

**การวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อการขับเคลื่อน
การดำเนินงานเพื่อลดการตายมารดา**

๑. ข้อมูลด้านผู้รับบริการ

กลุ่มผู้รับบริการปัจจุบัน	กลุ่มผู้รับบริการในอนาคต
<ul style="list-style-type: none"> - โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขทุกแห่ง - สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดทุกแห่ง - ศูนย์อนามัยที่ ๑ - ๑๒ - กรมการแพทย์ - กรมควบคุมโรค - กรมสุขภาพจิต - ราชวิทยาลัยสูตินารีแพทย์แห่งประเทศไทย - ราชวิทยาลัยกุมารแพทย์แห่งประเทศไทย - กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ - กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย - สำนักสถิติแห่งชาติ - โรงพยาบาลค่าย สังกัดกรมแพทย์ทหารบก กระทรวงกลาโหม - โรงพยาบาล สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร - สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) - องค์การอนามัยโลก WHO - กองทุนเพื่อเด็กแห่งสหประชาชาติ UNICEF - กองทุนประชากรแห่งสหประชาชาติ United Nations Population Fund (UNFPA) - โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยหรือวิทยาลัยแพทยศาสตร์ (โรงพยาบาลโรงเรียนแพทย์) - ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ - มหาวิทยาลัยนเรศวร - ศิริราชพยาบาล 	<ul style="list-style-type: none"> - โรงพยาบาลเอกชน - โรงพยาบาล สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น - โรงพยาบาล สังกัดกรมแพทย์ทหารเรือ - โรงพยาบาล สังกัดกรมแพทย์ทหารอากาศ - โรงพยาบาล สังกัดสำนักงานแพทย์ใหญ่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ - โรงพยาบาลบุรีฉัตรไชยากร สังกัดการรถไฟแห่งประเทศไทย - โรงพยาบาลการทำเรือแห่งประเทศไทย สังกัดการทำเรือแห่งประเทศไทย - โรงพยาบาลการไฟฟ้านครหลวง สังกัดการไฟฟ้านครหลวง - โรงพยาบาลโรงงานยาสูบ สังกัดกระทรวงการคลัง - ทំตศสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ สังกัดกระทรวงยุติธรรม - โรงพยาบาลบ้านแพ้ว สังกัดองค์การมหาชน - มหาวิทยาลัย - หน่วยงานวิชาการที่เกี่ยวข้องกับงานสตรีและเด็กปฐมวัย - ภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง - กลุ่มประเทศอาเซียน

๒. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

๒.๑ กรมอนามัยทำหน้าที่เป็นผู้นำด้านวิชาการ

- เป็นผู้นำด้านวิชาการและเป็นศูนย์ประสานงานด้านการรับ ส่ง และคืนข้อมูล
- ส่งเสริม สนับสนุน และขับเคลื่อน การพัฒนาคุณภาพของระบบบริการงานอนามัยแม่และเด็ก โดยใช้การประเมิน การเยี่ยมสำรวจจากภายนอกและการรับรองกระบวนการคุณภาพการให้บริการงานอนามัยแม่และเด็กเป็นกลไกกระตุ้น ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาลอย่างสมดุล
- ให้ข้อเสนอแนะในฐานผู้เชี่ยวชาญ (expert opinion)
- จัดหา/ประสาน ผู้เชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำหรือชี้ให้เป็นถึงข้อผิดพลาดและแนวทางการพัฒนางาน
- บังคับใช้กฎหมาย/ข้อกำหนด/มาตรการ/นโยบาย/ในบริหารจัดการระบบบริการให้มีคุณภาพชัดเจน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่นขึ้นทะเบียนหญิงตั้งครรภ์รายใหม่ทุกราย ตรวจคัดกรองความเสี่ยงในคลินิกฝากครรภ์ที่ รพ.สต. โดยใช้แบบคัดกรองความเสี่ยง ๑๘ ข้อในสมุดสีชมพู ถ้าพบความเสี่ยงส่งต่อให้ โรงพยาบาลชุมชนต้องส่งต่อหมอสูติทุกราย ในรายที่มีความเสี่ยงอายุครรภ์ที่กำหนดต้องได้พบแพทย์เฉพาะทางทุกราย เป็นต้น

