



รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ  
การสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร  
ของกองทุนผู้สูงอายุ  
ประจำปีงบประมาณ 2556

รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ  
การสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร  
ของกองทุนผู้สูงอายุ  
ประจำปีงบประมาณ 2556

กองทุนผู้สูงอายุ

สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ

สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส และผู้สูงอายุ

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

## สารบัญ

	หน้า	
ส่วนที่ 1	ข้อมูลทั่วไป	1
	- เพศ อายุ การศึกษา ประเภทผู้รับบริการ	1
ส่วนที่ 2	ข้อมูลเกี่ยวกับข่าวสารกองทุนผู้สูงอายุจากสื่อประเภทต่างๆ	3
ส่วนที่ 3	ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการสื่อสาร	4
	ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุ	
	- ด้านช่องทางการสื่อสาร	4
	- ด้านข้อมูลสื่อสาร	6
	- ด้านเจ้าหน้าที่	9
ส่วนที่ 4	ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกองทุนผู้สูงอายุ	11
ภาคผนวก	แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการสื่อสาร	14
	ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุ	

## สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 1	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามเพศ	1
ตารางที่ 2	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามอายุ	2
ตารางที่ 3	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามการศึกษา	2
ตารางที่ 4	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ	3
ตารางที่ 5	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่รับข่าวสารกองทุนผู้สูงอายุจากสื่อประเภทต่างๆ	3
ตารางที่ 6	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุด้านช่องทางการสื่อสาร	4
ตารางที่ 7	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุด้านข้อมูลข่าวสาร	6
ตารางที่ 8	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุด้านเจ้าหน้าที่	9

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์  
ข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุในกิจกรรมบริการโครงการที่ขอรับการสนับสนุนและการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพจากกองทุนผู้สูงอายุ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประเภทผู้รับบริการ จากผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ (ข้าราชการ/พนักงานราชการ/เจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์/เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุประจำจังหวัด) รวมเป็นจำนวน 402 คน ปรากฏผล ดังนี้

1.1 เพศ

ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 64.4 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 35.6 เป็นเพศชาย ตามลำดับ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1  
จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ  
จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (N = 402)	ร้อยละ
หญิง	259	64.4
ชาย	143	35.6
รวม	402	100

1.2 อายุ

ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุ โดยจำแนกตามอายุของผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการมี 2 ประเภท คือ 1) ผู้สูงอายุที่เป็นผู้รับบริการ จำนวน 370 คน และ 2) เจ้าหน้าที่ จำนวน 32 คน รวมเป็นจำนวน 402 คน ดังนั้น อายุของผู้รับบริการจึงแบ่งออกเป็น 2 ช่วงอายุคือ 1) ช่วงอายุต่ำกว่า 60 ปี และ 2) ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป

ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 92.0 มีอายุ 60 ปีขึ้นไป รองลงมา ร้อยละ 4.5 มีอายุ 30 - 39 ปี ร้อยละ 1.5 มีอายุ 20 - 29 ปี ร้อยละ 1.2 มีอายุ 40 - 49 ปี และ ร้อยละ 0.7 ช่วงอายุ 50 - 59 ปี ตามลำดับ (ตารางที่ 2)

**ตารางที่ 2**  
**จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ**  
**จำแนกตามอายุ**

อายุ	จำนวน (N = 402)	ร้อยละ
20 - 29 ปี	6	1.5
30 - 39 ปี	18	4.5
40 - 49 ปี	5	1.2
50 - 59 ปี	3	0.7
60 ปีขึ้นไป	370	92.0
<b>รวม</b>	<b>402</b>	<b>100</b>

### 1.3 การศึกษา

ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 64.7 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา รองลงมา ร้อยละ 19.7 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย ร้อยละ 13.9 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และร้อยละ 1.7 จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ (ตารางที่ 3)

**ตารางที่ 3**  
**จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ**  
**จำแนกตามการศึกษา**

การศึกษา	จำนวน (N = 402)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	260	64.7
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย	79	19.7
ปริญญาตรี	56	13.9
สูงกว่าปริญญาตรี	7	1.7
<b>รวม</b>	<b>402</b>	<b>100</b>

