

การวิเคราะห์ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อน ปีงบประมาณ ๒๕๖๗
 ตัวชี้วัดที่ ๑.๑ ระดับความสำเร็จของการขับเคลื่อนการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพ
 รอบที่ ๒ (๕ เดือนหลัง) : มีนาคม - กรกฎาคม ๒๕๖๗

● กลุ่มสตรีและเด็กปฐมวัย

๑. กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผลประโยชน์เกี่ยวข้องกับโครงการ	ได้รับผลกระทบต่อโครงการ	ความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความสำเร็จ	ระดับบทบาท อำนาจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโครงการ
		บวก (+) = ด้านบวก ลบ (-) = ด้านลบ ศูนย์ (๐) = ไม่มีผลกระทบ	การให้คะแนน ๐ = ไม่มีข้อมูล ๑ = สำคัญน้อย ๒ = สำคัญบ้าง ๓ = สำคัญปานกลาง ๔ = สำคัญมาก ๕ = สำคัญสูง	การให้คะแนน ๐ = ไม่มีข้อมูล ๑ = มีบทบาท อำนาจน้อย ๒ = มีบทบาท อำนาจบ้าง ๓ = มีบทบาท อำนาจปานกลาง ๔ = มีบทบาท อำนาจมาก ๕ = มีบทบาท อำนาจสูง
กลุ่มบุคลากรสาธารณสุข	พัฒนาการบริการส่งเสริมสุขภาพแม่และเด็ก	+	๔	๔
	ร่วมมือในการดำเนินงานกับภาคีเครือข่าย	+		
	การคืนข้อมูลให้กับภาคีเครือข่าย	+		
กลุ่มพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	ความร่วมมือในการดำเนินงาน	+	๔	๒
	การสนับสนุนเงินอุดหนุน	+		
	องค์ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร	+	๓	๒
	ส่งเสริมสุขภาพเด็กในความดูแล	+		

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผลประโยชน์เกี่ยวข้องกับโครงการ	ได้รับผลกระทบต่อโครงการ	ความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความสำเร็จ	ระดับบทบาท อำนาจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโครงการ
		บวก (+) = ด้านบวก ลบ (-) = ด้านลบ ศูนย์ (๐) = ไม่มีผลกระทบ	การให้คะแนน ๐ = ไม่มีข้อมูล ๑ = สำคัญน้อย ๒ = สำคัญบ้าง ๓ = สำคัญปานกลาง ๔ = สำคัญมาก ๕ = สำคัญสูง	การให้คะแนน ๐ = ไม่มีข้อมูล ๑ = มีบทบาท อำนาจน้อย ๒ = มีบทบาท อำนาจบ้าง ๓ = มีบทบาท อำนาจปานกลาง ๔ = มีบทบาท อำนาจมาก ๕ = มีบทบาท อำนาจสูง
กลุ่มมหาวิทยาลัยต่าง ๆ (กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม)		๐		
กลุ่มหญิงวัยเจริญพันธุ์ หญิง ตั้งครรภ์ หญิงหลังคลอด	แนวทางการบริการที่มีคุณภาพด้าน อนามัยแม่และเด็ก	+	๕	๔
	องค์ความรู้ด้านอนามัยแม่และเด็ก	+		
กลุ่มพ่อแม่ ผู้ดูแลเด็ก	เศรษฐกิจฐานะ	๐	๕	๔
	ความเชื่อ ค่านิยม	-		
	องค์ความรู้	+		
กลุ่มเด็กปฐมวัย	แนวทางการบริการดูแลเด็ก	+	๕	๔
	เข้าร่วมโครงการฯ อย่างต่อเนื่อง	+		
อสม.	เฝ้าระวัง เชิงรุก	+	๓	๓
	ติดตาม เยี่ยมบ้าน	+		
ชุมชน	สร้างความร่วมมือในชุมชน	+	๓	๓
	ค่านิยม ขนบธรรมเนียมเดิมของ ท้องถิ่น	-		