๒.๒ พัฒนาระบบบริการที่มีคุณภาพ ผู้รับบริการได้รับบริการตามมาตรฐานสากลอย่างเท่าเทียม

๒.๒.๑ ยกระดับภาคีเครือข่าย

- พัฒนาหลักสูตรสุขศึกษา บรรจุแผนการเรียนการสอนเรืออนามัยครอบครัว การวางแผนครอบครัว การตั้งครรภ์ พัฒนาการเด็ก การมีเพศสัมพันธ์ที่ปลอดภัย
- พัฒนาหลักสูตรการศึกษานอกระบบ ต้องได้รับความรู้จากผู้นำชุมชนหรือผู้นำศาสนา เน้นครอบครัวมีส่วนร่วม วางแผนเลือกคู่วิต วางแผนการมีบุตรในวัยและเวลาที่เหมาะสม
- พัฒนาสิทธิประโยชน์อันพึงได้รับกลุ่มสตรีตั้งครรภ์ สามปี และเด็กปฐมวัย
- มาตรฐานที่ใช้/QA มาตรฐานอนามัยแม่และเด็ก/HA ANC ครบวงจร/ANC คุณภาพการดูแลต่อเนื่อง และเท่าเทียมในโรงพยาบาลทุกสังกัดรวมถึงโรงพยาบาลเอกชน

๒.๒.๒ ยกระดับคุณภาพบริการ

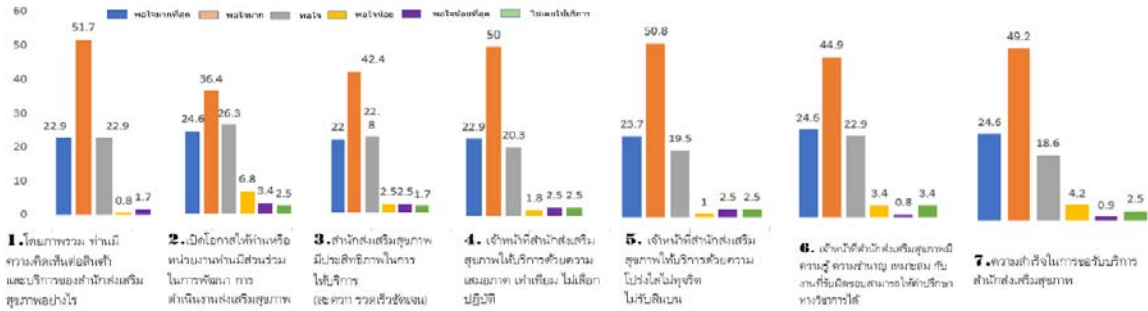
- พัฒนามาตรฐานบริการงานอนามัยแม่และเด็กสำหรับสถานบริการและเครือข่ายบริการสุขภาพระดับจังหวัดเทียบเท่ามาตรฐานสากล
- ความรู้ที่ผู้รับบริการ หญิงตั้งครรภ์และครอบครัว ต้องได้รับความรู้และเกิดความรู้ตระหนักรู้ ตลอดจนนำความรู้สู่การปฏิบัติเพื่อการดูแลที่ถูกต้อง เหมาะสม ก่อให้เกิดความปลอดภัยด้านสุขภาพ (HL ที่ต้องได้รับ)
- พัฒนาศักยภาพให้ผู้รับผิดชอบงานแม่และเด็ก เพิ่มอัตรากำลัง สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

