

## ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด

### อัตราส่วนการตายมารดาไทยต่อแสนการเกิดมีชีพ

ความคาดหวังและความพึงพอใจและความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้เครื่องมือ/แนวทาง /นโยบาย / มาตรการ เพื่อลดการตายมารดาไทยรอบ 6 เดือนแรก (ต.ค.65-มี.ค.66) ของกลุ่มอนามัยแม่และเด็ก สำนักส่งเสริมสุขภาพ กรมอนามัย

#### กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. หน่วยบริการสาธารณสุขทุกระดับทั้งภาครัฐและเอกชน
2. หน่วยงานที่ไม่แสวงหาผลประโยชน์ เช่น WHO UNICEF UNFPA Vitalstrategy IHPP
3. หน่วยงานวิชาการที่เกี่ยวข้อง
4. ประชาชน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถาม (Questionnaire)

ตอนที่ 1 แบบสอบถามความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความผูกพันต่อการใช้บริการต่อการให้บริการของกลุ่มอนามัยแม่และเด็ก สำนักส่งเสริมสุขภาพ กรมอนามัย

#### ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการเช่น นโยบาย มาตรการ คู่มือ แนวทางการดำเนินงาน และ แอปพลิเคชันต่างๆ ของกลุ่มอนามัยแม่และเด็ก สำนักส่งเสริมสุขภาพ กรมอนามัย

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความคาดหวังต่อการใช้บริการ

| ความคาดหวังต่อการใช้บริการ | ค่าเฉลี่ย  | ระดับความคาดหวัง |
|----------------------------|------------|------------------|
| ด้านคุณภาพ                 | 4          | มาก              |
| ด้านภาพลักษณ์องค์กร        | 3.9        | มาก              |
| ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน | 3.8        | มาก              |
| <b>ความคาดหวังโดยรวม</b>   | <b>3.9</b> | <b>มาก</b>       |

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุงาน 2 ปีขึ้นไป และต้องเคยใช้เครื่องมือการดำเนินงานของกลุ่มอนามัยแม่และเด็ก สำนักส่งเสริมสุขภาพ กรมอนามัย เช่น นโยบาย มาตรการ คู่มือ แนวทางฯ แอปพลิเคชัน เป็นต้น ซึ่งจาก

การศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการ พบว่าในการใช้บริการนั้นผู้ให้บริการมีความคาดหวังต่อการใช้บริการอยู่ในระดับมาก โดยผู้ให้บริการมีความคาดหวังในการใช้บริการด้านคุณภาพมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านภาพลักษณ์องค์กร ตามรายละเอียด ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการโดยรวม

| ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ              | ค่าเฉลี่ย  | ระดับความพึงพอใจ |
|--|------------|------------------|
| ด้านคุณภาพ                                 | 3.5        | มาก              |
| ด้านภาพลักษณ์องค์กร                        | 3.5        | มาก              |
| ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน                 | 3          | มาก              |
| <b>ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการโดยรวม</b> | <b>3.3</b> | <b>มาก</b>       |

ในขณะที่ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเครื่องมือ เช่น นโยบาย มาตรการ คู่มือ แนวทางฯ แอปพลิเคชัน เป็นต้น ของกลุ่มอนามัยแม่และเด็ก สำนักส่งเสริมสุขภาพ กรมอนามัย อยู่ในระดับมาก โดยผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพและด้านภาพลักษณ์องค์กรเท่ากัน ส่วนด้านระยะเวลาในการดำเนินงานพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความผูกพันต่อการใช้บริการต่อการให้บริการของกลุ่มอนามัยแม่และเด็ก สำนักส่งเสริมสุขภาพ

| ความผูกพัน   | ค่าเฉลี่ย  | ระดับความผูกพัน |
|--|------------|-----------------|
| ความถี่ที่ใช้บริการ  | 3.9        | มาก             |
| โอกาสที่จะใช้บริการต่อไปในอนาคต  | 4          | มาก             |
| โอกาสที่จะบอกต่อให้หน่วยงานอื่นๆ ให้เลือกใช้บริการของกลุ่มอนามัยแม่และเด็ก สำนักส่งเสริมสุขภาพ กรมอนามัย | 4          | มาก             |
| ท่านคิดว่าความน่าเชื่อถือมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากน้อยเพียงใด                                  | 3.9        | มาก             |
| ท่านคิดว่าความรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากน้อยเพียงใด                     | 3.5        | มาก             |
| <b>ความผูกพันต่อการใช้บริการต่อการให้บริการของกลุ่มอนามัยแม่และเด็ก สำนักส่งเสริมสุขภาพ</b>              | <b>3.9</b> | <b>มาก</b>      |

