**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารสาธารณะ**

**ศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา ประจำปี 2561**

การประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสื่อสารสาธารณะของศูนย์อนามัยที่ 9 ประจำปี 2561 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของเครือข่ายสื่อสารสาธารณะต่อการปฏิบัติงานด้านสื่อสารสาธารณะของศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา โดยผู้ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเครือข่ายสื่อสารสาธารณะที่ปฏิบัติงานร่วมกับศูนย์อนามัยที่ 9 ในปี 2561 จำนวน 45 คน

**แบบสอบถาม**

แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสื่อสารสาธารณะ

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 ดังราย ละเอียดในตารางที่ 1

**ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบจำแนกตามเพศ**

| **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 คือโทรทัศน์ ร้อยละ 22.2 ดังรายละเอียดในตารางที่ 2

**ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทสื่อ**

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

**ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร**

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

**ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่ง/ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสาร**

| **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**

พบว่าข้อมูลข่าวารที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสนใจ 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 ข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ( ค่าเฉลี่ย=4.75 ) รองลงมาคือ ข้อมูลข่าวสารน่าสนใจและมีประโยชน์ต่อประชาชน ( ค่าเฉลี่ย = 4.73 ) และข้อมูลข่าวสารมีความทันสมัย 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.ข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ | 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 / การมีส่วนร่ามงานของเครือข่าย( 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.การประสานการสัมภาษณ์ผู้บริหารและนักวิชาการ | 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 / การมีส่วนร่ามงานของเครือข่าย | 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 สาระเพื่อสุขภาพ

**ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ**

1. ควรมีการสัมนาเครือข่ายสื่อสาธารณะอย่างต่อเนื่อง

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*