๒.๓ ความคาดหวังในการก้าวสู่ความเป็นผู้นำในระดับสากล

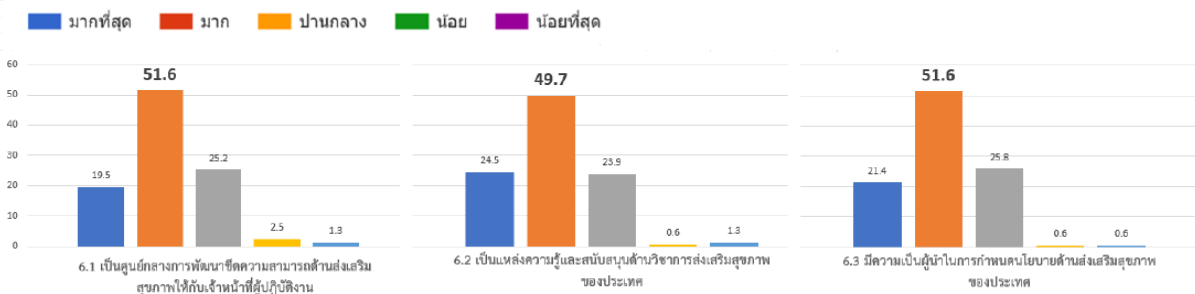
- ๑ ประเทศไทยเป็นผู้นำด้านอนามัยแม่และเด็กของภูมิภาคอาเซียน
- ๒ สร้างความร่วมมือกับประเทศในภูมิภาคอาเซียนในการพัฒนาการให้บริการงานอนามัยแม่และเด็กให้มีคุณภาพเทียบเท่ากับสากล
- ๓ ประเทศไทยเป็นศูนย์ความรู้ด้านวิชาการและเทคโนโลยีงานอนามัยแม่และเด็กของภูมิภาคอาเซียน สร้างความร่วมมือกับประเทศในภูมิภาคอาเซียนในการพัฒนาการให้บริการงานอนามัยแม่และเด็กให้มีคุณภาพเทียบเท่ากับสากล
- ๔ ประเทศไทยเป็นศูนย์การเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านความรู้ ทักษะ สื่อสาร สร้างความรอบรู้และตระหนักในการส่งเสริมสุขภาพในการพัฒนาอนามัยแม่และเด็กในระดับอาเซียน

๓. ความผูกพัน

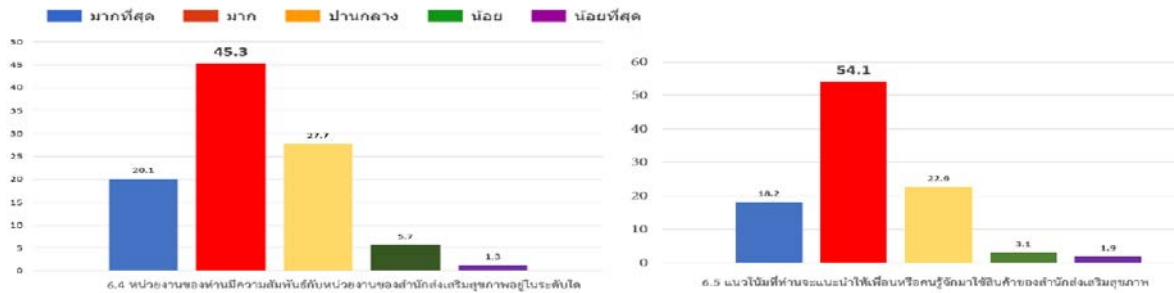
ภาพลักษณ์และระดับความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับสำนักส่งเสริมสุขภาพ



ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของการดำเนินงานเพื่อลดการตายมารดา สำนักส่งเสริมสุขภาพ



ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์เกี่ยวกับการดำเนินงานเพื่อลดการตายมารดา สำนักส่งเสริมสุขภาพ



