03
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ส่วนภูมิภาค)	86.58
3. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	85.32
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	86.61
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	85.02
โดยภาพรวมทุกด้าน	86.31

จากตารางที่ 2.2 พบว่าผู้ให้บริการจากกองทุนผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการในภาพด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ส่วนกลาง) คิดเป็นร้อยละ 88.03 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 86.61 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ส่วนภูมิภาค) คิดเป็นร้อยละ 86.58 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.32 และด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.02 ตามลำดับ

ผลสรุปความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งศึกษาครอบคลุม ครบทุกประเด็น การให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน มีจำนวนของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุด จำนวนทั้งสิ้น 233 คน โดยคิดตามสูตรคำนวณที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 97.90

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลการประเมินจากร้อยละของผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุของผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกองทุนผู้สูงอายุ ที่แบ่งระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในด้านต่างๆ จากการได้รับบริการกองทุนผู้สูงอายุ ซึ่งพิจารณาจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมากที่สุดเทียบตามระดับเกณฑ์การประเมิน โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสำรวจ ระดับมากและมากที่สุด (ตามค่าคะแนนเฉลี่ย 3.41-5.00)	จำนวน	ร้อยละ	ระดับเกณฑ์
ผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ	341 คน	98.55	มากที่สุด
ผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ	233 คน	97.90	มากที่สุด
ผลการประเมินพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 98.29			

ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงาน
ของกองทุนผู้สูงอายุ

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ	
1.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ส่วนกลาง)	- เจ้าหน้าที่ทุกคนทำงานขยันทุกคนจะขอชื่นชมด้วยความจริงใจ
2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ส่วนภูมิภาค)	- ควรเพิ่มหน่วยงานย่อยให้มากขึ้นให้มีการอำเภอหรือเทศบาล
3.ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	- อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุที่อยากมีคนประกอบอาชีพได้เข้าถึงมากขึ้นเพราะผู้สูงอายุบางรายยังไม่รู้จักกองทุนผู้สูงอายุ
4.ด้านคุณภาพการให้บริการ	- อยากให้มีโครงการจากกองทุนผู้สูงอายุแบบนี้ไปตลอดจะได้มีแหล่งเงินทุนนำไปประกอบอาชีพ - อยากให้อนุมัติวงเงินเพิ่มจากเดิม 30,000 เป็น 50,000 บาท - เมื่อมีการชำระหนี้หมดสามารถยื่นกู้ได้ต่อเนื่องเพราะจะได้มีเงินหมุนเวียนในการประกอบอาชีพ
5.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	- เพิ่มหน่วยงานในพื้นที่ที่สามารถยื่นคำร้องขอกู้ได้สะดวกขึ้น - สามารถปรับสมุดบัญชีตามสาขานาการกำหนด - ควรมี APP โทรศัพท์เพื่อจะทราบยอดหนี้และได้ฝากข่าวสารต่างๆจากทางApp

ข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ	
1.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ส่วนกลาง)	- เจ้าหน้าที่ส่วนกลางและส่วนภูมิภาคสามารถดำเนินงานร่วมกันเป็นทีมได้เป็นอย่างดี
2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ส่วนภูมิภาค)	- เจ้าหน้าที่ส่วนกลางฝ่ายกฎหมายให้คำปรึกษากับทางจังหวัดเรื่องการฟ้องคดี ดีมาก พร้อมให้คำปรึกษาตลอดเวลา และช่วยหาทางแก้ไขและให้คำแนะนำดีมาก - เจ้าหน้าที่ส่วนกลางฝ่ายการเงินให้ความช่วยเหลือดีมากไม่ว่าจะเป็นต่างๆที่ไม่เกี่ยวกับการเงินและบัญชี แนะนำให้คำปรึกษาดีมาก
3.ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	- ช่องทางติดต่อประสานงาน ระหว่างเจ้าหน้าที่ส่วนกลางและภูมิภาคได้รับคำปรึกษาอย่างทันท่วงที และสามารถตอบคำถามต่างๆ ได้ชัดเจนเพื่อการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	- เพิ่มอัตรากำลังตำแหน่งนิติกร และเพิ่มทักษะความรู้เรื่องการติดตามหนี้/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง สำหรับการติดตามหนี้เพื่อช่วยให้การขับเคลื่อนงานอย่างมีประสิทธิภาพ
5.ด้านคุณภาพการให้บริการ	- การมีระบบยื่นกู้ยืมออนไลน์ที่สามารถใช้งานได้และมีประสิทธิภาพต่อการให้บริการผู้สูงอายุ