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผลประโยชน์เกี่ยวข้องกับโครงการ	ได้รับผลกระทบต่อโครงการ	ความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความสำเร็จ	ระดับบทบาท อำนาจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อโครงการ
		บวก (+) = ด้านบวก ลบ (-) = ด้านลบ ศูนย์ (๐) = ไม่มีผลกระทบ	การให้คะแนน ๐ = ไม่มีข้อมูล ๑ = สำคัญน้อย ๒ = สำคัญบ้าง ๓ = สำคัญปานกลาง ๔ = สำคัญมาก ๕ = สำคัญสูง	การให้คะแนน ๐ = ไม่มีข้อมูล ๑ = มีบทบาท อำนาจน้อย ๒ = มีบทบาท อำนาจบ้าง ๓ = มีบทบาท อำนาจปานกลาง ๔ = มีบทบาท อำนาจมาก ๕ = มีบทบาท อำนาจสูง
กลุ่มเทศบาลฯ/อบจ./อบต./ที่ว่าการอำเภอ (กระทรวงมหาดไทย)	สนับสนุนงบประมาณ	+		
	ควบคุมทรัพยากร/กิจกรรม	+	๓	๓
กลุ่มองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร (NGO) เช่น Save the Children เครือข่ายรักการอ่านภาคใต้	สนับสนุนสื่อ/ งบประมาณ	+	๔	๓
	ความร่วมมือในการดำเนินงาน	+	๔	๓

ตารางสรุปการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามบทบาท อำนาจ และความสำคัญ

บทบาท อำนาจ ของผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความสำเร็จของโครงการ					
	ไม่มีข้อมูล	มีความสำคัญน้อย	มีความสำคัญบ้าง	มีความสำคัญปานกลาง	มีความสำคัญมาก	มีความสำคัญสูง
ไม่มีข้อมูล						
มีบทบาท อำนาจน้อย				- ชุมชน - อสม.	- กลุ่มหญิงเจริญพันธุ์หญิง ตั้งครรภ์/มารดาหลังคลอด - กลุ่มพ่อแม่ ผู้ดูแลเด็ก -กลุ่มเด็กปฐมวัย	
มีบทบาท อำนาจบ้าง				กลุ่มพัฒนาสังคมและ ความมั่นคงของมนุษย์	กลุ่มเทศบาลฯ/อบจ./ อบต./ที่ว่าการอำเภอ/ สังกัดกระทรวงมหาดไทย	
มีบทบาท อำนาจปาน กลาง				กลุ่มมหาวิทยาลัยต่าง ๆ	- กลุ่มบุคลากรสาธารณสุข - กลุ่มองค์กรไม่แสวงหาผล กำไร (NGO) เช่น Save the Children เครือข่าย รักการอ่านภาคใต้	
มีบทบาท อำนาจมาก						
มีบทบาท อำนาจสูง						

๒. ความต้องการ / ความคาดหวัง

กลุ่มผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การวิเคราะห์ความต้องการ	ความคาดหวังของผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๑. กลุ่มบุคลากรสาธารณสุข ๒. กลุ่มพัฒนาสังคมและความมั่นคง ของมนุษย์ ๓. กลุ่มมหาวิทยาลัยต่าง ๆ (กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม) ๔. กลุ่มหญิงวัยเจริญพันธุ์ หญิง ตั้งครรภ์ หญิงหลังคลอด ๕. กลุ่มพ่อแม่ ผู้ดูแลเด็ก ๖. กลุ่มเด็กปฐมวัย ๗. อสม. ๘. ชุมชน ๙. กลุ่มเทศบาลฯ/อบจ./อบต./ที่ว่าการอำเภอ (กระทรวงมหาดไทย) ๑๐. กลุ่มองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร (NGO) เช่น Save the Children เครือข่ายรักการอ่านภาคใต้	๑. การบูรณาการความร่วมมือในการ ขับเคลื่อนงานส่งเสริมสุขภาพแม่ และเด็ก ๒. การสนับสนุนสื่อและองค์ความรู้ ๓. การเพิ่มพูนองค์ความรู้และพัฒนา ศักยภาพบุคลากร ๔. การติดตามเยี่ยมเสริมพลัง เพื่อ เสนอแนะแนวทางในการแก้ไข ปัญหา ๕. จัดเวทีถอดบทเรียน/ แลกเปลี่ยน เรียนรู้ ๖. การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่ เกี่ยวข้องกับงานแม่และเด็ก	๑. ความชัดเจนและความรวดเร็วในการ ชี้แจงมาตรฐานต่าง ๆ ๒. การใช้เทคโนโลยี/ โปรแกรมที่มี ประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนงาน ๓. การสนับสนุนสื่อและองค์ความรู้ที่ เพียงพอต่อการดำเนินงาน

๓. ความผูกพัน การสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการมีดังนี้

๑. การประสานงาน การให้ข้อมูล สื่อสาร ผ่าน Group line, line ส่วนตัว และโทรศัพท์อย่างต่อเนื่อง
๒. มีแผนการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพอนามัยแม่และเด็กอย่างชัดเจน
๓. นิเทศ/ ติดตาม เยี่ยมเสริมพลัง ประเมินรับรองมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง
๔. มีส่วนร่วมในกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพอนามัยแม่และเด็กต่าง ๆ
๕. มอบเกียรติบัตร/ โล่เชิดชูเกียรติ แก่พื้นที่ที่มีผลงานดี
๖. จัดเวทีถอดบทเรียน/ แลกเปลี่ยนเรียนรู้

