

ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ตัวชี้วัดที่ 1.10 ร้อยละเด็กอายุ 3 ปี ปราศจากฟันผุ (caries free)

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้

ประเด็น	ผลการวิเคราะห์
<p>1. กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>1.1 การจัดประเภทผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>1.1.1 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน</p>	<p>ภายในกระทรวงสาธารณสุข :</p> <p>ระดับส่วนกลาง ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - สำนักวิชาการภายในกรมอนามัยในกลุ่มคลัสเตอร์สตรีและเด็กปฐมวัย - กองบริการสุขภาพภาคประชาชน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ <p>ระดับภูมิภาค ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - กลุ่มคลัสเตอร์สตรีและเด็กปฐมวัยและกลุ่มงานทันตสาธารณสุข ในศูนย์อนามัย - สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด - หน่วยบริการระดับต่างๆ ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขในระดับบุคคล เช่น ทันตแพทย์ นักวิชาการสาธารณสุข ทันตภิบาล พยาบาล แพทย์ <p>ภายนอกกระทรวงสาธารณสุข ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - คณะทันตแพทยศาสตร์ - วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร - ราชมหาวิทยาลัยทันตแพทย์ - สมาคมทันตกรรมเด็กแห่งประเทศไทย - องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น <p>ในระดับบุคคล เช่น ครู ผู้ดูแลเด็ก อสม. นักสังคมสงเคราะห์ พัฒนาการ</p>
<p>1.1.2 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต</p>	<p>ภายในกระทรวงสาธารณสุข</p> <p>ระดับส่วนกลาง ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - สำนักวิชาการต่างๆภายในกรมอนามัย - สถาบันทันตกรรม กรมการแพทย์ - กลุ่มงานทันตสาธารณสุข กรมต่างๆ เช่น กรมสุขภาพจิต กรมควบคุมโรค - สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

	<p>ระดับภูมิภาค ได้แก่ กลุ่มคลัสเตอร์อื่นๆ ศูนย์อนามัย หน่วยงานวิชาการต่างระดับภูมิภาค</p> <p>ภายนอกกระทรวงสาธารณสุข :</p> <ul style="list-style-type: none"> - สำนักงานประกันสังคม - กรมราชทัณฑ์ กระทรวงยุติธรรม - กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา - กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ - กระทรวงแรงงาน - มหาวิทยาลัยหรือสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ - สสส. - NGOs ต่างๆ - Youtuber - Social media influencer and blocker
<p>2. ความต้องการ/ ความคาดหวัง</p> <p>จากการสำรวจความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามกลุ่มวัยของสำนักทันตสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ 2564 มีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน 177 คน พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความต้องการทักษะและองค์ความรู้ด้านต่างๆ จากกลุ่มพัฒนาทันตสุขภาพเด็กปฐมวัยและวัยรุ่น สำนักทันตสาธารณสุข</p>	<p>2.1 องค์ความรู้เกี่ยวกับหญิงตั้งครรภ์และเด็กปฐมวัย ได้แก่ การดูแลสุขภาพแบบองค์รวมเน้นผลลัพธ์เด็กสูงดี สมส่วน ฟันไม่ผุ องค์ความรู้ในการดูแลสุขภาพช่องปากด้วยตนเองของกลุ่มเป้าหมาย และความรู้ด้านอาหารเพื่อการดูแลสุขภาพช่องปาก</p> <p>2.2 ทักษะการปฏิบัติ ทักษะการฝึกแปรงฟันที่ถูกต้อง โดยให้ผู้ปกครองมีทักษะการประเมินความเสี่ยงต่อการเกิดโรคในช่องปากด้วยตนเอง เช่น การแปรงฟัน แปรงฟันแห้ง การทำความสะอาดในช่องปาก การเข้ารับบริการทางทันตกรรม การตรวจฟันด้วยตนเองของหญิงตั้งครรภ์ การบั้งค้ำแปรงฟัน การงัดขนม่าน้ำตาลในเด็ก เป็นต้น</p> <p>2.3 เทคนิคการให้บริการทันตกรรม เทคนิคการใช้วัสดุทันตกรรมแบบใหม่ที่ใช้ในการทำงาน ส่งเสริมป้องกัน การใช้ฟลูออไรด์วานิชในการป้องกันฟันผุระยะเริ่มแรก การใช้ซิลเวอร์ไดอะมินฟลูออไรด์ในการยับยั้งฟันผุที่ลุกลามการใช้เม็ดสีย้อมฟัน</p> <p>2.4 เทคนิคการสื่อสารด้านสุขภาพช่องปาก แนวทางการสื่อสารให้เด็กปฐมวัย พ่อแม่ ผู้ปกครอง และผู้ดูแลเด็ก รวมทั้งทันตบุคลากร และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง มีความรอบรู้ด้านสุขภาพช่องปาก ได้แก่ เทคนิคการสื่อสารสุขภาพช่องปากในรูปแบบออนไลน์ เทคนิคการสื่อสารให้ความรู้ในกลุ่มเป้าหมาย เทคนิคการจูงใจในเด็กปฐมวัยให้สนใจการดูแลสุขภาพช่องปาก เทคนิคการ</p>