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ 2568

คำชี้แจง

1. วัตถุประสงค์

แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุ โดยนำผลสำรวจที่ได้รับไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้ กองทุนผู้สูงอายุหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากท่าน

2. โปรดส่งแบบสำรวจกลับมาที่

กรมกิจการผู้สูงอายุ (กองบริหารกองทุนผู้สูงอายุ)

ที่อยู่ อาคารกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ชั้น 6

1034 ถนนกรุงเกษม แขวงคลองมอหานะ 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)



Google form

5.ท่านเคยใช้บริการใดจากกองทุนผู้สูงอายุ

☐ 1) โครงการที่ขอรับการสนับสนุน

☐2) การกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายบุคคล

☐3) การกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพรายกลุ่ม

6. ท่านเคยใช้บริการกองทุนผู้สูงอายุมาแล้วกี่ครั้ง (รวมครั้งปัจจุบัน) จำนวน.....ครั้ง

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. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีดูแลเอาใจใส่การให้บริการ และสร้างความประทับใจแก่ผู้ให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ เช่น ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่รับติดสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
5. มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอและให้บริการอย่างทั่วถึง					
6. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและมุ่งมั่นในการให้บริการ					
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้ให้บริการ (ผู้กู้และผู้รับการสนับสนุน)					

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
● ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ส่วนภูมิภาค)					
1. เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ในการให้บริการ สามารถชี้แจงและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างชัดเจน					
2. เจ้าหน้าที่สามารถให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
3. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ดูแลเอาใจใส่การให้บริการ และสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการให้บริการ เช่น ไม่รับสิ่งของตอบแทน ไม่รับติดสินบน ไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
5. มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอและให้บริการอย่างทั่วถึง					
6. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและมุ่งมั่นในการให้บริการ					
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. มีช่องทางการชำระเงินคืนให้กับกองทุนผู้สูงอายุ มีความสะดวกและหลากหลาย					
● ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ					
2. ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
3. สถานที่ให้บริการมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอเหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ เช่น น้ำดื่ม โต๊ะ เก้าอี้ ห้องสุขา แบบฟอร์มต่างๆ ยื่นเรื่อง					

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย					
5. บริเวณสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีการปรับปรุงให้เหมาะสมสามารถรองรับจำนวนผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ					
6. กองทุนผู้สูงอายุนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้อำนวยความสะดวกในการใช้บริการมากขึ้น					
7. ช่องทางการติดต่อกับกองทุนฯ มีความสะดวก และหลากหลายช่องทาง					
● ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. กองทุนผู้สูงอายุเป็นบริการที่เป็นประโยชน์ ช่วยสนับสนุนเงินทุนในการประกอบอาชีพ และตรงตามความต้องการของผู้สูงอายุสามารถนำไปประกอบอาชีพได้					
2. กองทุนผู้สูงอายุมีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
3. คุณภาพการให้บริการมีความเหมาะสม และผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง					
4. การให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุมีความน่าเชื่อถือ และโปร่งใส เงื่อนไขของสัญญามีความชัดเจน และเป็นธรรมสำหรับผู้สูงอายุทุกคน					
5. เอกสารแบบฟอร์มการให้บริการมีความถูกต้อง ข้อมูลมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
6. กองทุนผู้สูงอายุมีช่องทางประชาสัมพันธ์ให้รับรู้ข่าวสารได้อย่างทั่วถึง					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ (กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านลงในช่องว่างที่กำหนด)

1) ท่านคิดว่ากองทุนผู้สูงอายุควรมีการปรับปรุง และพัฒนาเรื่องใดเป็นสำคัญ

.....

.....

2) ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นเพิ่มเติม

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ 2568

คำชี้แจง

1. วัตถุประสงค์

แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของ เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุ ส่วนภูมิภาค โดยเป็นแบบสำรวจที่จัดทำขึ้นตามที่กรมบัญชีกลางกำหนดในตัวชี้วัดที่ 2.1 ซึ่งผลสำรวจที่ได้รับจะนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ ทั้งนี้กองทุนผู้สูงอายุหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากท่าน

2. โปรดส่งแบบสำรวจกลับมาที่

กรมกิจการผู้สูงอายุ (กองบริหารกองทุนผู้สูงอายุ)

ที่อยู่ อาคารกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ชั้น 6

1034 ถนนกรุงเกษม แขวงคลองมอหานี 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.....

ส่วนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาค (กรุณาทำ ลงบนค่าระดับความพึงพอใจที่สอดคล้องกับท่านมากที่สุด)

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



Google form

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
● ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง					
1.เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนผู้สูงอายุเป็นอย่างดี สามารถถ่ายทอดความรู้ ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำปรึกษาได้ชัดเจน					
2.เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
3.เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถประสานแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานร่วมกันได้					
4.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่รับสินบนไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางมิชอบ 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					
● ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น คู่มือ แบบฟอร์มคำร้อง แบบรายงานต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ					
2. มีการสนับสนุนข้อมูลเอกสาร ป้ายประชาสัมพันธ์ คู่มือ แผ่นพับการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุแก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ					
3. ได้รับการสนับสนุนงบประมาณค่าน้ำมันในลงพื้นที่เยี่ยมบ้าน ติดตามหนี้ และติดตามผลการดำเนินงานอย่างเพียงพอ					
4.มีช่องทางการติดต่อประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ส่วนกลางและเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคผ่านทางโทรศัพท์ โน้ต E-mail มีความสะดวกรวดเร็ว					

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. มีการพัฒนาระบบและช่องทางการเข้าถึงแหล่งข้อมูลการดำเนินงาน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้เป็นอย่างดี เช่น เว็บไซต์ /ระบบให้บริการกู้ยืมเงินทุนประกอบการอาชีพและขอรับการสนับสนุนโครงการฯ ในรูปแบบออนไลน์					
6.การสนับสนุนอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์สื่อสาร เป็นต้น เพื่อให้หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ในพื้นที่ สามารถนำไปปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มที่					
● ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. มีการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
2. มีการให้ความช่วยเหลือ และร่วมมือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกัน อย่างมีประสิทธิภาพ					
3. กองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางได้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ					
4. การจัดประชุมอบรมเสริมสร้างทักษะความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเหมาะสม สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
5. มีการสนับสนุนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
6.ระบบออนไลน์การให้บริการกู้ยืมเงินทุนประกอบการอาชีพ และระบบขอเงินสนับสนุนโครงการมีขั้นตอนการใช้งานที่ความเข้าใจง่ายสะดวกต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น					
● ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูล					
1. มีการพัฒนาช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลในรูปแบบใหม่ เช่น เว็บไซต์ แอปพลิเคชันไลน์ สื่อสังคมออนไลน์ ฯลฯ ทำให้สามารถประสานงานได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น					
2. มีการจัดส่งสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลการให้บริการกองทุนผู้สูงอายุ (อาทิ คู่มือ แผ่นพับ โปสเตอร์) รูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์มีความทันสมัยเนื้อหา					

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
เข้าใจง่ายมีจำนวนเพียงพอต่อการประชาสัมพันธ์ให้ผู้สูงอายุทราบถึงการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุ					
3.ข้อมูลการประชาสัมพันธ์กองทุนผู้สูงอายุใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ และสามารถอธิบายชี้แจงข้อมูลได้อย่างครบถ้วนชัดเจน					
4. เนื้อหาและข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มีความทันสมัยเท่าทันปัจจุบัน					
5. รูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ (กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านลงในช่องว่างที่กำหนด)

1) ท่านมีความพึงพอใจด้านใดในการให้บริการของกองทุนผู้สูงอายุมากที่สุด และคิดว่าควรส่งเสริมให้มีการดำเนินการดังกล่าวอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

.....

.....

2) ท่านคิดว่ากองทุนผู้สูงอายุควรมีการปรับปรุง/พัฒนาเรื่องใดเป็นสำคัญหรือเพิ่มเติมหลักสูตรการอบรมเรื่องใดที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการให้บริการ

.....

.....

3) ความคิดเห็นเพิ่มเติม/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....