๔. ความไม่พึงพอใจ

ไม่มี/ไม่พบความไม่พึงพอใจ

๕. ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

๑. ระบบอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร ทำให้เกิดการขัดข้องระหว่างการประชุม
๒. ต้องการให้เปลี่ยนรูปแบบการจัดประชุมจาก online เป็น on site และจัดต่อเนื่องทุกปี
๓. สามารถนำความรู้ที่ได้มาใช้กับบริบทการทำงานได้เป็นอย่างมาก
๔. สร้างความร่วมมือในการขับเคลื่อนงานกับภาคท้องถิ่น (รพ.สต.ที่มีการโอนย้าย)

● กลุ่มวัยเรียนวัยรุ่น

๑. การวิเคราะห์และการกำหนดวิธีการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปัจจุบันและอนาคต

กลุ่มพัฒนาการส่งเสริมสุขภาพวัยเรียนวัยรุ่น ศูนย์อนามัยที่ ๑๒ ยะลา ขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการดูแลส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมในกลุ่มวัยเรียนวัยรุ่น โดยการถ่ายทอดนโยบาย สนับสนุนองค์ความรู้ด้านวิชาการ พัฒนาศักยภาพตลอดจนกำกับ ติดตามและประเมินผล เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย โดยมีรายการข้อมูลผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งในปัจจุบัน และในอนาคต สรุปได้ดังนี้

กลุ่มผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผลการจำแนกกลุ่ม
ข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปัจจุบัน	๑. หน่วยงานสาธารณสุข ได้แก่ กรมวิชาการระดับส่วนกลาง และระดับเขต สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ๗ จังหวัดพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๑๒ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป/โรงพยาบาลชุมชน พื้นที่เขตสุขภาพที่ ๑๒ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล และผู้ปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมสุขภาพในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๑๒
	๒. หน่วยงานสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ศึกษาธิการจังหวัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย และ โรงเรียนต่างๆ ทุกระดับในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๑๒ หน่วยงานสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยต่างๆ ในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๑๒
	๓. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล ศูนย์บริการสาธารณสุข โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล ในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๑๒
	๔. เครือข่ายอื่นๆ NGO มูลนิธิ Path ๒ Health สถาบันสาธารณะ คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด กระทรวงมหาดไทย กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เครือข่ายภาคประชาชน/วัยรุ่นผู้รับบริการในชุมชน ในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๑๒
กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่คาดว่าจะมีในอนาคต	๑. ขยายเข้าสู่โรงเรียนเอกชนสอนศาสนามากยิ่งขึ้น โต๊ะครู บาบอ และ NGO มากยิ่งขึ้น

กลุ่มผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผลการจำแนกกลุ่ม
	๒. หน่วยงานภาครัฐ อื่นๆ ได้แก่ หน่วยงานสังกัดกระทรวง ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ หน่วยงานสังกัดกระทรวง แรงงาน ในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๑๒
	๓. สื่อสังคมออนไลน์ผ่าน Platform ต่างๆ เช่น TikTok Facebook Instagram