### 1.4 ประเภทของผู้รับบริการ

ประเภทของผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ร้อยละ 92.0 เป็นผู้สูงอายุ และ ร้อยละ 8.0 เป็นเจ้าหน้าที่ (ข้าราชการ/พนักงานราชการ/เจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์/เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุประจำจังหวัด) ตามลำดับ (ตารางที่ 4)

**ตารางที่ 4**  
**จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ**  
**จำแนกตามประเภท**

ประเภทของผู้รับบริการ	จำนวน (N = 402)	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุ	32	8.0
ผู้สูงอายุ	370	92.0
<b>รวม</b>	<b>402</b>	<b>100</b>

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับข่าวสารกองทุนผู้สูงอายุจากสื่อประเภทต่างๆ

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการทราบข่าวสารกองทุนผู้สูงอายุจากสื่อต่างๆ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ แผ่นพับ/โปสเตอร์/วารสาร/เอกสารกองทุนผู้สูงอายุ เว็บไซต์กองทุนผู้สูงอายุ เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว เพื่อนบ้าน/ญาติ/คนในครอบครัว เครือข่ายท้องถิ่น/การประชุมท้องถิ่น (ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชน อบต. พมจ.) ซึ่งผู้รับบริการสามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ ปรากฏผล ดังนี้

**ตารางที่ 5**  
**จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่รับข่าวสารกองทุนผู้สูงอายุจากสื่อประเภทต่างๆ**

การเปิดรับข่าวสารจากสื่อ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)	จำนวน (N = 402)	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์	18	4.5
วิทยุกระจายเสียง	17	4.2
วิทยุโทรทัศน์	44	10.9
แผ่นพับ/โปสเตอร์/วารสาร/เอกสาร กองทุนผู้สูงอายุ	123	30.6
เว็บไซต์กองทุนผู้สูงอายุ	45	11.2
เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว	52	12.9
เพื่อนบ้าน/ญาติ/คนในครอบครัว	212	52.7
เครือข่ายท้องถิ่น/การประชุมท้องถิ่น (ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชน อบต. พมจ.)	233	58.0
อื่นๆ	18	4.5

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ สมาคมสภาผู้สูงอายุแห่งประเทศไทยฯ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุทราบข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 58.0 ทราบข่าวสารจากเครือข่ายท้องถิ่น/การประชุมท้องถิ่น (ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชน อบต. พมจ.) รองลงมา ร้อยละ 52.7 จากเพื่อนบ้าน/ญาติ/คนในครอบครัว ร้อยละ 30.6 จากแผ่นพับ/โปสเตอร์/วารสาร/เอกสารกองทุนผู้สูงอายุ ร้อยละ 12.9 จากเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว ร้อยละ 11.2 จากเว็บไซต์ กองทุนผู้สูงอายุ ร้อยละ 10.9 จากวิทยุโทรทัศน์ ร้อยละ 4.5 และอื่นๆ (สมาคมสภาผู้สูงอายุแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ฯ) และ ร้อยละ 4.2 จากวิทยุกระจายเสียง

**ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์  
ข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุ**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุ ได้แบ่งข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านช่องทางการสื่อสาร ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านข้อมูลข่าวสาร และความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ ปรากฏผล ดังนี้

**ตารางที่ 6  
จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์  
ข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุด้านช่องทางการสื่อสาร**

(n = 402)

พึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุ	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
<b>1. ด้านช่องทางการสื่อสาร</b>								
1.1 ความพึงพอใจในการเข้าถึงช่องทางการสื่อสารของกองทุนผู้สูงอายุ	26.1 (105)	<b>47.8</b> (192)	22.1 (89)	3.5 (14)	0.5 (2)	3.96	0.816	มาก
1.2 ความพึงพอใจช่องทางการสื่อสารที่มีความทันสมัยและหลากหลาย	17.9 (72)	<b>49.5</b> (199)	28.1 (113)	3.5 (14)	1.0 (4)	3.80	0.806	มาก
1.3 ความพึงพอใจวารสารและเอกสารของกองทุนผู้สูงอายุ	23.1 (93)	<b>45.3</b> (182)	25.6 (103)	5.0 (20)	1.0 (4)	3.85	0.868	มาก
1.4 ความพึงพอใจแผ่นพับของกองทุนผู้สูงอายุ	17.2 (69)	<b>47.5</b> (191)	29.1 (117)	5.7 (23)	0.5 (2)	3.75	0.822	มาก
1.5 ความพึงพอใจโปสเตอร์ของกองทุนผู้สูงอายุ	15.9 (64)	<b>44.5</b> (179)	33.1 (133)	6.2 (25)	0.2 (1)	3.70	0.819	มาก
<b>รวม</b>						<b>3.81</b>	<b>0.826</b>	<b>มาก</b>