	<p>ให้ความรู้แก่ครูผู้ดูแลศูนย์เด็กเล็กและการสร้างทัศนคติที่ตื่นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการการสนับสนุนจากกลุ่มพัฒนาทันตสุขภาพเด็กปฐมวัยและวัยเรียน สำนักทันตสาธารณสุข ในด้านต่างๆเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงาน</p> <p>2.5 แนวทางการดำเนินงาน</p> <p>แนวทางการทำงานร่วมกับเครือข่ายนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข การบูรณาการกับการฝากครรภ์ในภาคเอกชน การประสานงานกับราชวิทยาลัยแพทย์ การส่งเสริมให้ผู้รับผิดชอบงาน ANC ตระหนักและให้ความสำคัญในการให้บริการดูแลช่องปากการสร้างสิ่งแวดล้อมที่สนับสนุนการเพิ่มความรอบรู้ของหญิงตั้งครรภ์</p> <p>2.6 ฐานข้อมูล/ระบบรายงาน</p> <p>ให้พื้นที่มีส่วนร่วมในการพิจารณากำหนดตัวชี้วัดด้วย และกำหนดให้เหมือนกันทุกระดับ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ปรับปรุงรายงาน HDC เช่น การเพิ่มสถานบริการคลินิกเอกชนให้อยู่ในระบบรายงาน HDC และเพิ่มรายงานในระบบ HDC ในหัวข้อร้อยละเด็กใน ศพด. ฟันดีไม่มีผุ (cavity free) และมีระบบ data center และเครือข่ายงานการดำเนินการ <p>2.7 การพัฒนาเทคโนโลยี นวัตกรรม</p> <p>พัฒนาวัสดุ sealant แบบติดเร็ว โดนน้ำลายได้ยึดติดทนนาน</p> <p>2.8 การสื่อสารในกลุ่มเป้าหมาย</p> <p>การสื่อสารสุขภาพช่องปากที่ง่ายต่อการเข้าถึงของประชาชน สื่อแบบ mass media ประชาสัมพันธ์ไปกับฝ่ายส่งเสริมในเรื่องพัฒนาการเด็ก และการตั้งครุภัณฑ์คุณภาพ</p> <p>2.9 การสนับสนุนสื่อ</p> <p>เครื่องมือการประเมินสุขภาพช่องปาก และอุปกรณ์สาธิตการดูแลสุขภาพช่องปาก สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อให้ความรู้ในรูปแบบออนไลน์ และเพิ่มชุดความรู้ทันตสุขภาพเป็นใบแทรกในสมุดสีชมพู</p> <p>2.10 อุปกรณ์ดูแลสุขภาพช่องปาก</p> <p>Gift set อุปกรณ์ดูแลสุขภาพช่องปาก เช่น แปรงสีฟัน ยาสีฟัน ฟลูออไรด์เจล ไหมขัดฟัน เม็ดย้อมสีฟัน กระจกตรวจฟันในช่องปาก เป็นต้น วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในงาน</p>
--	--

