

การประเมินความพึงพอใจของสื่อมวลชนต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ของกรมควบคุมโรค ปีงบประมาณ ๒๕๖๒

บทคัดย่อ

กรมควบคุมโรค โดยสำนักสื่อสารความเสี่ยงและพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพได้ประสานความร่วมมือกับสื่อมวลชนในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเรื่องโรคและภัยสุขภาพ โดยการจัดกิจกรรมสื่อมวลชนสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ เช่น ๑) การเผยแพร่ข่าวแจก ภาพข่าว และพยากรณ์โรค ๒) การจัดแถลงข่าว ๓) การให้สัมภาษณ์ข่าว ๔) การนำสื่อมวลชนดูงาน ๕) การสนับสนุนวิทยากรในรายการวิทยุโทรทัศน์ ๖) การจัดกิจกรรมพิเศษ และ ๗) การเยี่ยมหน่วยงานสื่อมวลชน เป็นต้น ซึ่งสื่อมวลชนได้ให้ความร่วมมือโดยนำข้อมูลข่าวสารเรื่องโรคและภัยสุขภาพ ไปเผยแพร่ให้แก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง การประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของประชาชนในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานจัดกิจกรรมสื่อมวลชนสัมพันธ์ดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการสำรวจความคิดเห็นของสื่อมวลชนสายกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งมีอยู่ประมาณ ๔๐ คน ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๑ ผลการศึกษามีข้อสรุปดังนี้

๑. มีสื่อมวลชนตอบแบบสอบถาม ๒๖ คน (ร้อยละ ๖๕.๐) เป็นชายและหญิงเพศละเท่ากัน ส่วนใหญ่อายุ ๒๖-๓๕ ปี (ร้อยละ ๔๖.๑๕) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ ๗๖.๙๒) เป็นสื่อมวลชนสาขาโทรทัศน์ (ร้อยละ ๖๙.๒๓) และมีประสบการณ์ทำงานสื่อมวลชนสายกระทรวงสาธารณสุขมาแล้วไม่น้อยกว่า ๓๖ เดือน (ร้อยละ ๗๖.๖๕) รายละเอียดตามตารางที่ ๑

๒. สื่อมวลชนมีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกรมควบคุมโรคในภาพรวม ในระดับ “มาก” ($\bar{X} = ๔.๓๕$ จากคะแนนเต็ม ๕) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจแต่ละด้าน เช่น ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้ข่าว ๒) ด้านเจ้าหน้าที่ที่ดูแลการให้ข่าว ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้ข่าว และ ๔) ด้านคุณภาพของข้อมูลข่าวสาร ทุกด้านอยู่ในระดับความพึงพอใจมากเช่นเดียวกัน โดยมีคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) ร้อยละ ๔.๒๙ , ๔.๔๓ , ๔.๓๓ และ ๔.๑๘ ตามลำดับ รายละเอียด ตามตารางที่ ๒

๓. จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของสื่อมวลชนในแต่ละบุคคลพบว่า สื่อมวลชนที่มีความพึงพอใจมาก จำนวน ๑๕ คน (ร้อยละ ๕๗.๖๙) พึงพอใจปานกลาง จำนวน ๑๑ คน (ร้อยละ ๔๒.๓๑) แต่ไม่มีสื่อมวลชนที่พึงพอใจน้อยหรือไม่พึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกรมควบคุมโรค รายละเอียดตามตารางที่ ๓

๔. สื่อมวลชนให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะให้กรมควบคุมโรค ตั้งทีมงานตอบโต้ข้อมูลข่าวสารที่มีความพร้อมให้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว เพราะที่ผ่านมาต้องรอสอบถามหลายฝ่าย หรือต้องขออนุญาตผู้บริหารระดับสูงก่อน

จากการประเมินผลครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าสื่อมวลชนที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด มีความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเรื่องโรคและภัยสุขภาพของกรมควบคุมโรค ซึ่งเป็นข้อมูลที่ใกล้เคียงกับผลการสำรวจในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ความพึงพอใจดังกล่าวอาจเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้สื่อมวลชนให้ความร่วมมือในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกรมควบคุมโรคด้วยดีเสมอมา ซึ่งจะเห็นได้ว่าตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เป็นต้นมา สื่อมวลชนมีการเผยแพร่ข่าวของกรมควบคุมโรค ทางโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และเว็บไซต์ โดยเฉลี่ยวันละ ๑๐ ครั้ง ซึ่งมีผู้ชมเฉลี่ยประมาณวันละ ๒.๐ ล้านคน อย่างไรก็ตาม สื่อมวลชนยังมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะให้ กรมควบคุมโรคนำไปปรับปรุงแก้ไข ทั้งนี้ สำนักสื่อสารความเสี่ยงและพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ จะนำไปดำเนินการปรับปรุงเพื่อให้การดำเนินงานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้นไป