- ความพึงพอใจโปสเตอร์ของกองทุนผู้สูงอายุ พบว่า ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ร้อยละ 44.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 33.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 15.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 6.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และร้อยละ 0.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อโปสเตอร์ของกองทุนผู้สูงอายุในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 3.70)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุด้านช่องทางการสื่อสารโดยรวม พบว่า ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 3.81)

### ตารางที่ 7

จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์  
ข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุด้านข้อมูลข่าวสาร

(n = 402)

พึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุ	ระดับความพึงพอใจ					- X	S.D	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
<b>2. ด้านข้อมูลข่าวสาร</b>								
2.1 ความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสาร ของกองทุนผู้สูงอายุที่มีความทันสมัย	21.1 (85)	<b>46.8</b> (188)	25.4 (102)	6.2 (25)	0.5 (2)	3.82	0.853	มาก
2.2 ความพึงพอใจต่อความครบถ้วน ของข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุ	19.9 (80)	<b>43.5</b> (175)	31.1 (125)	5.2 (21)	0.2 (1)	3.78	0.832	มาก
2.3 ความพึงพอใจต่อความถูกต้อง เชื่อถือได้ของข้อมูลข่าวสารของ กองทุนผู้สูงอายุ	24.9 (100)	<b>50.0</b> (201)	20.9 (84)	3.5 (14)	0.7 (3)	3.95	0.814	มาก
2.4 ความพึงพอใจต่อความรวดเร็ว ในการให้ข้อมูลข่าวสารของกองทุน ผู้สูงอายุ	21.1 (85)	<b>43.8</b> (176)	28.1 (113)	6.0 (24)	1.0 (4)	3.78	0.880	มาก
2.5 ความพึงพอใจต่อข้อมูลของ กองทุนผู้สูงอายุว่ามีประโยชน์ตรง ตามความต้องการ	30.6 (123)	<b>51.0</b> (205)	14.9 (60)	3.0 (12)	0.5 (2)	4.08	0.784	มาก
2.6 ความพึงพอใจในความเพียงพอ ต่อการให้ข้อมูลข่าวสารของกองทุน ผู้สูงอายุ	17.9 (72)	<b>49.0</b> (197)	26.9 (108)	5.2 (21)	1.0 (4)	3.78	0.835	มาก
2.7 ความพึงพอใจในความสะดวกใน การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกองทุน ผู้สูงอายุ	23.6 (95)	<b>44.0</b> (177)	24.9 (100)	6.5 (26)	1.0 (4)	3.83	0.898	มาก
<b>รวม</b>						<b>3.86</b>	<b>0.842</b>	มาก



- ความพึงพอใจต่อข้อมูลของกองทุนผู้สูงอายุว่ามีประโยชน์ตรงตามความต้องการ พบว่า ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ร้อยละ 51.0 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 30.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 14.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 3.0 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และ ร้อยละ 0.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุที่มีประโยชน์ตรงตามความต้องการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.08)

- ความพึงพอใจในความเพียงพอต่อการให้ข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุ พบว่า ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ร้อยละ 49.0 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 26.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 17.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 5.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และ ร้อยละ 1.0 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจในความเพียงพอต่อการให้ข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 3.78)

- ความพึงพอใจในความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุ พบว่า ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ร้อยละ 44.0 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 24.9 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 23.6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 6.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และ ร้อยละ 1.0 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจในความเพียงพอและความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 3.83)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุด้านข้อมูลข่าวสารโดยรวม พบว่า ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 3.86)

ตารางที่ 8  
จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร  
ของกองทุนผู้สูงอายุด้านเจ้าหน้าที่