๒. การวิเคราะห์ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การวิเคราะห์ความต้องการ	ความคาดหวังของผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๑. หน่วยงานสาธารณสุข ได้แก่ กรมวิชาการระดับส่วนกลาง และระดับเขต สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัด ๗ จังหวัด พื้นที่เขตสุขภาพที่ ๑๒ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลศูนย์/ โรงพยาบาลทั่วไป/ โรงพยาบาลชุมชน พื้นที่เขต สุขภาพที่ ๑๒ โรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล และผู้ปฏิบัติงานด้านการ ส่งเสริมสุขภาพในพื้นที่เขต สุขภาพที่ ๑๒	๗. การบูรณาการการดำเนินงาน ร่วมกันระหว่างเครือข่ายที่ ขับเคลื่อนงานด้านการดูแล ส่งเสริมสุขภาพวัยเรียนวัยรุ่น ในระดับเขต ๘. การสนับสนุนเครื่องมือ องค์กร ความรู้ด้านการดูแลส่งเสริม สุขภาพวัยเรียนวัยรุ่นอย่าง ต่อเนื่อง ๙. การพัฒนาศักยภาพบุคลากร เพื่อการดำเนินงานด้านการ ส่งเสริมสุขภาพและการดูแล วัยเรียนวัยรุ่น ๑๐. การติดตามเยี่ยมเสริมพลัง เพื่อเสนอแนะแนวทางในการ แก้ไขปัญหา ๑๑. การจัดเวทีแลกเปลี่ยน เรียนรู้/คืนข้อมูล และรับฟัง ปัญหาในพื้นที่ ๑๒. การยกย่องเชิดชูเกียรติ บุคลากร/หน่วยงานที่ ดำเนินงานด้านการดูแล ส่งเสริมสุขภาพวัยเรียนวัยรุ่น ๑๓. การมีส่วนร่วมในกิจกรรม ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ ส่งเสริมสุขภาพวัยเรียนวัยรุ่น	๔. ความชัดเจนและความ รวดเร็วของการสนับสนุน การดำเนินงานส่งเสริม สุขภาพ การชี้แจง มาตรฐานต่างๆ ให้ ข้อเสนอแนะและเสนอแนะ การดำเนินงาน ๕. การใช้เทคโนโลยีที่มี ประสิทธิภาพในการ ขับเคลื่อนและประสานงาน รวมถึงบูรณาการเครื่องมือ ในการดำเนินงานเพื่อลด ภาระงานในระดับพื้นที่ ๖. การสนับสนุนสื่อ องค์กร ความรู้ที่เพียงพอต่อการ ดำเนินงาน ๗. ขั้นตอนการรับรอง มาตรฐานต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว จัดทำเอกสารทาง วิชาการน้อย เน้นการลง ประเมินชี้แจงหน้างาน
๒. - หน่วยงานสังกัด กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สำนักงานเขต พื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ศึกษาธิการจังหวัด สำนักงาน คณะกรรมการการศึกษา เอกชน สำนักงานส่งเสริม การศึกษานอกระบบและ การศึกษิตตามอัธยาศัย และ		

กลุ่มผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การวิเคราะห์ความต้องการ	ความคาดหวังของผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
<p>โรงเรียนต่างๆ ทุกระดับ ในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๑๒</p> <p>- หน่วยงานสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม มหาวิทยาลัยต่างๆ ในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๑๒</p> <p>๓. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และศูนย์บริการสาธารณสุข ในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๑๒</p> <p>๔. เครือข่ายอื่นๆ NGO มูลนิธิ Path ๒ Health สถาบันสาธารณสุข คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด กระทรวงมหาดไทย กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เครือข่ายภาคประชาชน/ วิทยุชุมชนผู้รับบริการในชุมชน ในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๑๒</p>		

๓. การวิเคราะห์ความผูกพัน ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะ

กลุ่มผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การวิเคราะห์ความผูกพัน	ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและ ข้อเสนอแนะ
<p>๑. หน่วยงานสาธารณสุข ได้แก่ กรมวิชาการระดับส่วนกลาง และระดับเขต สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ๗ จังหวัดพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๑๒ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป/โรงพยาบาลชุมชน พื้นที่เขตสุขภาพที่ ๑๒ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล และผู้ปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมสุขภาพในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๑๒</p> <p>๒. -หน่วยงานสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ศึกษาธิการจังหวัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย และโรงเรียนต่างๆ ทุกระดับ ในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๑๒</p> <p>- หน่วยงานสังกัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม มหาวิทยาลัยต่างๆ ในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๑๒</p>	<p>๑. มีการประสานงานและให้ข้อมูลในช่องทางทั้งที่เป็นทางการและแบบไม่เป็นทางการ ผ่านทาง Group line , line ส่วนตัว , โทรศัพท์ และ Email อย่างต่อเนื่อง</p> <p>๒. มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การประชุม/อบรม ติดตามเยี่ยมเสริมพลัง รวมถึงกิจกรรมในรูปแบบอื่น ๆ สม่่าเสมอ</p> <p>๓. มีการร่วมรับ/มอบรางวัลเชิดชูเกียรติการดำเนินงาน สำหรับหน่วยงานและบุคคล</p>	<p>๑.๑. โครงการส่งเสริมสุขภาพเด็กไทยในศตวรรษที่ ๒๑ รอบรู้สุขภาพดี เก่ง มีทักษะ แข็งแรง ด้วยสุขภาพดิจิทัล ปีงบประมาณ ๒๕๖๗</p> <p>๑) กิจกรรม ประชุมชี้แจงและพัฒนาศักยภาพผู้รับผิดชอบงานวัยเรียนวัยรุ่นระดับจังหวัด (ผ่านระบบออนไลน์) <ul style="list-style-type: none"> ➢ ผู้เข้าร่วมประชุมจากภาคการศึกษา สาธารณสุข และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งสิ้น ๙๗๐ คน ➢ ความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ($\bar{X} = ๔.๓๕$) ➢ ข้อเสนอแนะ <ul style="list-style-type: none"> -อยากให้เห็นตัวอย่างกิจกรรมต่างๆ ชัดเจนขึ้น -อยากให้มีการอบรม/ประชุม On-site -เป็นกิจกรรมที่ดี -แจกสื่อให้กับโรงเรียน <p>๒) กิจกรรม ประชุมขับเคลื่อนการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพเด็กวัยเรียนในสถานศึกษา “๑ โรงเรียน ๑ ครูอนามัย สร้างเด็กไทยรอบรู้สุขภาพ” (ผ่านระบบออนไลน์) <ul style="list-style-type: none"> ➢ ผู้เข้าร่วมประชุมจากภาคการศึกษา สาธารณสุข และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งสิ้น ๑,๔๔๗ คน ➢ ความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ($\bar{X} = ๔.๓๔$) ➢ ข้อเสนอแนะ <ul style="list-style-type: none"> -อยากให้มีการประชุม On-site แยกจัดแต่ละเขตการศึกษาของแต่ละจังหวัด <p>๑.๒.โครงการขับเคลื่อนระบบสุขภาพและอนามัยการเจริญพันธุ์ของวัยรุ่นในยุคดิจิทัล เขตสุขภาพที่ ๑๒ ปีงบประมาณ ๒๕๖๗</p> </p></p>