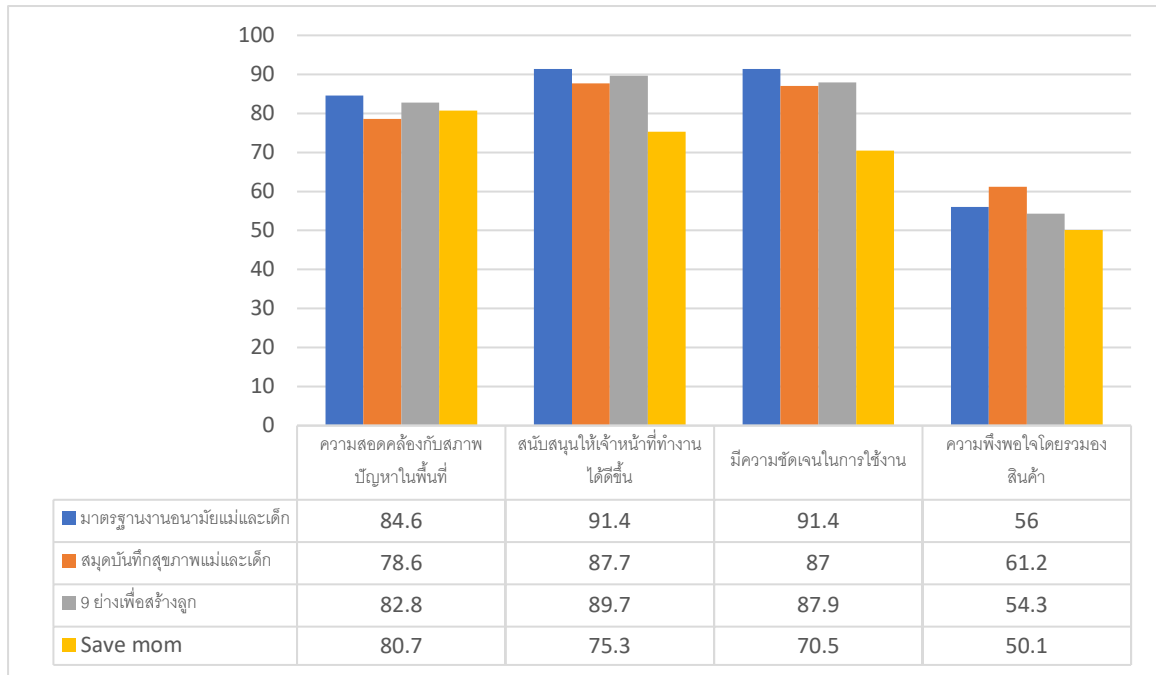
จากการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ และบุคลากร เกี่ยวกับภาพลักษณ์และระดับความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับสินค้า/บริการ งานอนามัยแม่และเด็ก สำนักส่งเสริมสุขภาพ พบว่าร้อยละ ๕๑.๗ ของผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากต่อสินค้าและบริการของกลุ่มอนามัยแม่และเด็ก สำนักส่งเสริมสุขภาพ ร้อยละ ๓๖.๔ ของผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ได้มีส่วนร่วมในการพัฒนางานอนามัยแม่และเด็กร่วมกับสำนักส่งเสริมสุขภาพ ร้อยละ ๔๒.๔ ของผู้รับบริการพอใจมากที่สำนักส่งเสริมสุขภาพมีประสิทธิภาพในการให้บริการ สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และมีใจพร้อมในความให้บริการ ร้อยละ ๕๐ ของผู้รับบริการพอใจมากที่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอนามัยแม่และเด็ก สำนักส่งเสริมสุขภาพให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ พร้อมทั้งให้บริการด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่รับสินบน ร้อยละ ๔๔.๙ ของผู้รับบริการเห็นว่าเจ้าหน้าที่งานอนามัยแม่และเด็กมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เหมาะสมกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย สามารถให้คำปรึกษาด้านวิชาการได้อย่างเหมาะสม และร้อยละ ๕๐ ของผู้รับบริการพอใจมากและประสบความสำเร็จในการขอรับบริการด้านงานอนามัยแม่และเด็ก สำนักส่งเสริมสุขภาพ

นอกจากนี้ผลการสำรวจยังสามารถบ่งชี้ด้านภาพลักษณ์ของสินค้าและบริการงานอนามัยแม่และเด็ก สำนักส่งเสริมสุขภาพ ได้ว่า ครึ่งหนึ่งของผู้รับบริการเห็นว่าสินค้าและบริการงานอนามัยแม่และเด็ก สำนักส่งเสริมสุขภาพสามารถเป็นศูนย์กลางการพัฒนาขีดความสามารถแก่เจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งเป็นแหล่งความรู้และสนับสนุนด้านวิชาการและมีความเป็นผู้นำด้านการขับเคลื่อนนโยบายในระดับประเทศในระดับปานกลาง โดยสรุปร้อยละ ๔๕.๓ ของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับสินค้า บริการ งานอนามัยแม่และเด็กสำนักส่งเสริมสุขภาพอยู่ในระดับมาก และร้อยละ ๕๔.๑ ของผู้รับบริการจะแนะนำให้ภาคีเครือข่ายอื่นๆมาใช้สินค้า บริการ งานอนามัยแม่และเด็ก สำนักส่งเสริมสุขภาพในระดับมาก

๔. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์/กระบวนการ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสุขภาพอนามัยแม่และเด็ก