ในส่วนของความผูกพันต่อการใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการมีความผูกพันต่อการใช้บริการกลุ่มอนามัยแม่และเด็ก สำนักส่งเสริมสุขภาพ กรมอนามัย อยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้ให้บริการมีความผูกพันด้านโอกาสที่จะใช้บริการต่อไปในอนาคตและโอกาสที่จะบอกต่อให้หน่วยงานอื่นๆ ให้เลือกใช้บริการของกลุ่มอนามัยแม่และเด็ก สำนักส่งเสริมสุขภาพ กรมอนามัยมากที่สุด โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 3

### สรุปผลการวิเคราะห์

1. ความคาดหวังต่อการใช้บริการฯ พบว่าในการใช้บริการนั้นผู้ให้บริการมีความคาดหวังต่อการใช้บริการฯ โดยรวมอยู่ในระดับ มาก
2. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการฯ พบว่า ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการฯ โดยรวมอยู่ในระดับมาก
3. ความผูกพันต่อการใช้บริการของกลุ่มอนามัยแม่และเด็ก สำนักส่งเสริมสุขภาพ พบว่าผู้ให้บริการมีความผูกพัน ต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยจะใช้บริการต่อไปในอนาคตและจะบอกต่อให้หน่วยงานอื่นๆ ให้เลือกใช้บริการของกลุ่มอนามัยแม่และเด็ก สำนักส่งเสริมสุขภาพ กรมอนามัย แสดงถึงความเชื่อมั่นและมีความศรัทธาอย่างแรงกล้าว่ากลุ่มอนามัยแม่และเด็กจะสามารถตอบสนองความต้องการทั้ง Needs และ Wants ของพวกเขาได้ดีที่สุดทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