กลุ่มผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การวิเคราะห์ความผูกพัน	ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและ ข้อเสนอแนะ
<p>๓. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และศูนย์บริการสาธารณสุข ในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๑๒</p> <p>๔. เครือข่ายอื่นๆ NGO มูลนิธิ Path ๒ Health สถาบันสาธารณสุข คณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด กระทรวงมหาดไทย กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เครือข่ายภาคประชาชน/ วิทยาลัยผู้รับบริการในชุมชน ในพื้นที่เขตสุขภาพที่ ๑๒</p>		<p>๑) กิจกรรมประชุมพัฒนาศักยภาพภาคีเครือข่ายในดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพวัยรุ่นผ่านระบบออนไลน์</p> <p>➤ ความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๓๘$)</p> <p>➤ ข้อเสนอแนะ</p> <ul style="list-style-type: none"> -อยากให้ประชุม on-site มากกว่า on-line -ควรมีการจัดประชุมอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงานของกลุ่มวัยรุ่น <p>๑.๓ โครงการ กพด.</p> <p>๑) กิจกรรม</p> <p>ประชุมพัฒนาศักยภาพผู้รับผิดชอบงานส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมตามแนวทางโครงการพระราชดำริและโครงการเฉลิมพระเกียรติ (ผ่านระบบออนไลน์)</p> <p>➤ ผู้เข้าร่วมประชุม บุคลากรทางการศึกษา ครู และเจ้าหน้าที่สาธารณสุข รวมทั้งสิ้น ๑๑๐ คน</p> <p>➤ ความพึงพอใจ อยู่ในระดับ ($\bar{X} = ๔.๓๔$)</p> <p>➤ ข้อเสนอแนะ</p> <ul style="list-style-type: none"> -อยากให้ประชุม on-site -ควรมีการประชุมให้โรงเรียนอื่นที่ไม่ใช่สังกัด กพด. ด้วย -ข้อมูลเยอะเกิน <p>๒. ไม่พบข้อร้องเรียนจากการดำเนินงาน</p>



● กลุ่มวัยทำงาน

กลุ่มพัฒนาการส่งเสริมสุขภาพวัยทำงาน ศูนย์อนามัยที่ ๑๒ ยะลา มีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของ customer และ stakeholder ทั้งในปัจจุบันและพืงมีในอนาคต เพื่อพัฒนาความรู้ด้านสุขภาพวัยทำงาน ส่งเสริมการมีพฤติกรรมสุขภาพที่พึงประสงค์ ได้แก่ การรับประทานผักวันละ ๕ ทัพพีขึ้นไปตั้งแต่ ๔ วันขึ้นไปต่อสัปดาห์ มีกิจกรรมทางกายมากกว่าหรือเท่ากับ ๑๕๐ นาทีต่อสัปดาห์ มีพฤติกรรมนอน ๗ - ๙ ชั่วโมงต่อวัน ตั้งแต่ ๓ วันขึ้นไปต่อสัปดาห์ และพฤติกรรมการแปรงฟันก่อนนอนด้วยยาสีฟันผสมฟลูออไรด์ นานอย่างน้อย ๒ นาที ในชุมชนและสถานประกอบการ ตลอดจนส่งเสริมการมีสุขภาพที่ดีของบุคลากรในสถานประกอบการ ให้ครอบคลุม ๔ มิติ กาย ใจ สังคม จิตปัญญา ภายใต้หลักการ NEO-STAR บูรณาการ ๗ ประเด็นหลัก ๑๐ Package และ Happy ๘ สูการพัฒนาองค์กรสุขภาพะ

