

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของสมาชิก กบข. ที่มีต่อเว็บไซต์ กบข. ปี 2550

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการสำรวจระดับความพึงพอใจของสมาชิก ที่มีต่อเว็บไซต์ กบข. ประจำปี 2550 ในด้านต่าง ๆ อาทิ ข้อมูลและเนื้อหา รูปแบบและความสวยงาม การสืบค้นข้อมูล สารประโยชน์ที่ได้รับ ความพึงพอใจในภาพรวม ตลอดจนรับทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการกำหนดแผนพัฒนาคุณภาพของเว็บไซต์ กบข. ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่สมาชิก โดยการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจากสมาชิก และบุคคลทั่วไปทางเว็บไซต์ กบข. [www.gpf.or.th](http://www.gpf.or.th) ระหว่างวันที่ 15 ตุลาคม – 30 พฤศจิกายน 2550 รวมระยะเวลาการเก็บข้อมูล 1 เดือน 17 วัน โดยได้รับความร่วมมือจากสมาชิก กบข. และบุคคลทั่วไปในการตอบแบบสำรวจเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลรวมทั้งสิ้น 827 ราย ซึ่งสามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อเว็บไซต์ กบข. ได้ดังนี้

### 1. ความพึงพอใจที่มีต่อข้อมูลและเนื้อหาของเว็บไซต์ กบข.

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับ ความพึงพอใจต่อข้อมูลและเนื้อหาของเว็บไซต์โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.90 จากเกณฑ์สูงสุดที่ระดับ 4

### 2. ความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบและความสวยงามของเว็บไซต์ กบข.

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับ ความพึงพอใจต่อรูปแบบและความสวยงามของเว็บไซต์โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.76 จากเกณฑ์สูงสุดที่ระดับ 4

### 3. ความพึงพอใจที่มีต่อการสืบค้นข้อมูลของเว็บไซต์ กบข.

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับ ความพึงพอใจต่อการสืบค้นข้อมูลของเว็บไซต์โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.88 จากเกณฑ์สูงสุดที่ระดับ 4

### 4. ความพึงพอใจที่มีต่อสารประโยชน์ที่ได้รับของเว็บไซต์ กบข.

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับ ความพึงพอใจต่อสารประโยชน์ที่ได้รับของเว็บไซต์โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.49 จากเกณฑ์สูงสุดที่ระดับ 4

### 5. ความต้องการให้เว็บไซต์ กบข. ควรเพิ่มเติมหรือปรับปรุงด้านใดบ้าง

จากผลการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ ร้อยละ 31.31 ต้องการให้เพิ่มเติมหรือปรับปรุงในด้านข้อมูลและเนื้อหา รองลงมาคือ รูปแบบและความสวยงาม (ร้อยละ 21.52) และการสืบค้นข้อมูล (ร้อยละ 17.77)

<b>ด้านข้อมูลและเนื้อหา</b>	
เพิ่มเติมเนื้อหา	1. การเพิ่มรายได้ / การออม / การลงทุน / การเงิน / การใช้จ่ายอย่างพอเพียง / อาชีพเสริม
	2. ข้อมูลเกี่ยวกับสมาชิก / สิทธิประโยชน์ของสมาชิก / ยอดเงินสะสม
	3. สุขภาพ / เรื่องคลายเครียด
	4. เศรษฐกิจ
	5. การลงทุนของ กบข. (กบข. เอาเงินไปทำอะไร ได้ดอกผลอย่างไร)
สิ่งที่ควรปรับปรุง	1. เพิ่มสาระให้หลากหลายขึ้น
	2. จัดเนื้อหาให้เป็นหมวดหมู่มากขึ้น
ชมเชย	1. ในเว็บมีข้อมูลหลากหลายดีอยู่แล้ว / เป็นประโยชน์
	2. เสนอเรื่องสิทธิประโยชน์ของสมาชิกดีมาก
<b>รูปแบบความสวยงาม</b>	
เพิ่มเติม	1. ภาพเคลื่อนไหว
สิ่งที่ควรปรับปรุง	1. ปรับปรุงสีสັນให้สดใสขึ้น
	2. ออกแบบให้สวยงามกว่านี้
	3. พื้นที่ว่างตรงกลางมากเกินไป น่าจะใส่ข้อมูลได้
	4. จัดรูปแบบให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายกว่านี้
	5. เป็นทางการเกินไป
ชมเชย	1. ดีมาก / ดีอยู่แล้ว
	2. สวยงาม / อ่านง่าย
<b>การสืบค้นข้อมูล</b>	
สิ่งที่ควรปรับปรุง	1. ยุ่งยาก / ปรับปรุงให้ใช้งานได้ง่ายกว่านี้
	2. น่าจะสืบค้นได้เร็วกว่านี้
	3. จัดหมวดหมู่ให้สืบค้นได้ง่ายขึ้น
	4. เพิ่ม Search ข้อมูล
ชมเชย	1. รวดเร็วดีมาก
	2. ใช้งานง่าย

## ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. โดยรวมดีอยู่แล้ว
2. สาระดี มีประโยชน์มาก
3. มีข่าวใหม่ ควรลงเว็บทันที
4. ขอให้พัฒนาให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป
5. มีการตอบคำถามชิงรางวัลรายเดือน / สัปดาห์
6. Update หัวข้อสวัสดิการต่างๆ ด้วย
7. ควรออกแบบสอบถามสมาชิกทุกปี หรือปีเว้นปี เพื่อการพัฒนาคุณภาพ
8. ประชาสัมพันธ์เรื่องเว็บให้สมาชิกเข้าไปใช้งานกันเยอะๆ
9. น่าจะมีส่วนลดและสิทธิพิเศษผ่านเว็บ
10. Internet ที่มีความเร็วต่ำ เข้าเว็บได้ช้ามาก ควรปรับปรุงจุดนี้
11. แจ้งรายชื่อผู้เกษียณที่ได้รับเงิน กบข. ทางเว็บด้วย

## สรุปความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ กบข. ในภาพรวม มากน้อยเพียงใด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ กบข. ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.93 หรือเท่ากับ 98.34 %

## สรุป

ผลจากการศึกษาพบว่า ข้อมูลทางสถิติแสดงผลว่าสมาชิกมีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ กบข. ด้านต่าง ๆ ในระดับดีมาก อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับข้อมูลและเนื้อหา รูปแบบและความสวยงาม การสืบค้นข้อมูล ดังนั้น เพื่อเป็นการยกระดับความพึงพอใจของสมาชิก ผู้ศึกษาจะได้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่างไปเป็นข้อมูลในการกำหนดแผนพัฒนาคุณภาพของเว็บไซต์ กบข. ต่อไป