

ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
เพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด
อัตราส่วนการตายมารดาไทยต่อแสนการเกิดมีชีพ
ปีงบประมาณ 2567

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 ผู้เชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำหรือชี้ให้เป็นถึงข้อผิดพลาดและแนวทางการพัฒนา
งาน
- มาตรฐาน/พัฒนาหลักสูตร/สิทธิประโยชน์ ที่เกี่ยวข้อง
 - a) หลักสูตรทางการศึกษาการดูแลสุขภาพ 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

จากการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อกลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพมารดาและทารก ในครรภ์ของอนามัยมารดาและทารก ด้านการบริการงานวิชาการ งานนโยบาย และบุคลากร เกี่ยวกับภาพลักษณ์ และระดับความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการ สินค้า และบริการ พบว่าร้อยละ 60 ของผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากต่อสินค้าและบริการของกลุ่มอนามัยแม่และเด็กสำนักส่งเสริมสุขภาพ ร้อยละ 40 ของผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ได้มีส่วนร่วมในการพัฒนางาน ส่งเสริมสุขภาพมารดาและทารกในครรภ์ ร่วมกับกองอนามัยมารดาและทารก ร้อยละ 45 ของผู้รับบริการ พึงพอใจมากที่กองอนามัยมารดาและทารกมีประสิทธิภาพในการให้บริการและสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และร้อยละ 60 ของผู้รับบริการ พึงพอใจมากที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานและให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่รับสินบน และร้อยละ 50 ของผู้รับบริการเห็นว่าเจ้าหน้าที่งานอนามัยแม่และเด็กมีความรู้ความเชี่ยวชาญเหมาะสมกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และยังสามารถให้คำปรึกษาด้านวิชาการได้อย่างเหมาะสม และร้อยละ 70 ของผู้รับบริการพึงพอใจมากและประสบความสำเร็จในการขอรับบริการด้านงานอนามัยแม่และเด็กสำนักส่งเสริมสุขภาพ

นอกจากนี้ผลการสำรวจยังสามารถบ่งชี้ด้านภาพลักษณ์ของสินค้าและบริการงานอนามัยแม่และเด็กสำนักส่งเสริมสุขภาพ ได้ว่า ครั้งหนึ่งของผู้รับบริการเห็นว่าสินค้าและบริการกลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพมารดาและทารกในครรภ์ กองอนามัยมารดาและทารก สามารถเป็นศูนย์กลางการพัฒนาขีดความสามารถแก่บุคลากรทางการแพทย์ได้ พร้อมทั้งเป็นแหล่งความรู้และสนับสนุนด้านวิชาการและมีความเป็นผู้นำด้านการขับเคลื่อนนโยบายในระดับประเทศในระดับปานกลาง โดยสรุปร้อยละ 49 ของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์

กับสินค้าบริการในระดับมาก และร้อยละ 57 ของผู้รับบริการจะแนะนำให้ภาคีเครือข่ายอื่นๆมาใช้สินค้าและบริการในระดับมาก

ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจต่อสินค้า/บริการงานอนามัยแม่และเด็ก สำนักส่งเสริมสุขภาพ เพื่อการดูแลสตรี ตั้งครรภ์และเด็กปฐมวัย และลดการตายมารดา

จากการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นต่อการบริการ และบุคลากร ในภาพรวมสินค้า/บริการงานส่งเสริมสุขภาพมารดาและทารก กองอนามัยมารดาและทารก พบร้อยละ 99 ของผู้ตอบคำถามรู้จักและเคยใช้ผลิตภัณฑ์ สินค้ารวมถึงบริการที่เกี่ยวข้อง โดยสินค้าที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาในพื้นที่มากที่สุดได้แก่ 1) ระบบเฝ้าระวังการตายมารดาและทารก 2) มาตรฐานงานอนามัยแม่และเด็กสำหรับสถานพยาบาลและเครือข่ายระดับจังหวัด 3) คู่มือฝากครรภ์คุณภาพสำหรับประเทศไทย พ.ศ. 2565 กรมอนามัย และผู้รับบริการส่วนใหญ่ยังลงความเห็นตรงกันว่า มาตรฐานงานอนามัยแม่และเด็กในสถานพยาบาลและเครือข่ายระดับจังหวัดเป็นสินค้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเป็นสินค้าที่ช่วยสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้ง่ายขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการขับเคลื่อนการดำเนินงานที่ชัดเจนที่สุด

ความไม่พึงพอใจ

ความไม่พึงพอใจต่อสินค้า/บริการงานอนามัยแม่และเด็ก สำนักส่งเสริมสุขภาพ เพื่อการดูแลสตรี ตั้งครรภ์และเด็กปฐมวัย และลดการตายมารดา : ลูกเกิดรอด แม่ปลอดภัย

จากการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นต่อการบริการ และบุคลากร ในภาพรวมสินค้า/บริการงานส่งเสริมสุขภาพมารดาและทารกในครรภ์ พบ ร้อยละ 13 ของผู้ตอบคำถามไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ สินค้าและบริการบางอย่างที่คิดว่าไม่สอดคล้องกับสภาพปัญหาในพื้นที่ได้แก่ โปรแกรมสมุดบันทึกสุขภาพสีชมพู (Pink book online) ในแง่ของความไม่เสถียร และการเปลี่ยนแปลงรูปแบบบ่อยจนเกินไป ไม่น่าสนใจ ใช้งานยากและ เพิ่มภาระในการลงข้อมูลในระบบซ้ำซ้อนในบางพื้นที่

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

1. กองอนามัยมารดาและทารกต้องเป็นผู้นำด้านอนามัยแม่และเด็กของภูมิภาคอาเซียน โดยมีกรมอนามัยเป็นหน่วยงานหลักในการรับผิดชอบ

2. สร้างความร่วมมือกับประเทศในภูมิภาคอาเซียนในการพัฒนาการให้บริการงานอนามัยแม่และเด็กให้มีคุณภาพเทียบเท่ากับสากล
3. เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ ความรู้ด้านวิชาการและเทคโนโลยีงานอนามัยแม่และเด็กของภูมิภาคอาเซียน สร้างความร่วมมือกับประเทศในภูมิภาคอาเซียนในการพัฒนาการให้บริการงานอนามัยแม่และเด็กให้มีคุณภาพเทียบเท่ากับสากล
4. เป็นศูนย์การพัฒนาศักยภาพบุคลากร พัฒนาทักษะในสายงานด้านส่งเสริมสุขภาพที่ขาดแคลน ส่งออกบุคลากรเพื่อไปปฏิบัติงานในต่างประเทศในสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับงานอนามัยแม่และเด็กในระดับอาเซียน