

ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด อัตราส่วนการตายมารดาไทยต่อแสนการเกิดมีชีพ

กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

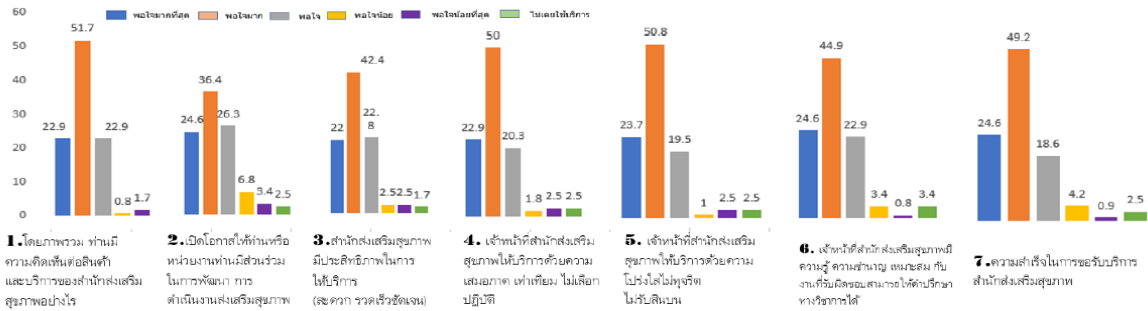
1. หน่วยบริการสาธารณสุขทุกระดับทั้งภาครัฐและเอกชน
2. หน่วยงานที่ไม่แสวงหาผลประโยชน์ เช่น WHO UNICEF UNFPA Vitalstrategy IHPP
3. หน่วยงานวิชาการที่เกี่ยวข้อง
4. ประชาชน

ความต้องการ/ความคาดหวัง

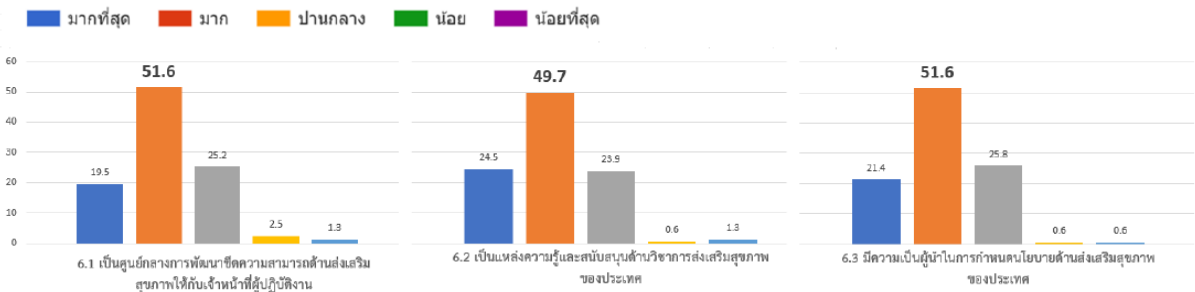
- ให้ข้อเสนอแนะในฐานะผู้เชี่ยวชาญ (expert opinion) เป็นผู้นำด้านวิชาการและเป็นศูนย์ประสานด้านข้อมูล ความรู้ นวัตกรรม และงานวิจัย
- พัฒนาและควบคุมคุณภาพระบบบริการงานอนามัยแม่และเด็ก โดยใช้การประเมินและรับรองมาตรฐานงานอนามัยแม่และเด็กในหน่วยบริการแต่ละระดับ
- บังคับใช้กฎหมาย/ข้อกำหนด/มาตรการ/นโยบาย/ในบริหารจัดการระบบบริการให้มีคุณภาพ ชัดเจน เป็นรูปธรรม และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- จัดหา/ประสาน ผู้เชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำหรือชี้ให้เป็นถึงข้อผิดพลาดและแนวทางการพัฒนางาน
- มาตรฐาน/พัฒนาหลักสูตร/สิทธิประโยชน์ ที่เกี่ยวข้อง
 - a) หลักสูตรทางการศึกษาดูแลสุขภาพ การช่วยเหลือภาวะฉุกเฉิน ตามหลักสากล เช่นอนามัยครอบครัว การวางแผนครอบครัว การตั้งครรภ์ พัฒนาการเด็ก การมีเพศสัมพันธ์ที่ปลอดภัย
 - b) พัฒนาหลักสูตรการศึกษานอกระบบ
 - c) พัฒนาหลักสูตรชุมชน โดยมีผู้นำชุมชนหรือผู้นำศาสนาเป็นผู้ให้ความรู้ เช่นเพศ การดูแลสุขภาพ การวางแผนครอบครัว การช่วยเหลือภาวะฉุกเฉิน
 - d) มาตรฐานการประกันคุณภาพระบบบริการงานอนามัยแม่และเด็ก /QA /HA ของหน่วยบริการทุกสังกัด
 - e) พัฒนาสิทธิประโยชน์อันพึงได้รับกลุ่มสตรีตั้งครรภ์ สามี และเด็กปฐมวัย
- พัฒนาชุดความรู้สำหรับผู้รับบริการ
 - a) ประชาชน สร้างความรู้ให้เกิดความตระหนักรู้ ตลอดจนนำความรู้สู่การปฏิบัติเพื่อการดูแลที่ถูกต้อง เหมาะสม ก่อให้เกิดความปลอดภัยด้านสุขภาพ
 - b) ชุมชน ชุดความรู้ในส่งเสริมการสุขภาพในชุมชน งบประมาณในการผลิตชุดความรู้ท้องถิ่น
 - c) หน่วยงาน พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านวิชาการ และทักษะที่ทันสมัย