	<p>ทันตกรรมป้องกัน เช่น แก้วหัดดื่มน้ำ ถูฟัน</p> <p>2.11 ด้านงบประมาณ</p> <p>สนับสนุนงบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์ใหม่ชุดฟัน</p>
<p>3.ความผูกพัน</p> <p>กลุ่มพัฒนาทันตสุขภาพเด็กปฐมวัยและวัยรุ่น ได้ทำการวิเคราะห์กระบวนการและกำหนด แนวทางการสร้างความผูกพัน</p>	<p>1.การพัฒนาผลผลิตและการบริการ มีวิธีการพัฒนาดังนี้</p> <p>1.1 พัฒนา ปรับปรุงและต่อยอดงาน</p> <p>กลุ่มพัฒนาทันตสุขภาพเด็กปฐมวัยและวัยรุ่น ได้นำผลการดำเนินงานในปี 2564 ที่ผ่านมาใช้ในการวางแผนปรับปรุงการดำเนินงานในปี 2565 ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> -การพัฒนามาตรฐานคุณภาพ สพด. 4D ที่ในด้านสุขภาพช่องปาก (Dental) ให้เข้าใจได้ง่ายและปฏิบัติได้จริง - ยกระดับ สพด. ต้นแบบด้านส่งเสริมสุขภาพช่องปากในแต่ละเขตสุขภาพ <p>1.2 การสร้างสินค้าหรือบริการใหม่ๆ</p> <p>1.2.1 พัฒนาประเด็นการสื่อสารสาธารณะใหม่ กลุ่มงานได้กำหนดประเด็นในการสื่อสารสาธารณะ หรือ key message ใหม่ๆ ทันสมัย และตอบสนองความต้องการผู้รับบริการ เช่น ปริมาณฟลูออไรด์ 1500 ppm ในยาสีฟันสำหรับเด็ก, การคัดกรองรอยโรคฟันผุระยะแรกในเด็กปฐมวัย</p> <p>1.2.2 พัฒนาสื่อที่หลากหลายเพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้มากขึ้นและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เช่น คลิปวิดีโอ e-learning หรือ digital home based learning เป็นต้น</p> <p>1.3 มีแผนพัฒนาสินค้าหรือบริการในอนาคต</p> <p>กลุ่มงานมีแผนที่จะพัฒนาสินค้าบริการในอนาคต โดยยึดหลัก</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. บูรณาการสุขภาพช่องปากกับสุขภาพทั่วไปแบบองค์รวม 2. บูรณาการดำเนินงานร่วมกับสำนักวิชาการอื่นในกรมอนามัย ผ่านการขับเคลื่อนของคลัสเตอร์สตรีและเด็กปฐมวัย 3. ประยุกต์การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการดำเนินงานในปี 2565 เช่น หลักสูตรการเรียนออนไลน์ ผ่านระบบ MOOC Anamai หรือ Digital home based learning เป็นต้น เพื่อให้เข้ากับรูปแบบวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) <p>2. แสวงหาผู้รับบริการใหม่ๆ เช่น โรงพยาบาลเอกชน คลินิกทันตกรรมเอกชน คลินิกฝากครรภ์เอกชน หรือสำนักงานประกันสังคม เป็นต้น</p> <p>3.การจัดการกับข้อคำถาม คำช่วยเหลือ คำชมหรือข้อเสนอแนะ</p>

	<p>กลุ่มงานพัฒนาทัศนสุขภาพเด็กปฐมวัยและวัยเรียน ได้จัดทำแนวทางจัดการข้อคำถาม คำช่วยเหลือ คำชมหรือข้อเสนอแนะและเรียกความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ โดยได้มีการพัฒนารูปแบบการจัดการข้อร้องเรียนแผนป้องกันและตอบโต้ความเสี่ยงที่คาดว่าจะเกิดขึ้น โดยมีแนวทางดังต่อไปนี้ คือ</p> <p>3.1 พัฒนาช่องทางการรับฟังเสียงและเรียนรู้เสียงของผู้รับบริการทั้งเชิงรับและเชิงรุก</p> <ul style="list-style-type: none"> - ช่องทางเชิงรุก ผ่านระบบการนิเทศติดตาม การสอบถาม การสำรวจ และการสัมภาษณ์หรือ social listening - ช่องทางเชิงรับ ผ่านช่องทางออนไลน์ต่างๆ ได้แก่ facebook ของสำนักทันตสาธารณสุข กรมอนามัย line group หรือ E-mail <p>3.2 แบ่งระดับของเรื่องปัญหาหรือความช่วยเหลือ โดยพิจารณาความเร่งด่วน ความจำเป็น และความรุนแรงของประเด็นนั้น หากมีความรุนแรงสูง หรือความเร่งด่วนสูง จะมีการดำเนินการนำเสนอข้อเสนอสู่ผู้บริหาร เพื่อเห็นชอบให้เร็วที่สุด</p> <p>3.3 วิเคราะห์สาเหตุ เช่น มาจากกระบวนการ บุคลากร และวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการดำเนินการแก้ไขปัญหา ให้ตอบสนองและตรงต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>
--	--