(n = 370)

พึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่</b>								
3.1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้ความเข้าใจในการบริการ	40.3 (149)	<b>40.8</b> (151)	13.2 (49)	5.0 (18)	0.7 (3)	4.15	0.884	มาก
3.2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ ที่มีความสุภาพและอัธยาศัยดี	<b>43.0</b> (159)	42.0 (156)	11.4 (42)	2.5 (9)	1.0 (4)	4.24	0.824	มาก
3.3 มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ ในการเอาใจใส่ผู้รับบริการและ ให้ความช่วยเหลือ	<b>45.0</b> (166)	37.8 (140)	12.2 (45)	4.2 (16)	0.7 (3)	4.22	0.873	มาก
3.4 พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ ที่ให้ คำแนะนำปรึกษา ตอบข้อชี้แจง ข้อสงสัย	<b>47.5</b> (176)	35.1 (130)	12.4 (46)	4.2 (15)	0.7 (3)	4.24	0.882	มาก
<b>รวม</b>						<b>4.21</b>	<b>0.865</b>	มาก

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุด้านเจ้าหน้าที่ จำนวน 4 ประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการบริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพและอัธยาศัยดี มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ในการเอาใจใส่ผู้รับบริการและให้ความช่วยเหลือ พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้คำแนะนำปรึกษา ตอบข้อชี้แจงข้อสงสัย ปรากฏผล ดังนี้

- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการบริการ พบว่า ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ร้อยละ 40.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา ร้อยละ 40.3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 13.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 5.0 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และ ร้อยละ 0.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.15)

- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพและอัธยาศัยดี พบว่า ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุ ร้อยละ 43.0 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 42.0 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 11.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 2.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และ ร้อยละ 1.0 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพและอัธยาศัยดีในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม เท่ากับ 4.24)

- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ในการเอาใจใส่ผู้รับบริการและให้ความช่วยเหลือ พบว่า ผู้รับบริการ จากกองทุนผู้สูงอายุ ร้อยละ 45.0 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 37.8 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 12.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 4.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และ ร้อยละ 0.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ในการเอาใจใส่ผู้รับบริการและให้ความช่วยเหลือในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยของ ความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.22)

- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้คำแนะนำปรึกษา ตอบข้อชี้แจง ข้อสงสัย พบว่า ผู้รับบริการ จากกองทุนผู้สูงอายุ ร้อยละ 47.5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 35.1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 12.4 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 4.2 มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อย และ ร้อยละ 0.7 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ตามลำดับ

โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม พบว่า ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้คำแนะนำปรึกษา ตอบข้อชี้แจง ข้อสงสัยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยของ ความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.24)

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ กองทุนผู้สูงอายุด้านเจ้าหน้าที่โดยรวม พบว่า ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.21)

กล่าวโดยสรุปการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ของกองทุนผู้สูงอายุ พบว่า ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารจากกองทุนผู้สูงอายุโดยรวม อยู่ในระดับมากคือร้อยละ 89.1 และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.96

#### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกองทุนผู้สูงอายุ

ผลการศึกษาที่เป็นข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกองทุนผู้สูงอายุ เพื่อนำไปปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้สูงอายุ แบ่งออกเป็น 5 ประเด็น ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร กิจกรรมของกองทุนผู้สูงอายุ การให้ความรู้ความเข้าใจ การบริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุ ด้านบุคลากร ปรากฏผล ดังนี้

##### 1. ด้านการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุน้อยเกินไป ทำให้ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ในต่างจังหวัดไม่รู้จักรองทุนผู้สูงอายุ ควรมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกในระดับพื้นที่ เช่น จัดส่งแผ่นพับ โปสเตอร์ วารสารกองทุนผู้สูงอายุถึงหน่วยงานท้องถิ่น ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน ชมรมผู้สูงอายุ เครือข่ายของอาสาสมัครสภาผู้สูงอายุแห่งประเทศไทยฯ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ซึ่งเป็นสื่อและช่องทางที่เข้าถึงประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านได้โดยตรงมากกว่าหน่วยงานในระดับจังหวัด ข่าวสารที่เข้าถึงผู้สูงอายุในชุมชนก็ควรเป็นข้อมูลข่าวสารที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีความทันสมัย เพื่อเป็นประโยชน์ที่จะสร้างโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุให้แก่ผู้สูงอายุได้อย่างทั่วถึง