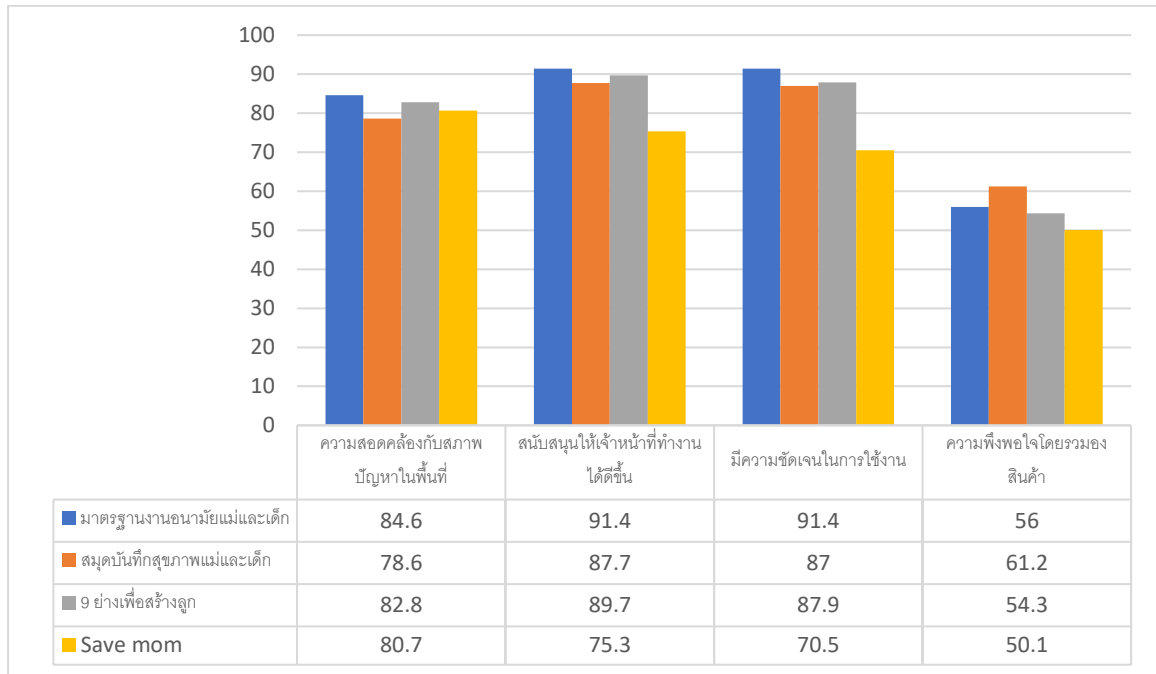
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. พัฒนาและควบคุมคุณภาพระบบบริการงานอนามัยแม่และเด็ก โดยใช้การประเมินและรับรองมาตรฐานงานอนามัยแม่และเด็กในหน่วยบริการแต่ละระดับ
2. จัดหา/ประสาน ผู้เชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำหรือชี้ให้เป็นถึงข้อผิดพลาดและแนวทางการพัฒนางาน
3. พัฒนาชุดความรู้สำหรับผู้รับบริการ
  - สร้างความรู้ให้เกิดความตระหนักรู้ ตลอดจนนำความรู้สู่การปฏิบัติเพื่อการดูแลที่ถูกต้องเหมาะสม ก่อให้เกิดความปลอดภัยด้านสุขภาพ
  - ชุดความรู้ในส่งเสริมการสุขภาพในชุมชน งบประมาณในการผลิตชุดความรู้ท้องถิ่น
  - พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านวิชาการ และทักษะที่ทันสมัย

## สินค้า/ผลิตภัณฑ์ ของกลุ่มอนามัยแม่และเด็ก 4 อันดับแรกที่ได้รับคามนิยมสูงสุด

### ความพึงพอใจต่อ

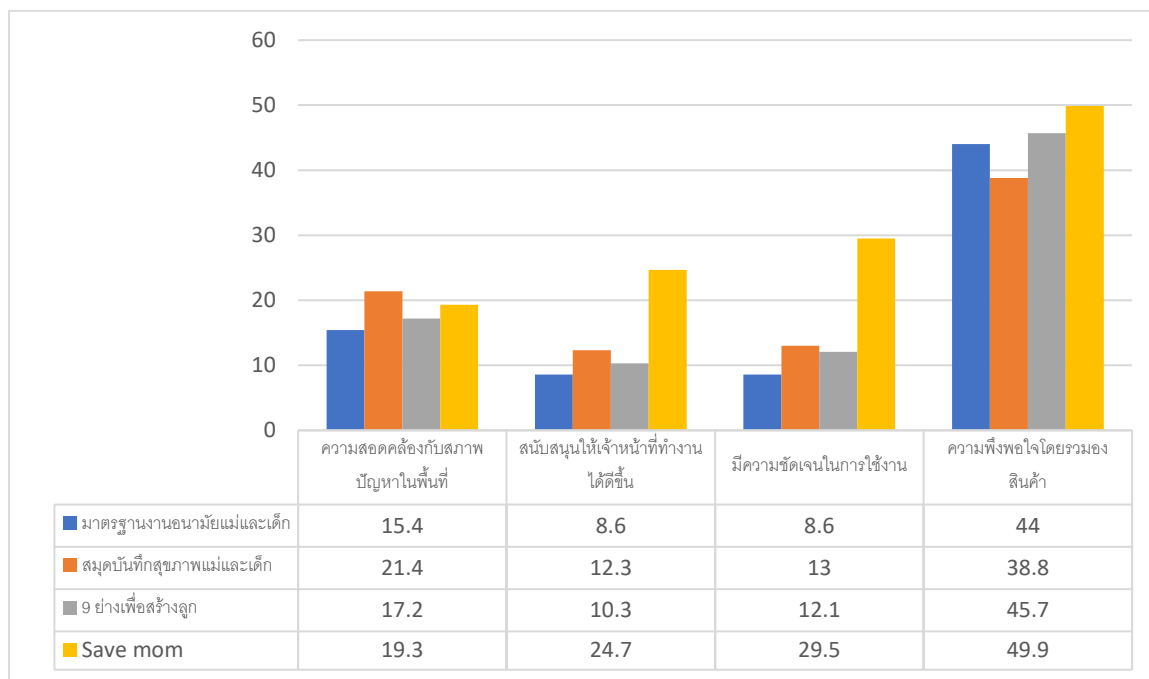
ความพึงพอใจต่อสินค้า/บริการงานอนามัยแม่และเด็ก สำนักส่งเสริมสุขภาพ เพื่อการดูแลสตรีตั้งครรภ์ และเด็กปฐมวัย และลดการตายมารดา



จากการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นต่อการบริการ และบุคลากร ในภาพรวมสินค้า/บริการงานอนามัยแม่และเด็ก ของสำนักส่งเสริมสุขภาพพบว่า ร้อยละ 98.3 ของผู้ตอบคำถามรู้จักและเคยใช้ผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการงานอนามัยแม่และเด็ก สำนักส่งเสริมสุขภาพ โดยสินค้าที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาในพื้นที่ที่สุดได้แก่ มาตรฐานงานอนามัยแม่และเด็ก นอกจากนี้มาตรฐานงานอนามัยแม่และเด็กยังเป็นสินค้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเป็นสินค้าที่ช่วยสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้ง่ายขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการขับเคลื่อนการดำเนินงานที่ชัดเจนที่สุด แต่สินค้าหรือบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในภาพรวมมากที่สุดได้แก่ สมุดบันทึกสุขภาพแม่และเด็ก ที่มีการใช้อย่างแพร่หลาย

## ความไม่พึงพอใจ

ความไม่พึงพอใจต่อสินค้า/บริการงานอนามัยแม่และเด็ก สำนักส่งเสริมสุขภาพ เพื่อการดูแลสตรีตั้งครรภ์ และเด็กปฐมวัย และลดการตายมารดา : ลูกเกิดรอด แม่ปลอดภัย



จากการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นต่อการบริการ และบุคลากร ในภาพรวมสินค้า/บริการงานอนามัยแม่และเด็ก ของสำนักส่งเสริมสุขภาพพบว่า ร้อยละ 15.4 ของผู้ตอบคำถามไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์สินค้า และบริการงานอนามัยแม่และเด็ก สำนักส่งเสริมสุขภาพ โดยสินค้าที่ไม่สอดคล้องกับสภาพปัญหาในพื้นที่ ได้แก่ สมุดบันทึกสุขภาพสีชมพู ในแง่ของจำนวนการผลิตน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการของพื้นที่ และการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของสมุดที่มีบ่อยจนเกินไป นอกจากนี้สินค้าที่ไม่ช่วยสนับสนุนการทำงานของพื้นที่ได้แก่ โปรแกรม Save mom เนื่องจากเป็นการเพิ่มภาระในการลงข้อมูลในระบบ และเข้าซ้อนในบางพื้นที่ที่สามารถผลิตและบริหารจัดการข้อมูลได้เอง นอกจากนี้เนื่องจาก Save mom ยังเป็นโปรแกรมใหม่ จึงควรที่จะมีการนำร่องในพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งก่อน เพื่อปรับปรุงรูปแบบงาน แลละโปรแกรม ให้มีความพร้อมมากขึ้น และมีการขับเคลื่อนการดำเนินงานที่ไม่ชัดเจน ขาดการอบรมเจ้าหน้าที่ จึงทำให้กระดำเนินงานไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร

นางวรรณชนก ลิ้มจำรูญ

ตำแหน่ง : นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

หน่วยงาน : สำนักส่งเสริมสุขภาพ กรมอนามัย

E-mail : loogjun.ph@hotmail.com

Tel. ๐๒ ๕๕๐ ๔๔๓๘