ความผูกพัน

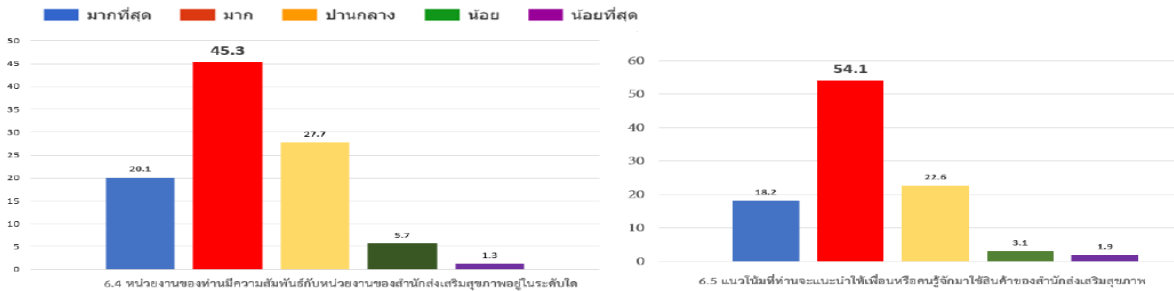
ภาพลักษณ์และระดับความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับสำนักส่งเสริมสุขภาพ



ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของการดำเนินงานเพื่อลดการตายมารดา สำนักส่งเสริมสุขภาพ



ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์เกี่ยวกับการดำเนินงานเพื่อลดการตายมารดา สำนักส่งเสริมสุขภาพ