๔.๑ ความพึงพอใจ

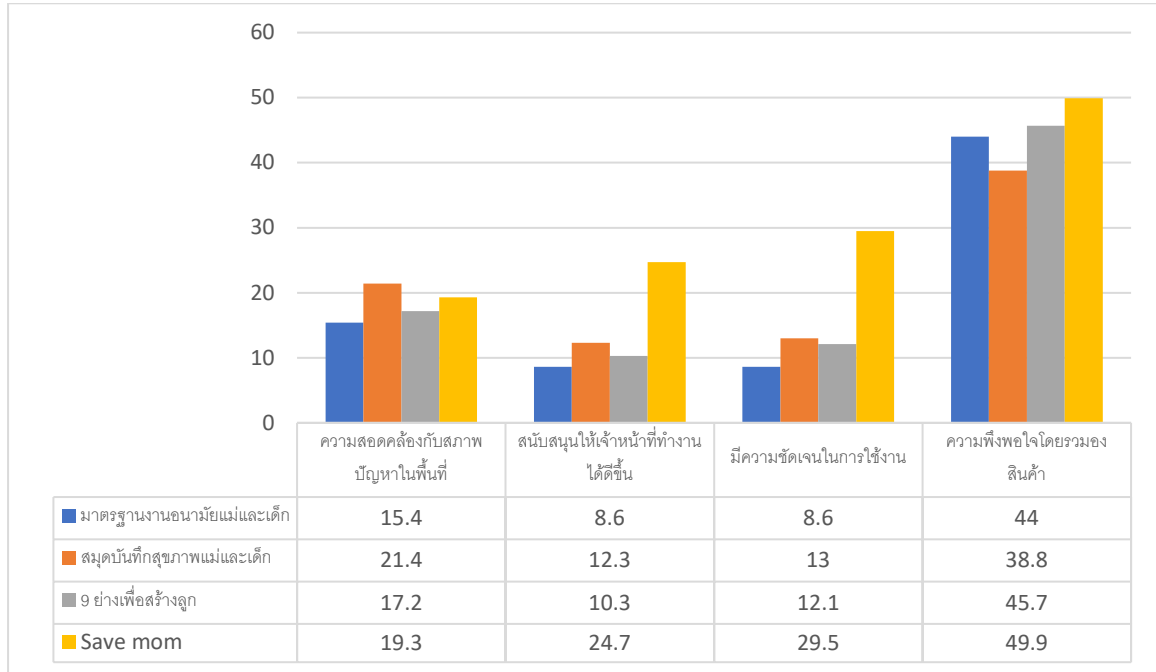
ความพึงพอใจต่อสินค้า/บริการงานอนามัยแม่และเด็ก สำนักส่งเสริมสุขภาพ เพื่อการดูแลสตรีตั้งครรภ์ และเด็กปฐมวัย และลดการตายมารดา



จากการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นต่อการบริการ และบุคลากร ในภาพรวมสินค้า/บริการงานอนามัยแม่และเด็ก ของสำนักส่งเสริมสุขภาพพบว่า ร้อยละ ๘๘.๓ ของผู้ตอบคำถามรู้จักและเคยใช้ผลิตภัณฑ์สินค้า และบริการงานอนามัยแม่และเด็ก สำนักส่งเสริมสุขภาพ โดยสินค้าที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาในพื้นที่ที่สุดได้แก่ มาตรฐานงานอนามัยแม่และเด็ก นอกจากนี้มาตรฐานงานอนามัยแม่และเด็กยังเป็นสินค้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเป็นสินค้าที่ช่วยสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้ง่ายขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการขับเคลื่อนการดำเนินงานที่ชัดเจนที่สุด แต่สินค้าหรือบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในภาพรวมมากที่สุดได้แก่ สมุดบันทึกสุขภาพแม่และเด็ก ที่มีการใช้อย่างแพร่หลาย

๔.๒ ความไม่พึงพอใจ

ความไม่พึงพอใจต่อสินค้า/บริการงานอนามัยแม่และเด็ก สำนักส่งเสริมสุขภาพ เพื่อการดูแลสตรีตั้งครรภ์ และเด็กปฐมวัย และลดการตายมารดา : ลูกเกิดรอด แม่ปลอดภัย



จากการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นต่อการบริการ และบุคลากร ในภาพรวมสินค้า/บริการงานอนามัยแม่และเด็ก ของสำนักส่งเสริมสุขภาพพบว่า ร้อยละ ๑๕.๔ ของผู้ตอบคำถามไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์สินค้า และบริการงานอนามัยแม่และเด็ก สำนักส่งเสริมสุขภาพ โดยสินค้าที่ไม่สอดคล้องกับสภาพปัญหาในพื้นที่ ได้แก่ สมุดบันทึกสุขภาพสีชมพู ในแง่ของจำนวนการผลิตน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการของพื้นที่ และการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของสมุดที่มีบ่อยจนเกินไป นอกจากนี้สินค้าที่ไม่ช่วยสนับสนุนการทำงานของพื้นที่ได้แก่ โปรแกรม Save mom เนื่องจากเป็นการเพิ่มภาระในการลงข้อมูลในระบบ และซ้ำซ้อนในบางพื้นที่ที่สามารถผลิตและบริหารจัดการข้อมูลได้เอง นอกจากนี้เนื่องจาก Save mom ยังเป็นโปรแกรมใหม่ จึงควรที่จะมีการนำร่องในพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งก่อน เพื่อปรับปรุงรูปแบบงาน แลละโปรแกรม ให้มีความพร้อมมากขึ้น และมีการขับเคลื่อนการดำเนินงานที่ไม่ชัดเจน ขาดการอบรมเจ้าหน้าที่ จึงทำให้กระดำเนินงานไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร

๕. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

๕.๑ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงสินค้าและบริการงานอนามัยแม่และเด็ก

๕.๑.๑ มาตรฐานงานอนามัยแม่และเด็กสำหรับสถานบริการและเครือข่ายบริการสุขภาพระดับจังหวัด

- พัฒนา/ทบทวน/ปรับปรุงมาตรฐานฯ ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล และมีขั้นตอน/รูปแบบ/กระบวนการ การประเมินและการเก็บข้อมูลที่ชัดเจน
- พัฒนาศักยภาพทีมประเมินรับรองมาตรฐานงานอนามัยแม่และเด็กทั้งในระดับเขตและจังหวัด ให้มีศักยภาพที่เท่าเทียม และเป็นไปในแนวเดียวกัน
- จัดลำดับการประเมินมาตรฐานและมอบล่เช็คชูเกียรติแก่โรงพยาบาลผ่านการประเมินรับรองมาตรฐานงานอนามัยแม่และเด็ก ดังนี้ ๑) หน่วยงานที่สามารถผ่านการประเมินฯ ด้วยคะแนนร้อยละ ๙๐ ขึ้นไป มอบล่และใบประกาศเชิดชูเกียรติ ๒) หน่วยงานที่สามารถผ่านการประเมินฯ ด้วยคะแนนร้อยละ ๘๐ ขึ้นไปแต่ไม่เกิน ๙๐ มอบบใบประกาศเชิดชูเกียรติ

๕.๑.๒ สมุดบันทึกสุขภาพแม่และเด็ก

- การจัดส่งสมุดบันทึกสุขภาพแม่และเด็กให้ตรงรอบ/ตรงระยะเวลา การใช้งานของพื้นที่
- ปรับปรุงเนื้อหาเรื่องตารางการให้วัคซีนให้ตรงตามเกณฑ์ที่กรมควบคุมโรคปรับปรุง
- ไม่ควรปรับเนื้อหาบ่อยเกินไป

๕.๑.๓ ๙ อย่างเพื่อสร้างลูก

- เพิ่มการสื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อเป็นการกระตุ้นการใช้งาน
- ส่งเสริม สนับสนุนให้โปรแกรม ๙ อย่างเพื่อสร้างลูก เป็นกิจกรรมหนึ่งในมาตรฐานการฝากครรภ์ หลังคลอด คลินิกสุขภาพเด็กดี

๕.๑.๔ Save mom

- เพิ่มเนื้อหาแบบประเมินความเสี่ยงหญิงตั้งครรภ์ด้วยตนเอง
- พัฒนาชุดความรู้ภายในโปรแกรม
- ปรับปรุงโปรแกรมให้หญิงตั้งครรภ์สามารถประเมินตนเองทุกวัน เพื่อกระตุ้นการดูแลและเฝ้าระวังสุขภาพตนเอง
- เพิ่มความน่าสนใจของโปรแกรม/สีสันทัน/รูปแบบ