

การวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ

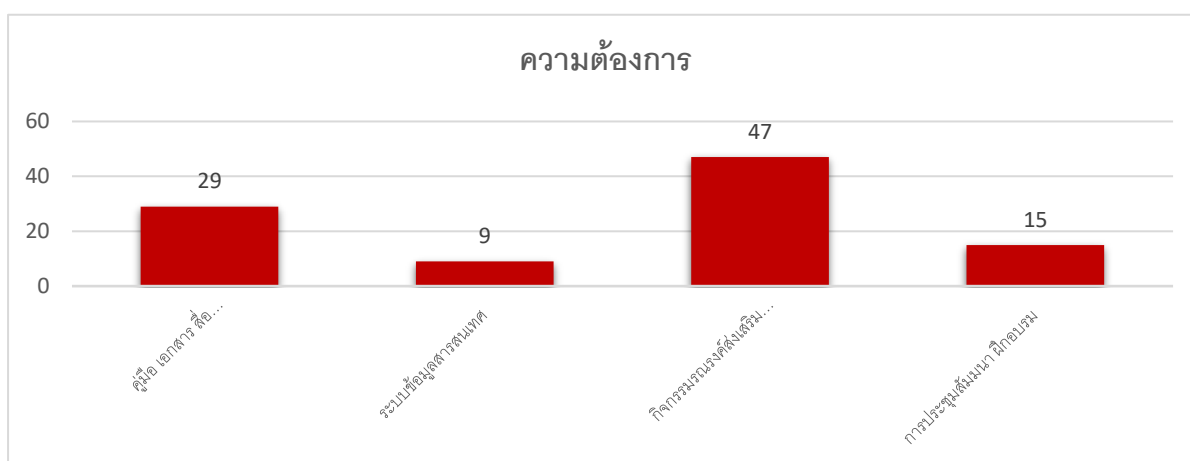
1. กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ ประจำปีงบประมาณ 2568 ได้แก่

1. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดแม่ฮ่องสอน
2. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่สะเรียง
3. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอแม่ลาน้อย
4. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสบเมย
5. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่อำเภอแม่สะเรียง
6. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่อำเภอแม่ลาน้อย
7. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่อำเภอสบเมย

2. ความต้องการ

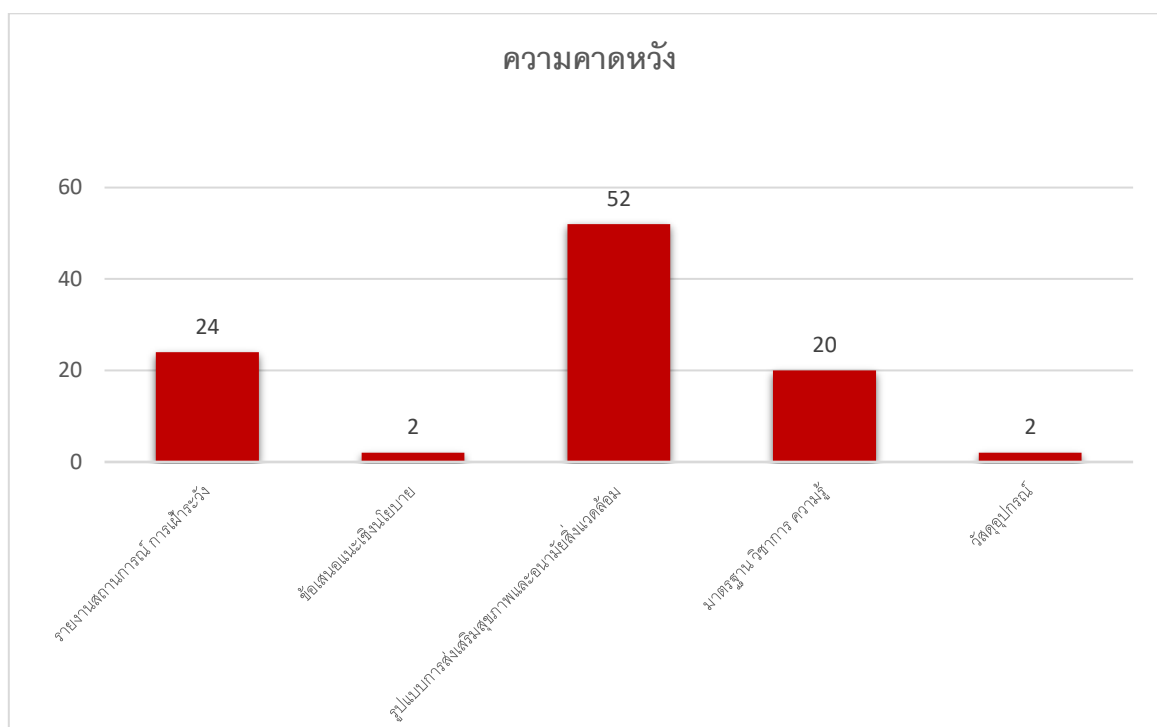
ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการจะได้รับรูปแบบกิจกรรมรณรงค์ส่งเสริมสุขภาพร้อยละ 47 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคาดหวังจะได้รับรูปแบบคู่มือ เอกสาร สื่อประชาสัมพันธ์ร้อยละ 29 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคาดหวังจะได้รับรูปแบบการประชุมสัมมนา ฝึกอบรมร้อยละ 15 และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเคยหวังจะได้รับรูปแบบระบบข้อมูลสารสนเทศร้อยละ 9 รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 รูปแบบบริการที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการรับจากศูนย์อนามัย
กลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ

3. ความคาดหวัง

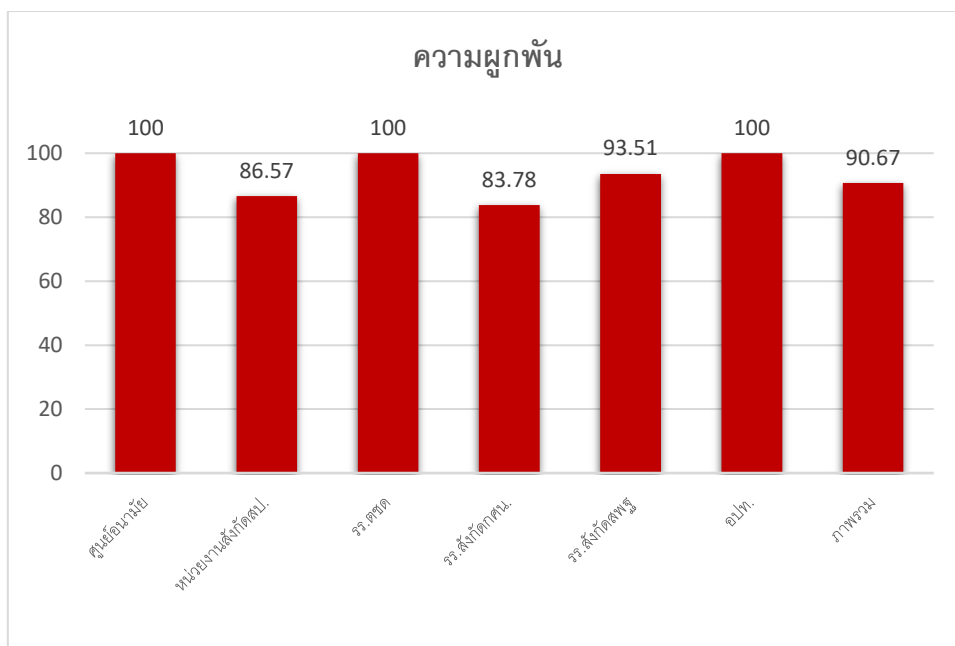
ความคาดหวังของผู้รับบริการพบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคาดหวังจะได้รับผลิตภัณฑ์รูปแบบการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมร้อยละ 52 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคาดหวังจะได้รับผลิตภัณฑ์ รายงานสถานการณ์ การเฝ้าระวังร้อยละ 24 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคาดหวังจะได้รับผลิตภัณฑ์มาตรฐาน วิชาการ ความรู้ร้อยละ 20 และ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคาดหวังจะได้รับผลิตภัณฑ์ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและวัสดุอุปกรณ์ร้อยละ 2 รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 2



แผนภูมิที่ 2 ผลิตภัณฑ์ที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคาดหวังจะได้รับจาก ศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ

4. ความผูกพัน

ด้านความผูกพันพบว่า ศูนย์อนามัย (กรมอนามัย) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนร้อยละ 100 แนะนำให้ผู้อื่นใช้สินค้าและบริการของศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ รองลงมาได้แก่โรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ร้อยละ 93.51 หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขร้อยละ 86.57 และโรงเรียนสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.) ร้อยละ 83.7 รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 3