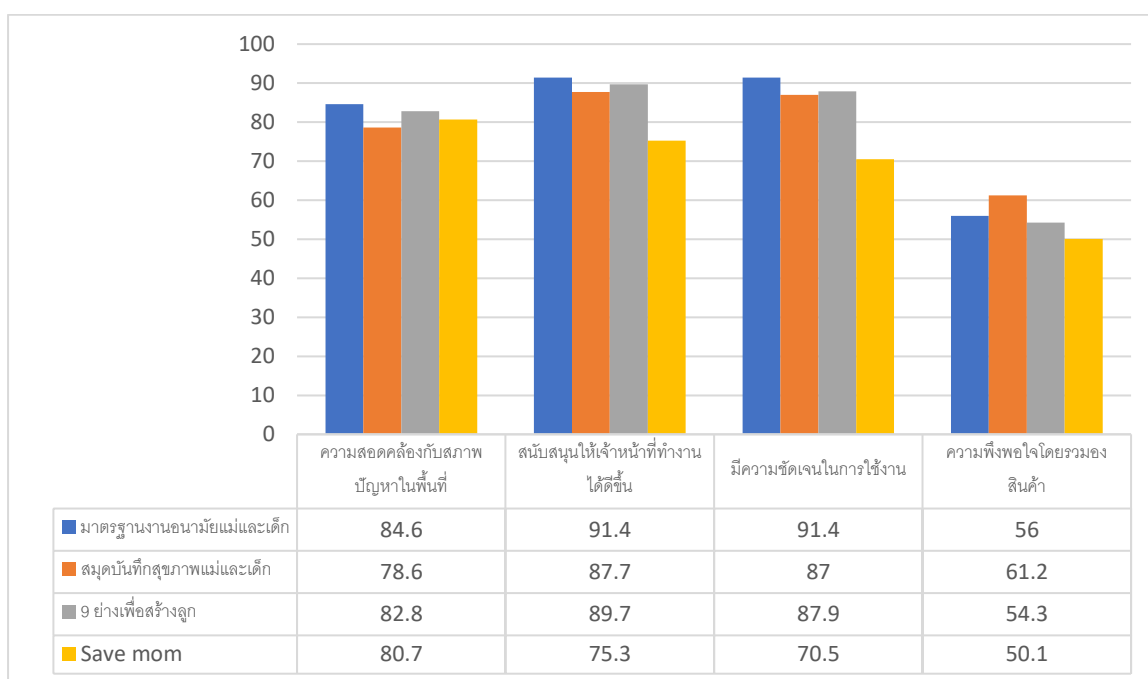
จากการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ และบุคลากร เกี่ยวกับภาพลักษณ์และระดับความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับสินค้า/บริการ งานอนามัยแม่และเด็ก สำนักส่งเสริมสุขภาพ พบว่าร้อยละ 51.7 ของผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากต่อสินค้าและบริการของกลุ่มอนามัยแม่และเด็ก สำนักส่งเสริมสุขภาพ ร้อยละ 36.4 ของผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ได้มีส่วนร่วมในการพัฒนางานอนามัยแม่และเด็กร่วมกับสำนักส่งเสริมสุขภาพ ร้อยละ 42.4 ของผู้รับบริการพอใจมากที่สำนักส่งเสริมสุขภาพมีประสิทธิภาพในการให้บริการ สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และมีใจพร้อมในความให้บริการ ร้อยละ 50 ของผู้รับบริการพอใจมากที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอนามัยแม่และเด็ก สำนักส่งเสริมสุขภาพให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติ พร้อมทั้งให้บริการด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่รับสินบน ร้อยละ 44.9 ของผู้รับบริการเห็นว่าเจ้าหน้าที่งานอนามัยแม่และเด็กมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เหมาะสมกับหน้าที่ที่ได้รับ

มอบหมาย สามารถให้คำปรึกษาด้านวิชาการได้อย่างเหมาะสม และร้อยละ 50 ของผู้รับบริการพอใจมากและประสบความสำเร็จในการขอรับบริการด้านงานอนามัยแม่และเด็ก สำนักส่งเสริมสุขภาพ

นอกจากนี้ผลการสำรวจยังสามารถบ่งชี้ด้านภาพลักษณ์ของสินค้าและบริการงานอนามัยแม่และเด็ก สำนักส่งเสริมสุขภาพ ได้ว่า ครึ่งหนึ่งของผู้รับบริการเห็นว่าสินค้าและบริการงานอนามัยแม่และเด็ก สำนักส่งเสริมสุขภาพสามารถเป็นศูนย์กลางการพัฒนาขีดความสามารถแก่เจ้าหน้าที่ พร้อมทั้งเป็นแหล่งความรู้และสนับสนุนด้านวิชาการและมีความเป็นผู้นำด้านการขับเคลื่อนนโยบายในระดับประเทศในระดับปานกลาง โดยสรุปร้อยละ 45.3 ของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับสินค้า บริการ งานอนามัยแม่และเด็กสำนักส่งเสริมสุขภาพอยู่ในระดับมาก และร้อยละ 54.1 ของผู้รับบริการจะแนะนำให้ภาคีเครือข่ายอื่น ๆ มาใช้สินค้า บริการ งานอนามัยแม่และเด็ก สำนักส่งเสริมสุขภาพในระดับมาก

