

## 2. ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

ผลผลิต/บริการ		ประโยชน์ที่ได้รับ	ระดับความสำคัญ	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผลกระทบ
พันธกิจของกรมอนามัย	ขององค์กร					
<p>1. กำหนด พัฒนา ขับเคลื่อนนโยบาย ยุทธศาสตร์ กฎหมาย มาตรฐาน แนวทางการ ปฏิบัติด้านสุขภาพและ อนามัยสิ่งแวดล้อมที่เอื้อ ต่อผู้สูงอายุ</p> <p>2. สร้างและบริหารจัดการ นวัตกรรม และ ออกแบบระบบส่งเสริม สุขภาพและอนามัย สิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อ ผู้สูงอายุ</p> <p>3. ประสานความร่วมมือ และบูรณาการระบบ ส่งเสริมสุขภาพและ อนามัยสิ่งแวดล้อมที่เอื้อ ต่อผู้สูงอายุกับภาคี เครือข่าย</p> <p>4. กำกับติดตามและ บังคับใช้กฎหมาย</p> <p>5. สร้างกระแสสังคมและ รณรงค์ และ รณรงค์ เผยแพร่องค์ความรู้และ เทคโนโลยี</p> <p>6. ส่งเสริม สนับสนุน กำกับดูแลติดตาม ประเมินผล</p>	<p>สังเคราะห์ให้ความรู้ ศึกษารวมเพื่อ กำหนดนโยบาย และ ออกแบบ ส่งเสริมสุขภาพและ อนามัยสิ่งแวดล้อม โดย การ ประสานงานสร้าง ความร่วมมือ และ กำกับดูแลเพื่อให้ เกิดความรับผิดชอบ ต่อการดำเนินงาน</p>	<p>ประชาชนกลุ่ม ผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป มีสุขภาพดี</p>	<p>ระดับ 5 มีความสำคัญ อย่างยิ่งเป็น เป้าหมายหลัก ของโครงการ</p>	<p>ประชาชน กลุ่ม ผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป</p>	<p><b>ภาครัฐ</b> – สำนักงานเขต สุขภาพ/ สบสข เขต 10 /สสจ. รพท./ รพช./ รพ.สต. สสอ./ พมจ. /อปท./พสจ./ กศน</p> <p><b>ภาค</b> <b>ประชาชน</b> ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ช ม ร ม ผู้สูงอายุ</li> <li>- โรงเรียน ผู้สูงอายุ</li> </ul>	<p>ทางตรง- เกิดผล กระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วน เสียภาครัฐ</p> <p>ทางอ้อม – เกิดผล กระทบต่อ ประชาชน กลุ่มผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป</p>