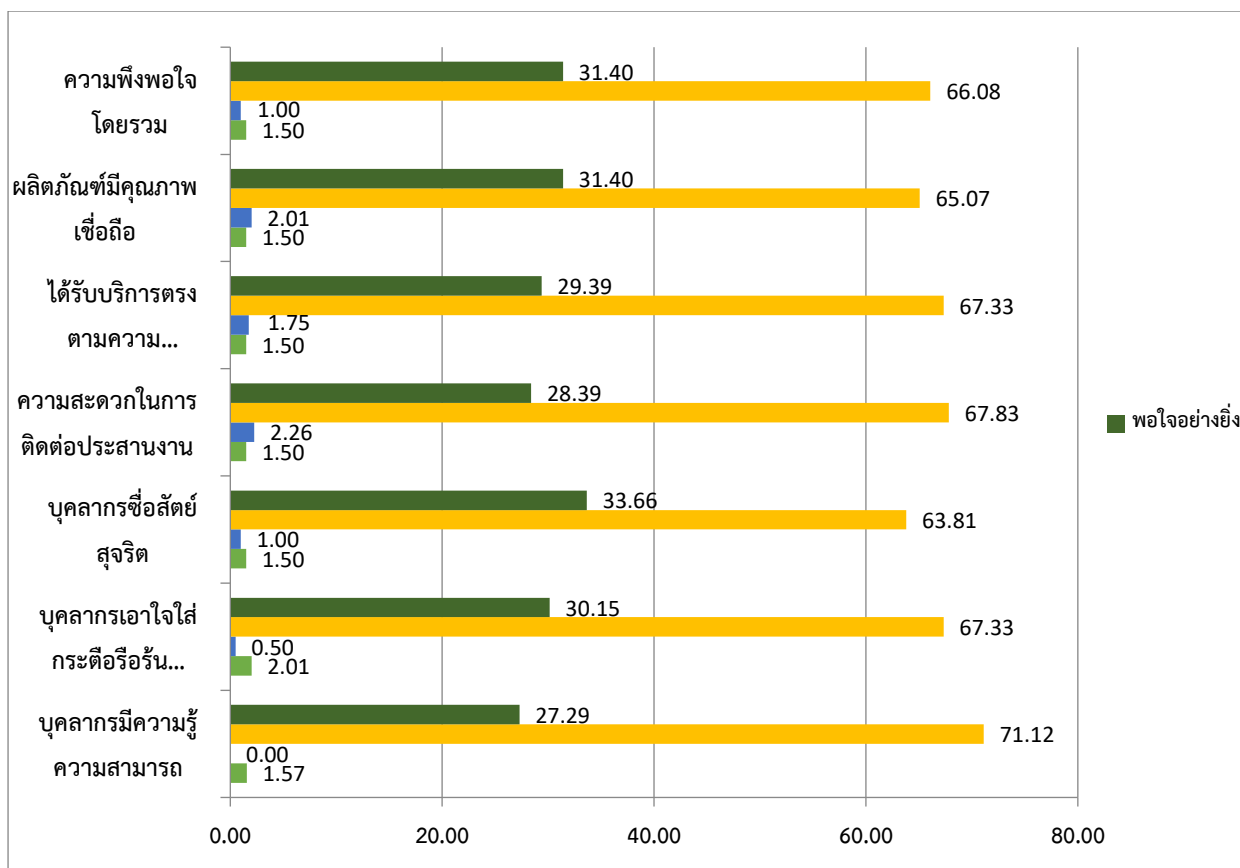


แผนภูมิที่ 3 ระดับความผูกพันโดยวัดจากการแนะนำให้ผู้อื่นใช้สินค้าและบริการของ
ศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ

5. ความพึงพอใจ

ศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ ได้มีการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ ในด้านต่างๆ ดังนี้

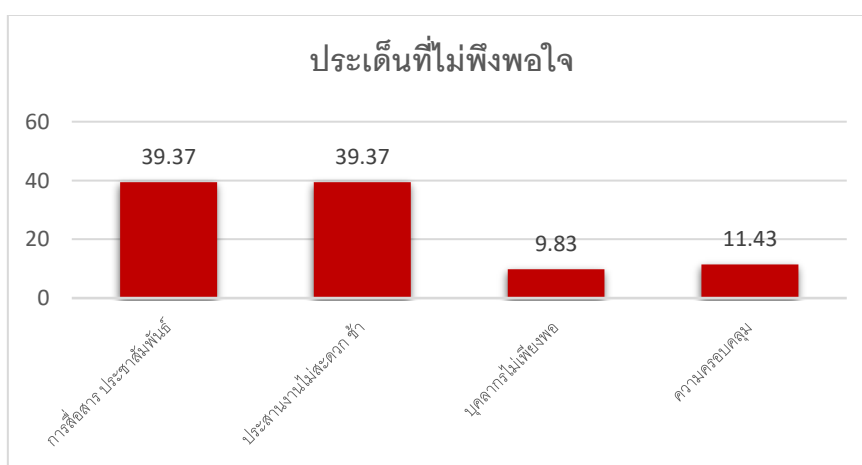
- บุคลากรมีความรู้ความสามารถ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอย่างยิ่งร้อยละ 27.29 พึงพอใจร้อยละ 71.12 และไม่พึงพอใจอย่างยิ่งร้อยละ 1.57
- บุคลากรเอาใจใส่ กระตือรือร้น รับผิดชอบ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอย่างยิ่งร้อยละ 30.15 พึงพอใจร้อยละ 67.33 ไม่พอใจร้อยละ 0.50 และไม่พึงพอใจอย่างยิ่งร้อยละ 2.01
- บุคลากรซื่อสัตย์สุจริต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอย่างยิ่งร้อยละ 33.66 พึงพอใจร้อยละ 63.81 ไม่พอใจร้อยละ 1.00 และไม่พึงพอใจอย่างยิ่งร้อยละ 1.50
- ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอย่างยิ่งร้อยละ 28.39 พึงพอใจร้อยละ 67.83 ไม่พอใจร้อยละ 2.26 และไม่พึงพอใจอย่างยิ่งร้อยละ 1.50
- ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ ความคาดหวัง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอย่างยิ่งร้อยละ 29.39 พึงพอใจร้อยละ 67.33 ไม่พอใจร้อยละ 1.75 และไม่พึงพอใจอย่างยิ่งร้อยละ 1.50
- ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ เชื่อถือได้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอย่างยิ่งร้อยละ 31.40 พึงพอใจร้อยละ 65.07 ไม่พอใจร้อยละ 2.01 และไม่พึงพอใจอย่างยิ่งร้อยละ 1.50
- ความพึงพอใจโดยรวม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอย่างยิ่งร้อยละ 31.40 พึงพอใจ ร้อยละ 66.08 ไม่พอใจร้อยละ 1.00 และไม่พึงพอใจอย่างยิ่งร้อยละ 1.50



