

ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด อัตราส่วนการตายมารดาไทยต่อแสนการเกิดมีชีวิต

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 แบบสอบถามความผูกพันต่อการใช้บริการต่อการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการ เช่น นโยบาย มาตรการ คู่มือ แนวทางการดำเนินงาน และแอปพลิเคชันต่างๆ กองอนามัยมารดาและทารก กรมอนามัย

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความคาดหวังต่อการใช้บริการ

ความคาดหวังต่อการใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความ คาดหวัง
ด้านคุณภาพ	4	มาก
ด้านภาพลักษณ์องค์กร	3.9	มาก
ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน	3.8	มาก
ความคาดหวังโดยรวม	3.9	มาก

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุงาน 2 ปีขึ้นไป และต้องเคยใช้เครื่องมือการดำเนินงานของกลุ่มอนามัยแม่และเด็ก สำนักส่งเสริมสุขภาพ กรมอนามัย เช่น นโยบาย มาตรการ คู่มือ แนวทางฯ แอปพลิเคชัน เป็นต้น ซึ่งจากการศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการ พบว่าในการใช้บริการนั้นผู้ให้บริการมีความคาดหวังต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยผู้ให้บริการมีความคาดหวังในการให้บริการด้านคุณภาพมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านภาพลักษณ์องค์กร ตามรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการโดยรวม

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านคุณภาพ	3.5	มาก
ด้านภาพลักษณ์องค์กร	3.5	มาก
ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน	3	มาก
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการโดยรวม	3.3	มาก

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
น้อยเพียงใด	3.5	มาก
ความผูกพันต่อการใช้บริการต่อการให้บริการของกลุ่มอนามัยแม่และเด็ก สำนักส่งเสริมสุขภาพ	3.9	มาก

ในส่วนของความผูกพันต่อการใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการมีความผูกพันต่อการใช้บริการกลุ่มอนามัยแม่และเด็ก สำนักส่งเสริมสุขภาพ กรมอนามัย อยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้ให้บริการมีความผูกพันด้านโอกาสที่จะใช้บริการต่อไปในอนาคตและโอกาสที่จะบอกต่อให้หน่วยงานอื่นๆ ให้เลือกใช้บริการของกลุ่มอนามัยแม่และเด็ก สำนักส่งเสริมสุขภาพ กรมอนามัยมากที่สุด โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 3

สรุปผลการวิเคราะห์

- 1) ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อการใช้บริการฯ โดยรวมอยู่ในระดับ มาก
- 2) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการฯ โดยรวมอยู่ในระดับมาก
- 3) ผู้ใช้บริการมีความผูกพันต่อการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก
- 4) ผู้ใช้บริการมีความต้องการที่จะใช้บริการเครื่องมือ และสื่อต่างๆ ต่อไปในอนาคตและจะบอกต่อให้หน่วยงานอื่นๆ ให้เลือกใช้บริการของกองอนามัยมารดาและทารก กรมอนามัย
- 5) ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นและมีความศรัทธาอย่างแรงกล้าว่ากองอนามัยมารดาและทารกจะสามารถพัฒนาเครื่องมือ สื่อ และแนวทางต่างๆ ที่ตอบสนองความปรารถนาทั้ง Needs และ Wants ของพวกเขาได้ดีที่สุดทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- 1) พัฒนา ควบคุม และรักษาคุณภาพของเครื่องมือ และระบบบริการ
- 2) จัดหา/ประสาน ผู้เชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำหรือชี้ให้เป็นถึงข้อผิดพลาดและแนวทางการพัฒนางาน
- 3) สนับสนุน
 - เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ลดความซ้ำซ้อนและภาระงาน
 - งบประมาณในการผลิตชุดความรู้ท้องถิ่น และการขับเคลื่อนงานในพื้นที่
 - พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านวิชาการ และทักษะที่ทันสมัย

นางวรรณชนก ลีมัจจุญ

ตำแหน่ง : นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

หน่วยงาน : สำนักส่งเสริมสุขภาพ กรมอนามัย

E-mail : loogjun.ph@hotmail.com

Tel. 02 590 4438