## 2.1 การวิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวังขององค์กรและผู้รับบริการ

แหล่งที่มาของข้อมูล	ความต้องการ/คาดหวังของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มต่อสินค้า	สินค้า/บริการตามประเด็นยุทธศาสตร์/พันธกิจ	ผู้รับบริการ (จำแนกแต่ละกลุ่ม)	ความต้องการ/คาดหวังขององค์กรต่อผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม
<p>-การตรวจราชการและนิเทศติดตาม</p> <p>-การสำรวจข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด 5 จังหวัด/พมจ. /อปท./กศน/พศจ.</p> <p>CM CG และผู้สูงอายุ</p>	<p>- มีการเข้าถึงข้อมูลผู้สูงอายุ สถานะสุขภาพ โรคและอาการที่พบบ่อย ข้อมูล LTC ได้ง่าย เข้าใจง่ายและนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันทีและง่ายต่อผู้ปฏิบัติ</p> <p>-องค์ความรู้เทคโนโลยีเป็นรูปแบบที่ทันสมัย น่าเชื่อถือ นำไปปรับใช้ตามบริบทของพื้นที่ได้ง่าย</p> <p><u>สินค้าที่ควรพัฒนาปรับปรุง</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. โปรแกรม 3 C</li> <li>2. Application H4U ประเมินพฤติกรรมสุขภาพผู้สูงอายุที่พึงประสงค์</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. คู่มือแนวทางการส่งเสริมสุขภาพดี ชะลอชรา ชีวียืนยาว สำหรับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขและสำหรับผู้สูงอายุ (Individual wellness Plan)</li> <li>2.หลักสูตร Care Manager</li> <li>3.หลักสูตร Care giver</li> <li>4 .เกณฑ์มาตรการดำเนินงาน LTC</li> <li>5.เกณฑ์มาตรฐานชมรมผู้สูงอายุ คุณภาพ</li> <li>6.เกณฑ์ประเมินวัดส่งเสริมสุขภาพ</li> <li>7. โปรแกรม LTC 3 c กรมอนามัย</li> <li>8. Application และ BB BOOK</li> <li>9. Google form wellness plan</li> <li>10.ศูนย์สูงวัยสุขภาพดี</li> </ol>	<p><u>ผู้รับบริการ</u></p> <p>สำนักงานเขตสุขภาพ/ สปสชเขต 10 /สสจ. รพท./ รพช./รพ.สต. สสอ./ พมจ./อปท./พศจ./กศน /ชมรมผู้สูงอายุ/สมาชิกโรงเรียนผู้สูงอายุ</p> <p><u>ผู้รับบริการ</u></p> <p>ประชาชนกลุ่มวัยผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เป็นผู้ประสานงาน รับผิดชอบของกรมอนามัย ไปสื่อสารในพื้นที่ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ</li> <li>2. เป็นผู้เอื้ออำนวย (Facilitator)ให้เกิดการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพกลุ่มวัยผู้สูงอายุในพื้นที่</li> <li>3. ทำหน้าที่ กำกับติดตาม และประเมินผล (Monitoring &amp; Evaluation) การดำเนินงานในพื้นที่ ให้มีความต่อเนื่อง</li> </ol>

3. วิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวังขององค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แหล่งที่มาของข้อมูล	ความต้องการ/คาดหวังของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มต่อสินค้า	สินค้า/บริการตามประเด็นยุทธศาสตร์/พันธกิจ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (จำแนกแต่ละกลุ่ม)	ความต้องการ/คาดหวังขององค์กรต่อผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม
-การสำรวจข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด 5 จังหวัด CM CG และผู้สูงอายุ	ลูกค้าต้องการคู่มือแนวทางการคู่มือแนวทางการส่งเสริมสุขภาพดี ชะลอชราชิวายีนยาว สำหรับเจ้าหน้าที่สำหรับผู้สูงอายุ (Individual wellness Plan)	1.คู่มือแนวทางการคู่มือแนวทางการส่งเสริมสุขภาพดี ชะลอชราชิวายีนยาว สำหรับเจ้าหน้าที่และผู้สูงอายุ (Individual wellness Plan)	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด / รพศ./รพท./ รพช./รพ.สต. สสอ.	ศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี ต้องการให้ลูกค้านำสินค้าไปใช้ให้ครอบคลุมพื้นที่
-การตรวจราชการและนิเทศติดตาม -การสำรวจข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ 5 จังหวัด CM CG และผู้สูงอายุ	1.ลูกค้าต้องการวิทยากรถ่ายทอดองค์ความรู้จากศูนย์อนามัยที่ 10 2.ลูกค้าต้องการ Application H4U ที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ 3. ลูกค้าต้องการคู่มือที่เข้าใจง่ายและนำมาใช้ได้ตรงกับบริบทพื้นที่ 4.ลูกค้าต้องการโปรแกรม 3c ที่เสถียรและประมวลผลถูกต้อง	2. Application H4U และBlue book 3. โปรแกรม 3c 4. TSC ศาสนสถาน	สำนักงานเขตสุขภาพ/ สปสชเขต 10 /สสจ. รพท./ รพช./รพ.สต. สสอ. /อปท. /กศน CM CG และผู้สูงอายุ	ศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี ต้องการให้ลูกค้านำสินค้าไปใช้ให้ครอบคลุมพื้นที่
3. การตรวจราชการและนิเทศติดตาม -การสำรวจข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด 5 จังหวัด	1.ลูกค้ามีความต้องการสินค้า/นวัตกรรมใหม่ๆ ที่ง่ายต่อการใช้ดำเนินงานในพื้นที่ 2.ลูกค้ามีความต้องการให้ปรับปรุงสินค้าให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	5.คู่มือแนวทางเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงาน LTC เกณฑ์มาตรฐานชมรมผู้สูงอายุด้านสุขภาพ	สสจ. รพท./ รพช./รพ.สต. สสอ./ พมจ. /อปท./พสจ./กศน ประชาชนกลุ่มวัยผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป	ศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี ต้องการให้ลูกค้านำสินค้าและผลิตภัณฑ์ไปใช้ในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง

แหล่งที่มาของข้อมูล	ความต้องการ/คาดหวังของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มต่อสินค้า	สินค้า/บริการตามประเด็นยุทธศาสตร์/พันธกิจ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (จำแนกแต่ละกลุ่ม)	ความต้องการ/คาดหวังขององค์กรต่อผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม
4. ศูนย์สูงวัยสุขภาพดี ศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี	1. ลูกค้าต้องการบริการที่ครบวงจร 2. ลูกค้าต้องการบริการที่ได้มาตรฐานและบริการที่ประทับใจ	4. ศูนย์สูงวัยสุขภาพดี	ผู้รับบริการ/ ลูกค้า สจจ. รพท./ รพช./รพ.สต. สสอ. สมาชิก ชมรมผู้สูงอายุ/ โรงเรียนผู้สูงอายุ  ผู้รับบริการ/ ลูกค้า ประชาชนกลุ่มวัย ผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป	ศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี ต้องการ ผู้รับบริการเพิ่มขึ้น

3.3 ผลการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันของ (ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)บุคลากรเครือข่ายงานผู้สูงอายุภายนอกหน่วยงานที่มีต่อ (ผู้ให้บริการ) กลุ่มงานอนามัยผู้สูงอายุ ศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

การประเมิน	ผลการวิเคราะห์
ด้านความพึงพอใจ	<p>จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 72.41 เพศชาย ร้อยละ 20.59 มีอายุอยู่ในช่วง 60 -69 ปี ร้อยละ 47.06 ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ร้อยละ 80 ตำแหน่งงานเป็นข้าราชการบำนาญ ร้อยละ 75 ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกโรงเรียนผู้สูงอายุ ร้อยละ 90 และมีระยะเวลาในการสมาชิกโรงเรียนผู้สูงอายุมามากแล้วส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 5 ปีขึ้นไป ร้อยละ 85</p> <p>ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า ความพึงพอใจภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.80 อยู่ในระดับความพึงพอใจดีมาก โดยแยกความพึงพอใจในแต่ละด้าน คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ด้านบริการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 อยู่ในระดับดีมาก</li> <li>-ด้านวิชาการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.85 0 อยู่ในระดับดีมาก</li> <li>-ด้านการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.55 อยู่ในระดับดีมาก</li> </ul>
ด้านความไม่พึงพอใจ	<p>ผลการประเมินระดับความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า ไม่มี ความพึงพอใจ จำนวน 1 คน มีค่าเฉลี่ย 0.147 คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ระยะเวลาสั้น</li> <li>2. เพิ่มกิจกรรมการศึกษาดูงานในชมรมผู้สูงอายุ/โรงเรียนผู้สูงอายุต้นแบบ</li> </ol>
ด้านความผูกพัน	<p>ผลการประเมินระดับความผูกพันของผู้รับบริการต่อผู้ให้บริการ พบว่า ภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.80 อยู่ในระดับดีมาก โดยแยกความผูกพันรายด้าน คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ด้านบทบาทหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.6 อยู่ในระดับดีมาก</li> <li>-ด้านอำนาจในการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.20 อยู่ในระดับดี</li> <li>-ด้านการยกย่องชมเชยและการให้รางวัล มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.70 อยู่ในระดับดี</li> <li>-ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.75อยู่ในระดับดีมาก</li> </ul>

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

1. ควรจัดให้มีการศึกษาดูงาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชมรมผู้สูงอายุ /โรงเรียนผู้สูงอายุต้นแบบ
2. ควรจัดให้มีการจัดประชุมปี 2 ครั้ง
3. เพิ่มกลุ่มเป้าหมายผู้เข้าประชุม 10 คน/จังหวัด
4. ควรให้มีการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในชมรมผู้สูงอายุ/โรงเรียนผู้สูงอายุระดับภาคและระดับประเทศ

