

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารสาธารณะ
ศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา ประจำปี 2561**

การประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารสาธารณะของศูนย์อนามัยที่ 9 ประจำปี 2561 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของเครือข่ายสื่อสารสาธารณะต่อการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารสาธารณะของศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา โดยผู้ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเครือข่ายสื่อสารสาธารณะที่ปฏิบัติงานร่วมกับศูนย์อนามัยที่ 9 ในปี 2561 จำนวน 45 คน

แบบสอบถาม

แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารสาธารณะ
- ส่วนที่ 3 ความต้องการการสนับสนุนจากศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา

การแปลผลความพึงพอใจ

แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

- | | | |
|---|-------------|-------------------|
| 5 | หมายความว่า | พึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายความว่า | พึงพอใจมาก |
| 3 | หมายความว่า | พึงพอใจปานกลาง |
| 2 | หมายความว่า | พึงพอใจน้อย |
| 1 | หมายความว่า | พึงพอใจน้อยที่สุด |

เกณฑ์การแปลผลความพึงพอใจใช้อันตรภาคชั้น ดังนี้

- | | | |
|-------------|---------|----------------|
| 3.68 – 5.00 | หมายถึง | พึงพอใจมาก |
| 2.34 – 3.67 | หมายถึง | พึงพอใจปานกลาง |
| 1.00 – 2.33 | หมายถึง | พึงพอใจน้อย |

ซึ่งมีผลการศึกษาดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 66.7 และเพศหญิง ร้อยละ 33.3 ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=45)	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	30	66.7
- หญิง	15	33.3

อายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุเฉลี่ย 52.3 ปี อายุน้อยที่สุด 31 ปี อายุมากที่สุด 72 ปี

ประเภทสื่อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นสื่อประเภทวิทยุ ร้อยละ 62.2 รองลงมา คือ โทรศัพท์ ร้อยละ 22.2 ดังรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทสื่อ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=45)	ร้อยละ
ประเภทสื่อ		
- โทรศัพท์	10	22.2
- วิทยุ	28	62.2
- หนังสือพิมพ์	1	2.2
- หน่วยงานราชการ	6	13.3

ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

พบว่าช่องทางที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับข้อมูลข่าวสารจากศูนย์อนามัยที่ 9 มากที่สุด 3 อันดับแรก คือ Line ร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ E-mail ร้อยละ 31.1 ดังรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่ง/ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

แหล่ง/ช่องทางในการรับ ข้อมูลข่าวสารจากศูนย์อนามัยที่ 9	จำนวน (n=45)	ร้อยละ
Line	45	100.0
E-mail	14	31.1
Facebook	1	2.2
โทรสาร	1	2.2
โทรศัพท์	1	2.2

ข้อมูลข่าวสารที่เครือข่ายสื่อสารสาธารณะให้ความสนใจ

พบว่าข้อมูลข่าวสารที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสนใจ มากที่สุด 3 อันดับแรก คือ เรื่องสุขภาพผู้สูงอายุ ร้อยละ 80.0 รองลงมา คือเรื่องสุขภาพช่องปากและฟัน ร้อยละ 71.1 และสุขภาพแม่และเด็ก ร้อยละ 68.9 ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกข้อมูลข่าวสารที่สนใจ

ข้อมูลข่าวสาร	จำนวน (n=45)	ร้อยละ
สุขภาพแม่และเด็ก	31	68.9
สุขภาพวัยเรียน	20	44.4
สุขภาพวัยรุ่น	24	53.3
สุขภาพวัยทำงาน	21	46.7
สุขภาพผู้สูงอายุ	36	80.0
สุขภาพช่องปากและฟัน	32	71.1
โภชนาการ	29	64.4
การออกกำลังกาย	29	64.4
อนามัยสิ่งแวดล้อม (ส้วม,ขยะ)	22	48.9

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในภาพรวมคิดเป็น ร้อยละ 74.6 และแยกระดับความพึงพอใจแต่ละด้านได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คือ ข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ(ค่าเฉลี่ย=4.75) รองลงมาคือ ข้อมูลข่าวสารน่าสนใจและมีประโยชน์ต่อประชาชน (ค่าเฉลี่ย = 4.73) และ ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย ทันต่อสถานการณ์(ค่าเฉลี่ย = 4.33) ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสาร

รายการประเมิน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	ค่าเฉลี่ย (X)	ค่าเบี่ยงเบน (S.D.)	แปลผล
	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)			
1.ข้อมูลข่าวสารน่าสนใจและมีประโยชน์ต่อประชาชน	33 (73.3)	12 (26.7)				45 (100)	4.73	0.44	มาก
2.ข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย ทันต่อสถานการณ์	21 (46.7)	18 (40.0)	6 (13.3)			45 (100)	4.33	0.70	มาก
3.ข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ	34 (75.6)	11 (24.4)				45 (100)	4.75	0.43	มาก
4.การจัดส่งข้อมูลข่าวสารทำได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา	7 (15.6)	13 (28.9)	17 (37.8)	8 (17.8)		45 (100)	3.42	0.96	ปานกลาง
5.มีการจัดส่งข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ	24 (53.3)	10 (22.2)	7 (15.6)	4 (8.9)		45 (100)	4.20	1.01	มาก
รวม							4.46	0.64	มาก

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คือ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชน (ค่าเฉลี่ย=4.64) รองลงมาคือ ความพร้อมในการให้ข้อมูลข่าวสารกับสื่อมวลชน(ค่าเฉลี่ย= 4.62) และการสนับสนุน / การมีส่วนร่วมงานของเครือข่าย(ค่าเฉลี่ย = 4.60) ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อข้อมูลเจ้าหน้าที่

รายการประเมิน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	ค่าเฉลี่ย (X)	ค่าเบี่ยงเบน (S.D.)	แปลผล
	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)			
1.การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชน	29 (64.4)	16 (35.6)				45 (100)	4.64	0.48	มาก
2.ความพร้อมในการให้ข้อมูลข่าวสารกับสื่อมวลชน	28 (62.2)	17 (37.8)				45 (100)	4.62	0.49	มาก

ตารางที่ 6 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่(ต่อ)

รายการประเมิน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม	ค่าเฉลี่ย (X)	ค่าเบี่ยงเบน (S.D.)	แปลผล
	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)	จำนวน (%)			
3.การประสานการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และนักวิชาการ	28 (62.2)	16 (35.6)	1 (2.2)			45 (100)	4.60	0.53	มาก
4.การบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	22 (48.9)	19 (42.2)	4 (8.9)			45 (100)	4.40	0.65	มาก
5.การสนับสนุน / การมีส่วนร่วมงานของเครือข่าย	25 (55.6)	8 (17.8)	3 (6.7)	7 (15.6)	2 (4.4)	45 (100)	4.04	1.29	มาก
รวม							4.34	0.81	มาก

ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนสื่อประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.40)

ส่วนที่ 3 การสนับสนุนจากศูนย์อนามัยที่ 9

1. ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ / สถานการณ์สุขภาพที่เป็นปัจจุบัน
2. สปอตเสียง สารเพื่อสุขภาพ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการสัมมนาเครือข่ายสื่อสารสาธารณะอย่างต่อเนื่อง