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของสื่อมวลชนที่ตอบแบบสอบถาม (n = ๒๖)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<u>เพศ</u>		
- ชาย	๑๓	๕๐.๐๐
- หญิง	๑๓	๕๐.๐๐
รวม	๒๖	๑๐๐.๐๐
<u>อายุ</u>		
- ต่ำกว่า ๒๖ ปี	๑	๓.๘๕
- ๒๖ - ๓๕ ปี	๑๒	๔๖.๑๕
- ๓๖ - ๔๕ ปี	๘	๓๐.๗๗
- ๔๖ - ๕๕ ปี	๕	๑๙.๒๓
รวม	๒๖	๑๐๐.๐๐
<u>วุฒิการศึกษา</u>		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑	๓.๘๕
- ปริญญาตรี	๒๐	๗๖.๙๒
- สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๑๙.๒๓
รวม	๒๖	๑๐๐.๐๐
<u>สื่อมวลชนสาขา (ตอบได้มากกว่า ๑ สาขา)</u>		
- วิทยู	๔	๑๕.๓๘
- โทรทัศน์	๑๕	๕๗.๖๙
- หนังสือพิมพ์	๖	๒๓.๐๘
- เว็บไซต์	๙	๓๕.๖๒
<u>ระยะเวลาปฏิบัติหน้าที่สื่อมวลชนสาธารณะสุข</u>		
- น้อยกว่า ๑๒ เดือน	๒	๗.๖๙
- ๑๒ - ๒๔ เดือน	๓	๑๑.๕๔
- ๒๕ - ๓๖ เดือน	๓	๑๑.๕๔
- มากกว่า ๓๖ เดือน	๑๘	๖๙.๒๓
รวม	๒๖	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกรมควบคุมโรค จำแนกตามประเด็นที่ทำการ
ประเมิน (n=๒๖) (Rating Scale ๕)

หัวข้อการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับพึงพอใจ
๑. กระบวนการขั้นตอนการให้ข่าว			
๑.๑ สื่อมวลชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ของกรมได้ง่าย	๔.๑๘	๐.๖๒	มาก
๑.๒ กรมควบคุมโรคเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารรวดเร็วทันเหตุการณ์	๔.๓๕	๐.๖๑	มาก
๑.๓ กรมควบคุมโรคเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	๔.๓๕	๐.๖๑	มาก
เฉลี่ย	๔.๒๙	๐.๖๑	มาก
๒. เจ้าหน้าที่ที่ดูแลการให้บริการข้อมูล			
๒.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อยและเป็นกันเอง	๔.๖๔	๐.๖๑	มาก
๒.๒ เอาใจใส่ กระตือรือร้น ในการให้บริการ	๔.๓๕	๐.๖๑	มาก
๒.๓ ให้คำอธิบาย และตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็น	๔.๓๓	๐.๕๘	มาก
เฉลี่ย	๔.๔๓	๐.๖๐	มาก
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก			
๓.๑ มีช่องทางประสานงานที่สะดวก	๔.๓๕	๐.๔๘	มาก
๓.๒ มีวิธีการให้ข้อมูลทำงาน ที่หลากหลาย	๔.๒๙	๐.๕๗	มาก
๓.๓ สถานที่แกลงข่าว มีความเหมาะสม	๔.๓๕	๐.๔๙	มาก
เฉลี่ย	๔.๓๓	๐.๕๑	มาก
๔. คุณภาพของข้อมูลข่าวสาร			
๔.๑ มีความถูกต้องเชื่อถือได้	๔.๑๘	๐.๖๒	มาก
๔.๒ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่น่าสนใจ	๔.๑๗	๐.๖๒	มาก
๔.๓ มีเนื้อหาสาระครบถ้วนพอเพียง ต่อความต้องการ	๔.๒๐	๐.๖๘	มาก
เฉลี่ย	๔.๑๘	๐.๖๔	มาก
เฉลี่ย ๔ ประเด็น	๔.๓๑	๐.๕๙	มาก

คะแนน ๑ - ๒.๐ = ไม่พอใจ , ๒.๑ - ๓.๐ = น้อย , ๓.๑ - ๔.๐ = ปานกลาง , ๔.๑ - ๕.๐ = มาก

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของกรมควบคุมโรค จำแนกตามรายบุคคล (n=๒๖)

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
๑. พึงพอใจมาก (๔๙-๖๐ คะแนน)	๑๕	๕๗.๖๙
๒. พึงพอใจปานกลาง (๓๗ - ๔๘ คะแนน)	๑๑	๔๒.๓๑
๓. พึงพอใจน้อย (๒๕- ๓๖ คะแนน)	๐	๐.๐๐
๔. ไม่พึงพอใจ (๑๒ - ๒๔ คะแนน)	๐	๐.๐๐
รวม	๒๖	๑๐๐.๐๐