ผู้รับบริการ (customer) หมายถึง หน่วยงาน/สถานประกอบการ/บุคคล/ผู้ใช้บริการในการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพวัยทำงานอายุ ๑๕ - ๕๙ ปี

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholder) หมายถึง หน่วยงาน/สถานประกอบ/บุคคลผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพวัยทำงานให้มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม เสริมสร้างให้มีพฤติกรรมสุขภาพที่พึงประสงค์แก่วัยทำงาน อายุ ๑๕ - ๕๙ ปี ทั้ง ในชุมชนและสถานประกอบการ

๑. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนปัจจุบัน/อนาคต

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปัจจุบัน	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอนาคต	หมายเหตุ
<p>๑. หน่วยงานภาครัฐ</p> <p>๑.๑ หน่วยงานภายใน กระทรวงสาธารณสุข ได้แก่ สำนักส่งเสริมสุขภาพ กรมอนามัย, สำนักงานเขตสุขภาพที่ ๑๒, สำนักงานควบคุมและป้องกันโรคที่ ๑๒, สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด กลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพ วัยทำงาน,สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ,โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และแกนนำส่งเสริมสุขภาพใน ๗จังหวัดของเขตสุขภาพที่ ๑๒</p> <p>๒. หน่วยงานภาคเอกชน ได้แก่ โรงพยาบาลเอกชน สถานประกอบการ ร้านค้า โรงงานในเขตสุขภาพที่ ๑๒</p>	<p>สถานประกอบกิจการที่เข้าร่วมโครงการส่งเสริมสุขภาพในสถานประกอบการ ปี ๒๕๖๖ - ๒๕๖๘</p>	<div style="text-align: center;">  รายชื่อผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หน่วยงานภาครัฐ) </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  รายชื่อผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หน่วยงานภาคเอกชน/สถานประกอบการ) </div>

๒. ความพึงพอใจ/ความต้องการ/ความคาดหวัง

จากการสำรวจความพึงพอใจจากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมจัดทำแผนและชี้แจงแผนการขับเคลื่อนการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพ และองค์กรสุขภาพในสถานประกอบการ วัตถุประสงค์ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๖ วันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ ณ ห้องประชุมโรงพยาบาลหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีผู้เข้าร่วมประชุมตอบแบบประเมินความพึงพอใจร้อยละ ๘๙.๔๗ ของผู้เข้าร่วมประชุมทั้งหมด มีรูปแบบการจัดประชุม ลักษณะบรรยาย และร่วมแสดงความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ ในการขับเคลื่อนการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพในสถานประกอบการดำเนินงาน ตลอดจนวิธีการจัดการ อุปสรรค/ข้อจำกัดต่าง ๆ ในการดำเนินงานในพื้นที่

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าประชุม พบว่า โดยภาพรวมผู้เข้าประชุมมี ความพึงพอใจในการประชุม มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๕๘.๘๒ รองลงมา ได้แก่ มีระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๔๑.๑๗ โดยผู้เข้าประชุมมีความพึงพอใจมากที่สุดด้านความรู้ การนำไปใช้ และถ่ายทอดได้ มีความพึงพอใจด้านความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ที่มีความชัดเจน โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๖๕.๗๑ และ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๒๘ ความพึงพอใจในการมีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็น มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๖๒.๘๕ และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๑๔ โดยไม่พบการไม่พึงพอใจ

๓. ข้อเสนอแนะจากการประชุม

๑. สถานที่ / ห้องประชุม เนื่องจากวิสัยทัศน์ในการมองเห็นค่อนข้างยาก
๒. มีการประชุม Onsite ระดับพื้นที่ในแต่ละจังหวัด โดยมีผู้ประกอบการ/สถานประกอบในพื้นที่เข้าร่วม
๓. มีการติดตามหลังการประชุมสม่ำเสมอ
๔. การบูรณาการ ระหว่าง หน่วยงานวิชาการในพื้นที่
๕. ทหารประยุกต์ต้องมีความรู้ที่ได้ ในการส่งต่อแก่เครือข่ายอย่างต่อเนื่อง และกว้างขวางมากยิ่งขึ้น