##### 2. ด้านกิจกรรมของกองทุนผู้สูงอายุ

กิจกรรมบริการของกองทุนผู้สูงอายุ ทั้งโครงการที่ขอรับการสนับสนุนและกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพจากกองทุนผู้สูงอายุ เป็นกิจกรรมที่ดีและเหมาะสมกับผู้สูงอายุ ช่วยส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้มารวมกลุ่มกัน ทำกิจกรรม มีสุขภาพร่างกายแข็งแรงและสุขภาพจิตที่ดี มีอาชีพและรายได้ในการเลี้ยงชีพโดยไม่เป็นภาระแก่บุตรหลาน กองทุนผู้สูงอายุควรดำเนินกิจกรรมทั้งสองกิจกรรมนี้ต่อไป

ทางกลับกัน การพิจารณากลับกรองโครงการที่ขอรับการสนับสนุนและกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพจากกองทุนผู้สูงอายุ มีกระบวนการ/ขั้นตอนการพิจารณากลับกรองหลายขั้นตอน ทำให้ใช้ระยะเวลาในการพิจารณานานเกินไป ต้องการให้ลดกระบวนการ/ขั้นตอนลง ปรับลดระยะเวลาการพิจารณาให้สั้น กระชับ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้ดำเนินการตามแผนการประกอบอาชีพได้ทันเหตุการณ์ สร้างเครือข่ายการทำงานในระดับท้องถิ่น เพื่อประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการติดต่อกับหน่วยงานที่รับผิดชอบในจังหวัด เช่น อำเภอ เทศบาล เป็นต้น นอกจากนี้ ควรเพิ่มวงเงินอนุมัติจากเดิม 30,000 บาท เป็น 50,000 บาท และมีระยะเวลาในการผ่อนชำระจากรายเดือนเป็นรายปีและผ่อนชำระคืนในจำนวนที่น้อยลง

##### 3. ด้านการให้ความรู้ความเข้าใจ

กองทุนผู้สูงอายุควรมีการจัดกิจกรรมให้ความรู้กับผู้สูงอายุ เช่น สิทธิผู้สูงอายุ พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง สิทธิประโยชน์ต่างๆ เพื่อเป็นความรู้ที่ผู้สูงอายุทุกคนควรจะได้รับในเบื้องต้น

#### 4. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุ

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุประจำจังหวัดของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด มีอัธยาศัยดี ดูแลเอาใจใส่ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับกิจกรรมที่มาขอรับบริการ มีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีจึงให้คำแนะนำได้ชัดเจน อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่ฯ ที่ไม่มีจิตบริการกับผู้สูงอายุ มักจะขาดความเอาใจใส่ ไม่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับรายละเอียดของกิจกรรมบริการของกองทุนผู้สูงอายุ เช่น ระยะเวลาการพิจารณาถ้อยแถลง การถ้อยแถลงและตรวจสอบข้อมูลของผู้ยื่นกู้อย่างละเอียดถี่ถ้วน ควรเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุที่ด้อยโอกาสทางสังคมเข้าถึงกิจกรรมบริการของผู้สูงอายุเป็นกลุ่มแรก

#### 5. ด้านบุคลากร

กองทุนผู้สูงอายุควรพิจารณาอนุมัติอัตราการจ้างเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุประจำจังหวัดเพิ่มเติม โดยบรรจุอัตราจ้างเป็นพนักงานกองทุนผู้สูงอายุ เพื่อเป็นหลักประกันความมั่นคงในอาชีพให้มากขึ้น

กล่าวโดยสรุป ข้อเสนอแนะต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุ คือ ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุยังเข้าไม่ถึงข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุเท่าที่ควร ทำให้ผู้สูงอายุยังได้รับประโยชน์จากกิจกรรมบริการไม่ทั่วถึง ดังนั้นในอนาคตการประชาสัมพันธ์ของกองทุนผู้สูงอายุควรเป็นการทำงานเชิงรุกโดยการสร้างสรรค์สื่อและช่องทางการสื่อสารที่เข้าถึงผู้สูงอายุในพื้นที่ให้มากขึ้น และพัฒนาสื่อบุคคล ได้แก่ ข้าราชการ/พนักงานราชการ/เจ้าหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด/เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุประจำจังหวัด ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนผู้สูงอายุให้มากขึ้น