การประเมินความพึงพอใจ

จากข้อมูล ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานทันตสาธารณสุขในกลุ่มวัยหญิงตั้งครรภ์และเด็กปฐมวัยในระดับมาก โดยมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดที่ 3 อันดับ ในประเด็นแนวทาง/กิจกรรมการดำเนินงาน ชัดเจน สามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.97 รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์โครงการ ฯ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.89 และการประสานงาน การให้ข้อมูล มีความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.86 ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงผลการการสำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานทันตสาธารณสุขในกลุ่มวัยหญิงตั้งครรภ์และเด็กปฐมวัย

หัวข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย \bar{x}
	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	มากที่สุด (ร้อยละ)	
1. การประชาสัมพันธ์โครงการ ฯ	-	-	30 (20.0)	107(71.3)	13 (8.7)	3.97
2. แนวทาง/กิจกรรมการดำเนินงาน ชัดเจน สามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้	-	-	24 (16.0)	107(71.3)	19 (12.7)	3.89
3. ความเหมาะสมของสิ่งสนับสนุน	-	2 (1.3)	37 (24.7)	93 (62.0)	18 (12.0)	3.85
- องค์ความรู้ นวัตกรรม	-	1 (0.7)	30 (20)	98(65.33)	21 (14.0)	
- สื่อ สิ่งพิมพ์ สื่อออนไลน์	-	1 (0.7)	30 (20.0)	97 (64.7)	22 (14.7)	
- ระบบข้อมูลสารสนเทศ	-	1 (0.7)	34 (22.7)	99 (66.0)	16 (10.7)	
4. การประสานงาน การให้ข้อมูล	-	2 (1.3)	34 (22.7)	97 (64.7)	17 (11.3)	3.86
5. ตัวชี้วัดมีความเหมาะสม	-	5 (3.3)	41 (27.3)	88 (58.7)	16 (10.7)	3.77

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

(1) **ตัวชี้วัด** ควรกำหนดตัวชี้วัดให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ และมีความชัดเจน และสามารถทำได้จริง และในการกำหนดตัวชี้วัดควรกำหนดก่อนสิ้นปีงบประมาณ เนื่องจากพื้นที่จะต้องนำข้อมูลมาจัดทำแผนงานในระดับจังหวัด

(2) **การดำเนินงาน** เน้นการทำงานด้านส่งเสริมป้องกันให้มากขึ้น หาพื้นที่ต้นแบบมาเป็น best practices เพื่อเป็นแนวทางในการทำงานในพื้นที่อื่น ๆ และสนับสนุนอุปกรณ์การดูแลสุขภาพช่องปากเพื่อแจกจ่ายในพื้นที่ชุมชน และประชาชนที่ด้อยโอกาส และมีโอกาสให้มีการจัดอบรม อสม. และผู้สูงอายุ ในการดูแลสุขภาพช่องปากเด็กปฐมวัยให้มากขึ้น

(3) **ด้านกำลังคน** สร้างความก้าวหน้าของระบบกำลังคนด้านทันตสาธารณสุขในทุกๆระดับ มุ่งเน้นการส่งเสริมการผลิตทันตบุคลากรให้มีความต้องการทำงานชุมชนมากขึ้น เสริมพลังและพัฒนาทักษะทางวิชาการ องค์ความรู้ให้กับทันตบุคลากรมากขึ้น และพัฒนาองค์ความรู้การสุขภาพช่องปากให้กับวิชาชีพอื่นด้วย

(4) **การบูรณาการทำงาน** กระตุ้นและสร้างการมีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพช่องปากในรูปแบบที่หลากหลาย ส่งเสริมการทำงานแบบบูรณาการ เชื่อมโยงงานทันตกรรมกับงานสุขภาพอื่น ๆ รวมถึงกับภาคีเครือข่าย

(5) เทคโนโลยีทางทันตสุขภาพ ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการส่งเสริมทันตสุขภาพ เช่น การพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปในการคีย์ข้อมูลให้เป็นแนวทางเดียวกัน การเชื่อมโยงข้อมูลจากคลินิกทันตกรรม ทุกแห่งเข้าสู่ระบบ มีช่องทาง YouTube ของสำนักทันตสาธารณสุขที่จัดหมวดหมู่การสื่อสาร เช่น การดำเนินงาน สร้างเสริมทันตสุขภาพที่เป็นแบบอย่าง ความรู้ด้านอาหาร การดูแลทันตสุขภาพในแต่ละกลุ่มวัย เป็นต้น