๔. ความผูกพัน การสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการมีดังนี้

๑. การประสานงาน การให้ข้อมูล/ข่าวสาร สื่อสาร ผ่าน Group line, line ส่วนตัว และโทรศัพท์เป็น ระยะต่อเนื่อง
๒. ประชุม/อบรม ต่อเนื่อง และแผนการดำเนินการระดับพื้นที่ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน
๓. ติดตามเยี่ยมเสริมพลังเพื่อสร้างกำลังใจให้ผู้รับบริการ
๔. มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ
๕. ให้รางวัล
๖. จัดเวทีแลกเปลี่ยน/ คินข้อมูล และรับฟังปัญหา

๕. ความไม่พึงพอใจ

ไม่มี/ไม่พบความไม่พึงพอใจ

๖. ด้านประเมินความเสี่ยงการใช้ข้อมูล

มีการเฝ้าระวังความเสี่ยง ประเมินโอกาสของการเกิดความเสี่ยง ตลอดจนการวางแผนการแก้ไขความเสี่ยงในทุก ๆ กิจกรรม/โครงการเพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรมได้สำเร็จลุล่วง จากการวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพกลุ่มวัยทำงานเขตสุขภาพที่ ๑๒ พบว่า แผนปฏิบัติการไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดเป็นปัจจัยเสี่ยงระดับ ๖ โดยมีโอกาสในการเกิดความเสี่ยง ในระดับ ๒ (เกิดขึ้นได้บ้าง) มีระดับผลกระทบ ระดับ ๓ (ปานกลาง) ใช้กลยุทธ์ที่ ๑ (หลีกเลี่ยง/ กำจัดความเสี่ยง) และมีแนวทางการจัดการความเสี่ยง โดยกำหนดแผนงานกิจกรรมที่สามารถบูรณาการร่วมกับโครงการ/กิจกรรมอื่น ๆ

๗. ด้านเทคโนโลยีการสื่อสารและการใช้ข้อมูลดิจิทัล

ระบบการประมวลผลข้อมูลผ่านแพลตฟอร์มต่าง ๆ รวมไปถึง เครือข่ายสามารถติดตาม กระบวนการดำเนินงาน ผ่านระบบออนไลน์ต่าง ๆ ได้

● กลุ่มผู้สูงอายุ

1. กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปัจจุบันและอนาคต

กลุ่มพัฒนาการส่งเสริมสุขภาพวัยสูงอายุ ศูนย์อนามัยที่ 12 ยะลา ขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการดูแลส่งเสริมสุขภาพ และอนามัยสิ่งแวดล้อมในกลุ่มผู้สูงอายุ โดยการถ่ายทอดนโยบาย สนับสนุนองค์ความรู้ด้านวิชาการ พัฒนาศักยภาพ ตลอดจนกำกับ ติดตามและประเมินผล เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย โดยมีรายการข้อมูลผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งในปัจจุบัน และในอนาคต สรุปได้ดังนี้

กลุ่มผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผลการจำแนกกลุ่ม
ข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปัจจุบัน	1. หน่วยงานสาธารณสุข ได้แก่ กรมวิชาการระดับส่วนกลางและระดับเขต สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด 7 จังหวัดพื้นที่เขตสุขภาพที่ 12 สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และผู้ปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 12
	2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และศูนย์บริการสาธารณสุข
	3. หน่วยงานอื่น ๆ ได้แก่ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด สถานบริบาลผู้สูงอายุ หน่วยงานสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ศาสนสถาน สื่อวิทยุโทรทัศน์และหนังสือพิมพ์
	4. เครือข่ายภาคประชาชน/ผู้รับบริการในชุมชน ได้แก่ ผู้สูงอายุ ผู้ดูแลผู้สูงอายุ อสม. CG อาสาสมัครบริบาล ผู้นำศาสนา (พระสงฆ์ อีหม่าม)
กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่คาดว่าจะมีในอนาคต	1. สถานประกอบกิจการภาคเอกชน เช่น สถานดูแลผู้สูงอายุ เอกชน Daycare
	2. หน่วยงานภาครัฐ อื่น ๆ ได้แก่ หน่วยงานสังกัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม หน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงาน
	3. สื่อสังคมออนไลน์ผ่าน Platform ต่าง ๆ เช่น TikTok Facebook Instagram

