

## 1.2) ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด

ผลการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ความต้องการ/ความคาดหวัง ความผูกพัน และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567

**วัตถุประสงค์ :** เพื่อสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ความต้องการ/ความคาดหวัง ความผูกพันและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการของศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

**กลุ่มเป้าหมาย :** เป็นผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

**การเก็บรวบรวมข้อมูล :** เก็บรวบรวมข้อมูลจากการส่งแบบสอบถามออนไลน์ ดำเนินการระหว่างวันที่ 26 ตุลาคม – 6 ธันวาคม พ.ศ. 2566 มีผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์รวมทั้งสิ้นจำนวน 148 คน

**แบบสอบถาม** แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การเข้าถึงสินค้า/บริการของศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อสินค้า/บริการของศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

ส่วนที่ 4 ความผูกพันกับศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

ส่วนที่ 5 ความต้องการ/ความคาดหวังต่อสินค้า/บริการของศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะต่อสินค้า/บริการของศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**ตารางที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ (n=148)</b>		
หญิง	119	80.4
ชาย	29	19.6
<b>อายุ (n=148)</b>		
อายุต่ำกว่า 20 ปี	3	2.0
อายุ 20-29 ปี	11	7.5
อายุ 30-39 ปี	34	23.0
อายุ 40-49 ปี	57	38.5
อายุ 50-59 ปี	40	27.0
อายุ 60 ปีขึ้นไป	3	2.0

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

รายการข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
<b>ประเภทผู้มารับบริการ/เครือข่าย/ลูกค้า (n=148)</b>		
ประถมศึกษา	4	2.7
มัธยมศึกษาตอนต้น	1	0.7
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	15	10.1
อนุปริญญา/ปวส.	4	2.7
ปริญญาตรี	101	68.2
ปริญญาโท	22	14.9
ปริญญาเอก	1	0.7
<b>ประเภทผู้มารับบริการ/เครือข่าย/ลูกค้า (n=148)</b>		
สำนักงานเขตสุขภาพ	1	0.7
ศูนย์วิชาการ	3	2.0
โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป	5	3.4
โรงพยาบาลชุมชน	6	4.1
รพ.เอกชน / รพ.นอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	2	1.4
รพ.สต./PCU	43	29.1
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	9	6.1
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	3	2.0
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ	7	4.7
ครู อาจารย์ นักเรียน นักศึกษา	19	12.8
เครือข่ายภาคประชาชน	20	13.5
สพป./สพม./สพฐ.	6	4.1
อบจ / อบต. /เทศบาล	20	13.5
ชมรมผู้สูงอายุ	1	0.7
กก.ตชต	2	1.4
สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด	1	0.7
<b>จังหวัดที่ดำเนินงาน (n=148)</b>		
อุบลราชธานี	88	59.4
ศรีสะเกษ	21	14.2
ยโสธร	14	9.5
อำนาจเจริญ	9	6.1
มุกดาหาร	11	7.4

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

รายการข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
<b>การรับบริการ/การติดต่อประสานงาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (n=148)</b>		
งานส่งเสริมสุขภาพแม่และเด็ก	44	29.7
งานส่งเสริมสุขภาพวัยเรียน	47	31.8
งานส่งเสริมสุขภาพวัยรุ่น	22	14.9
งานส่งเสริมสุขภาพวัยทำงาน	27	18.2
งานส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ	62	41.9
งานพัฒนาอนามัยสิ่งแวดล้อม	30	20.3
งานส่งเสริมสุขภาพ (ตรวจสุขภาพ)	51	34.5
งานบริการโรงพยาบาล	19	12.8
งานวิชาการ วิจัย	13	8.8
งานส่งเสริมความรู้	33	22.3

## ส่วนที่ 2 การเข้าถึงสินค้า/บริการ ของศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

ตารางที่ 2 ช่องทางที่ผู้รับบริการเข้าถึงสินค้าบริการของศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี ได้สะดวกที่สุด

รายการข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
<b>ช่องทางที่เข้าถึงสินค้าบริการของศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี (n=148)</b>		
การประชุม/อบรม/สัมมนา	67	45.2
โซเชียลมีเดีย เช่น เฟสบุ๊ค/ไลน์/Website/Fan page	60	40.5
การรณรงค์/ประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	13	8.8
วิทยุ/โทรทัศน์/สิ่งพิมพ์	3	2.0
ศึกษาดูงาน	2	1.4
มหกรรม/เปิดตัวสินค้าและบริการ	1	0.7
มารับบริการ ณ ที่ตั้งศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี	2	1.4



ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อสินค้า/บริการของศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อสินค้า/บริการของศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

สินค้า/บริการของศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี กรมอนามัย	ความพึงพอใจ		ความไม่พึงพอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>3.1 นโยบาย/ระบบงานส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม</b>				
3.1.1 การพัฒนาสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยตามมาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ	117	90.0	13	10.0
3.1.2 โรงเรียนส่งเสริมสุขภาพแนวใหม่ (HPS Plus HL)	109	85.8	18	14.2
3.1.3 โครงการ 10 ล้านครอบครัวไทยออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ	108	85.7	18	14.3
3.1.4 พัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุและผู้มีภาวะพึ่งพิงระยะยาวเชิงป้องกัน (Preventive Long Term Care)	118	86.8	18	13.2
3.1.5 การพัฒนาทักษะบุคลากรในการดูแลส่งเสริมฟื้นฟูสุขภาพผู้สูงอายุตามหลักสูตรผู้จัดการการดูแลผู้สูงอายุ (Care Manager) ในเรือนจำ	118	88.1	16	11.9
3.1.6 ส่งเสริมการจัดทำแผนส่งเสริมสุขภาพดี(Wellness plan) และ สนับสนุนความรู้ด้านสุขภาพในกลุ่มผู้สูงอายุ (Health literacy)	117	90.0	13	10.0
3.1.7 ชับเคลื่อนดำเนินงานชุมชนที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุและผู้พิการ (Age - Friendly Communities)	113	87.6	16	12.4
3.1.8 องค์กรต้นแบบรอบรู้ด้านสุขภาพ	119	91.5	11	8.5
3.1.9 โครงการก้าวทำใจ	114	89.8	13	10.2
3.1.10 โครงการพัฒนาเด็กและเยาวชนในถิ่นทุรกันดาร	117	90.0	13	10.0
3.1.11 โครงการส่งเสริมสุขภาพดีด้วยทฤษฎีเพื่อน(ตาย)ด้วยหลัก 10 อ	118	90.8	12	9.2
3.1.12 สาสุข อุ่นใจ	117	90.0	13	10.0
3.1.13 การเฝ้าระวังตอบโต้ความเสี่ยงเพื่อเพิ่มความรอบรู้ด้านสุขภาพ (RRHL)	111	88.1	15	11.9
<b>3.2 องค์ความรู้/มาตรฐาน/กฎหมาย</b>				
3.2.1 พระราชบัญญัติควบคุมการส่งเสริมการตลาดอาหารสำหรับทารกและเด็กเล็ก พ.ศ.2560	118	92.2	10	7.8
3.2.2 มาตรฐานสถานพัฒนาเด็กปฐมวัยแห่งชาติ	117	91.4	11	8.6
3.2.3 มาตรฐานคุณภาพน้ำประปาดื่มได้ กรมอนามัย พ.ศ.2563	121	93.8	8	6.2
3.2.4 พระราชบัญญัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น พ.ศ.2559	113	89.7	13	10.3
3.2.5 พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560	114	90.5	12	9.5
3.2.6 หลัก 3อ 2ส 1พ 2น	115	90.6	12	9.4