---



ภาคผนวก



## แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุ

วัตถุประสงค์ : แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุ สำนักส่งเสริมและพิทักษ์ผู้สูงอายุ เพื่อนำผลที่ได้จากการสอบถามไปพัฒนาปรับปรุงแก้ไขงานให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

### แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอนได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แหล่งข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุ

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับความจริง)

1. เพศ  หญิง  ชาย

2. อายุ  20-29 ปี  30-39 ปี  40-49 ปี  50-59 ปี  60 ปีขึ้นไป

3. วุฒิการศึกษาสูงสุด  ประถม  มัธยมต้น/ปลาย  ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประเภทผู้รับบริการ  เจ้าหน้าที่  ผู้สูงอายุที่รับบริการกองทุนผู้สูงอายุ/องค์กรผู้สูงอายุ

### ตอนที่ 2 ท่านทราบข่าวสารกองทุนผู้สูงอายุจากสื่อใดบ้าง(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หัวข้อที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1.หนังสือพิมพ์

2.วิทยุ

3.โทรทัศน์

4.แผ่นพับ/โปสเตอร์/วารสาร/เอกสารกองทุนผู้สูงอายุ

5.เว็บไซต์กองทุนผู้สูงอายุ

6.เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว

7.เพื่อนบ้าน/ญาติ/คนในครอบครัว

8.เครือข่ายท้องถิ่น/การประชุมท้องถิ่น (ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชน/อบต./พมจ.)

9.อื่นๆ(โปรดระบุ) .....

### ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน)

ระดับความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ลำดับ	ความพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ด้านช่องทางการสื่อสาร					
	1.1 ท่านมีความพึงพอใจในการเข้าถึงช่องทางการสื่อสารของกองทุนผู้สูงอายุ เพียงใด					
	1.2 ท่านมีความพึงพอใจช่องทางการสื่อสารที่มีความทันสมัยและหลากหลาย เพียงใด					

ลำดับ	ความพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	1.3 ท่านมีความพึงพอใจวารสารและเอกสารของกองทุนผู้สูงอายุ เพียงใด					
	1.4 ท่านมีความพึงพอใจแผ่นพับของกองทุนผู้สูงอายุ เพียงใด					
	1.5 ท่านมีความพึงพอใจโปสเตอร์ของกองทุนผู้สูงอายุ เพียงใด					
<b>2</b>	<b>ด้านข้อมูลข่าวสาร</b>					
	2.1 ท่านมีความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุที่มีความทันสมัย เพียงใด					
	2.2 ท่านมีความพึงพอใจต่อความครบถ้วนของข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุ เพียงใด					
	2.3 ท่านมีความพึงพอใจต่อความถูกต้อง เชื่อถือได้ ของข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุ เพียงใด					
	2.4 ท่านมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้ข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุ เพียงใด					
	2.5 ท่านมีความพึงพอใจต่อข้อมูลของกองทุนผู้สูงอายุว่ามีประโยชน์ ตรงตามความต้องการ เพียงใด					
	2.6 ท่านมีความพึงพอใจในความเพียงพอต่อการให้ข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุ เพียงใด					
	2.7 ท่านมีความพึงพอใจในความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุ เพียงใด					
<b>3</b>	<b>ด้านเจ้าหน้าที่</b>					
	3.1 ท่านมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้ ความเข้าใจในการบริการ เพียงใด					
	3.2 ท่านมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ ที่มีความสุภาพและอัธยาศัยดี เพียงใด					
	3.3 ท่านมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ในการเอาใจใส่ผู้รับบริการและให้ความช่วยเหลือ เพียงใด					
	3.4 ท่านพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ ที่ให้คำแนะนำปรึกษาตอบข้อชี้แจง ข้อสงสัย เพียงใด					

#### ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....