2. การวิเคราะห์ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การวิเคราะห์ความต้องการ	ความคาดหวังของผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
<p>1. หน่วยงานสาธารณสุข ได้แก่ กรมวิชาการระดับส่วนกลางและระดับเขต สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด 7 จังหวัด พื้นที่เขตสุขภาพที่ 12 สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และผู้ปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 12</p> <p>2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัด องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์กรบริหารส่วนตำบล และศูนย์บริการสาธารณสุข</p> <p>3. หน่วยงานอื่น ๆ ได้แก่ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด สถาบันบิบาลผู้สูงอายุ หน่วยงานสังกัดกระทรวงศึกษา ศาสนสถาน สื่อวิทยุและโทรทัศน์</p> <p>4. เครือข่ายภาคประชาชน/ ผู้รับบริการในชุมชน ได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้ดูแลผู้สูงอายุ อสม. Caregiver อาสาสมัครบิบาล และผู้นำศาสนา (พระสงฆ์และอิม่าม)</p>	<p>1.การบูรณาการการดำเนินงานร่วมกันระหว่างเครือข่ายที่ขับเคลื่อนงานด้านการดูแลส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุในระดับเขต</p> <p>2. การสนับสนุนเครื่องมือ องค์ความรู้ด้านการดูแลส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุและผู้ที่มีภาวะพึ่งพิงอย่างต่อเนื่อง</p> <p>3. การพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสุขภาพและการดูแลผู้สูงอายุ</p> <p>4. การติดตามเยี่ยมเสริมพลัง เพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา</p> <p>5. การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้/ คืบข้อมูล และรับฟังปัญหาในพื้นที่</p> <p>6. การยกย่องเชิดชูเกียรติ บุคลากร/หน่วยงานที่ดำเนินงานด้านการดูแลส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ</p> <p>7. การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานดูแลส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ</p>	<p>1. ความชัดเจนและความรวดเร็วของการสนับสนุนให้ข้อเสนอแนะและเสนอแนะการดำเนินงาน</p> <p>2. การใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพในการขับเคลื่อนและประสานงาน รวมถึงบูรณาการเครื่องมือในการดำเนินงานเพื่อลดภาระงานในระดับพื้นที่</p> <p>3. การสนับสนุนสื่อ องค์ความรู้ที่เพียงพอต่อการดำเนินงาน</p>

3. การวิเคราะห์ความผูกพัน ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะ

กลุ่มผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การวิเคราะห์ความผูกพัน	ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะ
<p>1. หน่วยงานสาธารณสุข ได้แก่ กรมวิชาการระดับส่วนกลางและระดับเขต สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด 7 จังหวัด พื้นที่เขตสุขภาพที่ 12 สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และผู้ปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมสุขภาพ ผู้สูงอายุในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 12</p> <p>2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัด องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์กรบริหารส่วนตำบล และศูนย์บริการสาธารณสุข</p> <p>3. หน่วยงานอื่น ๆ ได้แก่ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด สถาบันบริบาลผู้สูงอายุ หน่วยงานสังกัดกระทรวงศึกษา ศาสนสถาน สื่อวิทยุและโทรทัศน์</p> <p>4. เครือข่ายภาคประชาชน/ ผู้รับบริการในชุมชน ได้แก่ผู้สูงอายุ ผู้ดูแลผู้สูงอายุ อสม. Caregiver อาสาสมัครบริบาล และผู้นำศาสนา (พระสงฆ์และอิม่าม)</p>	<p>1. มีการประสานงานและให้ข้อมูลในช่องทางทั้งที่เป็นทางการและแบบไม่เป็นทางการ ผ่านทาง Group line, line ส่วนตัว, โทรศัพท์ และ Email อย่างต่อเนื่อง</p> <p>2. มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การประชุม/อบรม ติดตามเยี่ยมเสริมพลัง รวมถึงกิจกรรมในรูปแบบอื่น ๆ สม่่าเสมอ</p> <p>3. มีการร่วมรับ/มอบรางวัลเชิดชูเกียรติการดำเนินงาน สำหรับหน่วยงานและบุคคล</p>	<p>1. ความพึงพอใจต่อการดำเนินการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการฟื้นฟูและพัฒนาศักยภาพ Care Manager ในการดูแลผู้สูงอายุระยะยาว (Long term Care) และการดูแลผู้ป่วยระยะท้ายแบบประคับประคอง (Palliative Care) ผ่านระบบออนไลน์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.83, S.D. = 0.42)</p> <p>2. ความพึงพอใจต่อประชุมพัฒนาศักยภาพบุคลากรและภาคีเครือข่าย ในการส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพชะลอชรา ชีวียืนยาว ผ่านระบบออนไลน์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.52, S.D. = 0.46)</p> <p>3. การดำเนินในไตรมาส 1 - 2 ไม่พบข้อร้องเรียนจากการดำเนินงาน</p>