สินค้า/บริการของศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี กรมอนามัย	ความพึงพอใจ		ความไม่พึงพอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
3.2.7 ตลาดสดน้ำซู้	117	91.4	11	8.6
3.2.8 การจัดการสุขาภิบาลอาหารและน้ำ และอนามัย สิ่งแวดล้อม	112	87.5	16	12.5
3.2.9 ร้านอาหาร แผงลอยได้มาตรฐานอาหารสะอาด รสชาติ อร่อย หรือ เมนูสุขภาพ	113	88.3	15	11.7
3.2.10 แนวทางการเฝ้าระวังติดตามสถานการณ์การติดเชื้อโควิด- 19 ในศูนย์เด็กเล็ก สถานศึกษา สถานประกอบการ ศาสนสถาน ตลาด ชุมชน	124	90.5	13	9.5
3.2.11 การบริหารจัดการมูลฝอยติดเชื้อ และมูลฝอยที่เป็นพิษ อันตราย	122	90.4	13	9.6
3.2.12 แนวทางการขอจริยธรรมวิจัยในมนุษย์	116	89.9	13	10.1
3.2.13 วารสารวิชาการศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลฯ / บทความ วิชาการ / งานวิจัย	119	91.5	11	8.5
3.2.14 โรงพยาบาลมาตรฐานอนามัยแม่และเด็ก	118	92.2	10	7.8
3.2.15 ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่องกิจการที่เป็นอันตราย ต่อสุขภาพ (ฉบับที่5) คำแนะนำของคณะกรรมการสาธารณสุข เรื่อง แนวทางการควบคุมการประกอบกิจการให้บริการดูแล ผู้สูงอายุที่บ้าน พ.ศ.2553	118	91.5	11	8.5
3.2.16 หลักสูตรอบรมพระคิลานุปัฏฐาก (Caregiver) 70 ชั่วโมง	117	91.4	11	8.6
3.2.17 หลักสูตรอบรมพัฒนาสัถยภาพพระคิลานุปัฏฐาก (พระ อาสาสมัครส่งเสริมสุขภาพประจำวัด-อสม.) 15 ชั่วโมง	119	91.5	11	8.5
3.2.18 นักส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพ (HL Coach)	118	91.5	11	8.5
3.2.19 มาตรการสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพ	117	90.0	13	10.0
<b>3.3 รูปแบบ/เทคโนโลยี/แพลตฟอร์ม</b>				
3.3.1 แพลตฟอร์ม Pink Book (Pink Book online, Save mom, KhunLook และ Line@9 อย่างเพื่อสร้างลูก)	117	90.0	13	10.0
3.3.2 สมุดบันทึกสุขภาพผู้สูงอายุ (Blue Book Application)	117	91.4	11	8.6
3.3.3 ชมรมผู้สูงอายุ	115	92.0	10	8.0
3.3.4 Health Temple	109	88.6	14	11.4
3.3.5 anamai poll	118	88.1	16	11.9
<b>3.4 บริการเพื่อการสาธิต</b>				
3.4.1 คลินิกบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ	117	92.1	10	7.9
3.4.2 ศูนย์สาธิตส่งเสริมพัฒนาทักษะสมองเด็กปฐมวัย (Executive Function: EF)	118	92.2	10	7.8
3.4.3 ศูนย์เรียนรู้และฝึกทักษะอนามัยแม่และเด็ก	118	92.9	9	7.1

สินค้า/บริการของศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี กรมอนามัย	ความพึงพอใจ		ความไม่พึงพอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
3.4.4 ฟิตเนส	109	87.2	16	12.8
3.4.5 บริการคลินิกแพทย์แผนไทย	115	92.0	10	8.0
3.4.6 คลินิกวัยรุ่น	114	90.5	12	9.5
<b>3.5 การดำเนินงาน</b>				
3.5.1 การดำเนินงานอนามัยแม่และเด็ก	137	92.6	11	7.4
3.5.2 การดำเนินงานอนามัยวัยเรียนและวัยรุ่น	136	91.9	12	8.1
3.5.3 การดำเนินงานอนามัยวัยทำงาน	136	91.9	12	8.1
3.5.4 การดำเนินงานอนามัยผู้สูงอายุ	135	91.2	13	8.8
3.5.5 การดำเนินงานอนามัยสิ่งแวดล้อม	135	91.2	13	8.8
3.5.6 การดำเนินงานส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพ	138	93.2	10	6.8

#### ส่วนที่ 4 ความผูกพันกับศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

##### ตารางที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันกับศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันกับศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี	จำนวน	ร้อยละ
<b>จะเลือกใช้สินค้า/บริการของศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี เป็นอันดับแรก (n=148)</b>		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	69	46.6
เห็นด้วย	67	45.3
ไม่แน่ใจ	10	6.7
ไม่เห็นด้วย	2	1.4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	0	0
<b>จะแนะนำให้คนที่รู้จักใช้สินค้า/บริการของศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี (n=148)</b>		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	66	44.6
เห็นด้วย	72	48.6
ไม่แน่ใจ	8	5.4
ไม่เห็นด้วย	2	1.4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	0	0
<b>เมื่อมีคนกล่าวถึงสินค้า/บริการของศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานีในทางที่ผิด จะพยายามชี้แจงให้เข้าใจให้ถูกต้อง (n=148)</b>		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	62	41.9
เห็นด้วย	79	53.3
ไม่แน่ใจ	5	3.4
ไม่เห็นด้วย	2	1.4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	0	0

ส่วนที่ 5 ความต้องการ/ความคาดหวังต่อสินค้า/บริการของศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

ตารางที่ 5 ผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์มีความต้องการต่อสินค้าของศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี ดังนี้