แผนภูมิที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบ และแรงงานข้ามชาติ

6. ความไม่พึงพอใจ

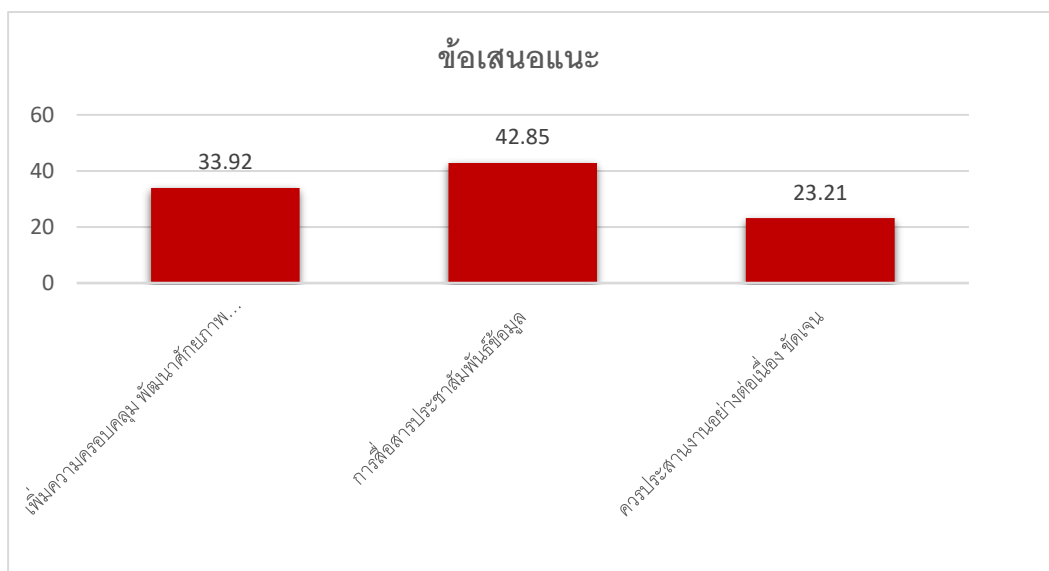
ด้านประเด็นความไม่พึงพอใจต่อศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบและแรงงานข้ามชาติ ในประเด็นต่างๆ พบว่า เรื่องการสื่อสารประชาสัมพันธ์และเรื่องประสานงานไม่สะดวก ช้ำร้อยละ 39.37 เรื่องความครอบคลุมร้อยละ 11.43 และ เรื่องบุคลากรไม่เพียงพอร้อยละ 9.83 ซึ่งเป็นประเด็นที่ศูนย์ฯ จะต้องนำไปวิเคราะห์และปรับปรุงการดำเนินงานในประเด็นดังกล่าวต่อไป รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 5



แผนภูมิที่ 5 จุดด้อยของศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบและแรงงานข้ามชาติ

7. ข้อเสนอแนะ

ด้านข้อเสนอแนะต่อศูนย์อนามัยกลุ่มชาติพันธุ์ ชายขอบและแรงงานข้ามชาติ พบว่า ควรเพิ่มความรู้ ครอบคลุม พัฒนาศักยภาพเครือข่ายร้อยละ 42.85 การสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลร้อยละ 33.92 และ การประสานงานอย่างต่อเนื่อง ชัดเจนร้อยละ 23.21 รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 6



แผนภูมิที่ 6 ข้อเสนอแนะต่อศูนย์อนามัยกลุ่ม ชาติพันธุ์ ชายขอบและแรงงานข้ามชาติ