ความพึงพอใจ

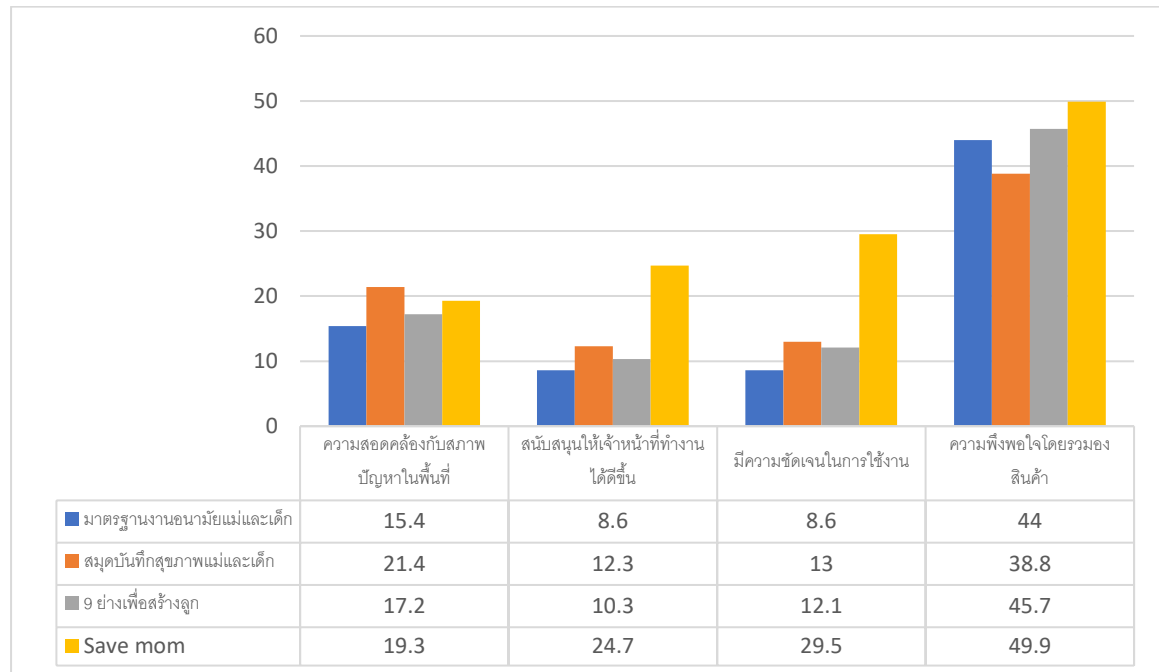
ความพึงพอใจต่อสินค้า/บริการงานอนามัยแม่และเด็ก สำนักส่งเสริมสุขภาพ เพื่อการดูแลสตรีตั้งครรภ์ และเด็กปฐมวัย และลดการตายมารดา



จากการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นต่อการบริการ และบุคลากร ในภาพรวมสินค้า/บริการงานอนามัยแม่และเด็ก ของสำนักส่งเสริมสุขภาพพบว่า ร้อยละ 98.3 ของผู้ตอบคำถามรู้จักและเคยใช้ผลิตภัณฑ์สินค้า และบริการงานอนามัยแม่และเด็ก 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 นอกจากนี้สินค้าที่ไม่ช่วยสนับสนุนการทำงานของพื้นที่ ได้แก่ โปรแกรม Save mom เนื่องจากเป็นการเพิ่มภาระในการลงข้อมูลในระบบ และซ้ำซ้อนในบางพื้นที่ที่สามารถผลิตและบริหารจัดการข้อมูลได้เอง นอกจากนี้เนื่องจาก Save mom ยังเป็นโปรแกรมใหม่ จึงควรที่จะมีการนำร่องในพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งก่อน เพื่อปรับปรุงรูปแบบงาน และโปรแกรม ให้มีความพร้อมมากขึ้น และมีการขับเคลื่อนการดำเนินงานที่ไม่ชัดเจน ขาดการอบรมเจ้าหน้าที่ จึงทำให้กระดำเนิงานไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

1. ประเทศไทยต้องเป็นผู้นำด้านอนามัยแม่และเด็กของภูมิภาคอาเซียน โดยมีกรมอนามัยเป็นหน่วยงานหลักในการรับผิดชอบ
2. สร้างความร่วมมือกับประเทศในภูมิภาคอาเซียนในการพัฒนาการให้บริการงานอนามัยแม่และเด็กให้มีคุณภาพเทียบเท่ากับสากล
3. เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ ความรู้ด้านวิชาการและเทคโนโลยีงานอนามัยแม่และเด็กของภูมิภาคอาเซียน สร้างความร่วมมือกับประเทศในภูมิภาคอาเซียนในการพัฒนาการให้บริการงานอนามัยแม่และเด็กให้มีคุณภาพเทียบเท่ากับสากล
4. เป็นศูนย์การพัฒนาศักยภาพบุคลากร พัฒนาทักษะในสายงานด้านส่งเสริมสุขภาพที่ขาดแคลน ส่งออกบุคลากรเพื่อไปปฏิบัติงานในต่างประเทศในสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับงานอนามัยแม่และเด็กในระดับอาเซียน