กลุ่มงาน	ความต้องการ	ความคาดหวัง
1.งานส่งเสริมสุขภาพแม่และเด็ก	-ต้องการให้ศูนย์ EF มีสนามเด็กเล่นสำหรับเด็กกลางแจ้ง เช่น ซิงช้า สไลเดอร์ เพื่อดึงดูดให้เด็กอยากมาเรียนมากขึ้น และให้เด็กและผู้ปกครองได้ใช้เวลาร่วมกันหลังเลิกเรียน	-สนับสนุนสื่อ อุปกรณ์ ให้ความรู้สู่การปฏิบัติตลอดไป -พัฒนารูปแบบและแนวคิดใหม่ๆ เพื่อกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือ -เชื่อมโยงบูรณาการงานที่ครอบคลุมและชัดเจนมากยิ่งขึ้น
2.งานส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ	-ต้องการให้มีการอบรม CG เร็วขึ้น และจัดทำระบบที่เรียบง่าย -การดูแลผู้สูงอายุอย่างต่อเนื่อง	-ลดเกณฑ์รายละเอียดตัวชี้วัดเล็กบางข้อรวบกันให้น้อยลง -บูรณาการงานส่งเสริมให้ครอบคลุมไม่แยกย่อย ไม่ซับซ้อน
3.งานส่งเสริมสุขภาพวัยทำงาน	-ต้องการให้มีการพัฒนารูปแบบการออกกำลังกายที่เหมาะสมกับกลุ่มวัยและอาชีพที่มีปัญหาด้านสุขภาพ	ในกระบวนการเข้าถึงชุมชน
4.วิชาการ	- เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีการโยกย้ายเปลี่ยนงาน จึงควรมีการจัดอบรมพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ในงานแต่ละด้าน -จัดประชุมอบรมวิชาการสำหรับแพทย์/พยาบาลที่มีเก็บหน่วยกิจต่อใบประกอบวิชาชีพได้ -อยากให้มีการจัดประชุมวิชาการนำเสนอผลงานของอปท.	
5.งานบริการ	-จัดอบรมคนทั่วไปให้ใส่ใจสุขภาพ "การดูแลตนเองมิให้ป่วย" -ต้องการให้มีการบริการเรื่องสุขภาพกายภาพ -ให้ศูนย์อนามัย จัดตั้ง “ศูนย์พัฒนาสุขภาพ”	



**ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะต่อสินค้า/บริการของศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี**  
**ผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ มีข้อเสนอแนะต่อสินค้า/บริการ ดังนี้**

1. ด้านการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ : โปรแกรมที่นำมาใช้กับงาน เช่น โปรแกรม Bluebook บางครั้งยังไม่เสถียร ทำให้การทำงานช้าซ้อน คีย์แล้วคีย์อีก คีย์ไม่ได้ ข้อมูลถูกลบ ทำให้ผู้ใช้งานไม่อยากรนำมาใช้ และสร้างเครือข่ายหรือจัดอบรมให้กับคนเฝ้าผู้ป่วยติดบ้านเพื่อการฟื้นฟูหรือดูแลคนในครอบครัว เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

2. ด้านการส่งเสริมสุขภาพวัยเรียน : การตรวจคัดกรองสายตาเด็กวัยเรียนป.1-ป.6 ควรแจ้งให้ชัดเจนว่าใน 1 วันหมोजักษุตรวจได้กี่คน และควรมีการคัดกรองสายตาในโรงเรียนให้ทั่วถึง

3. ด้านงานบริการ ควรเพิ่มจำนวนสถานที่จอดรถ พัฒนากนภายในบริเวณศูนย์อนามัย

4. ด้านงานส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพ : ควรเพิ่มการบูรณาการขับเคลื่อนงานความรู้สุขภาพร่วมกับงานสุขศึกษา ทั้งในระดับกรม สบส./กองสุขศึกษา ในระดับเขต/ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพ (มาตรฐานระบบบริการสุขภาพ ด้านสุขศึกษา) และในระดับจังหวัด รพศ./รพท./รพ.สต. และที่ตกหล่นบ่อยครั้ง คือ สสอ.

5. ด้านงานวิชาการ : ควรจัดอบรมวิชาการอย่างน้อย 3 วัน พร้อมมีใบประกาศเพื่อให้ลงประวัติในภพ 7 ได้

6. ด้านอื่นๆ ควรปรับปรุงแบบแบบสำรวจ มีความซับซ้อน และจำนวนมากเกินไป สำหรับบุคคลภายนอก

