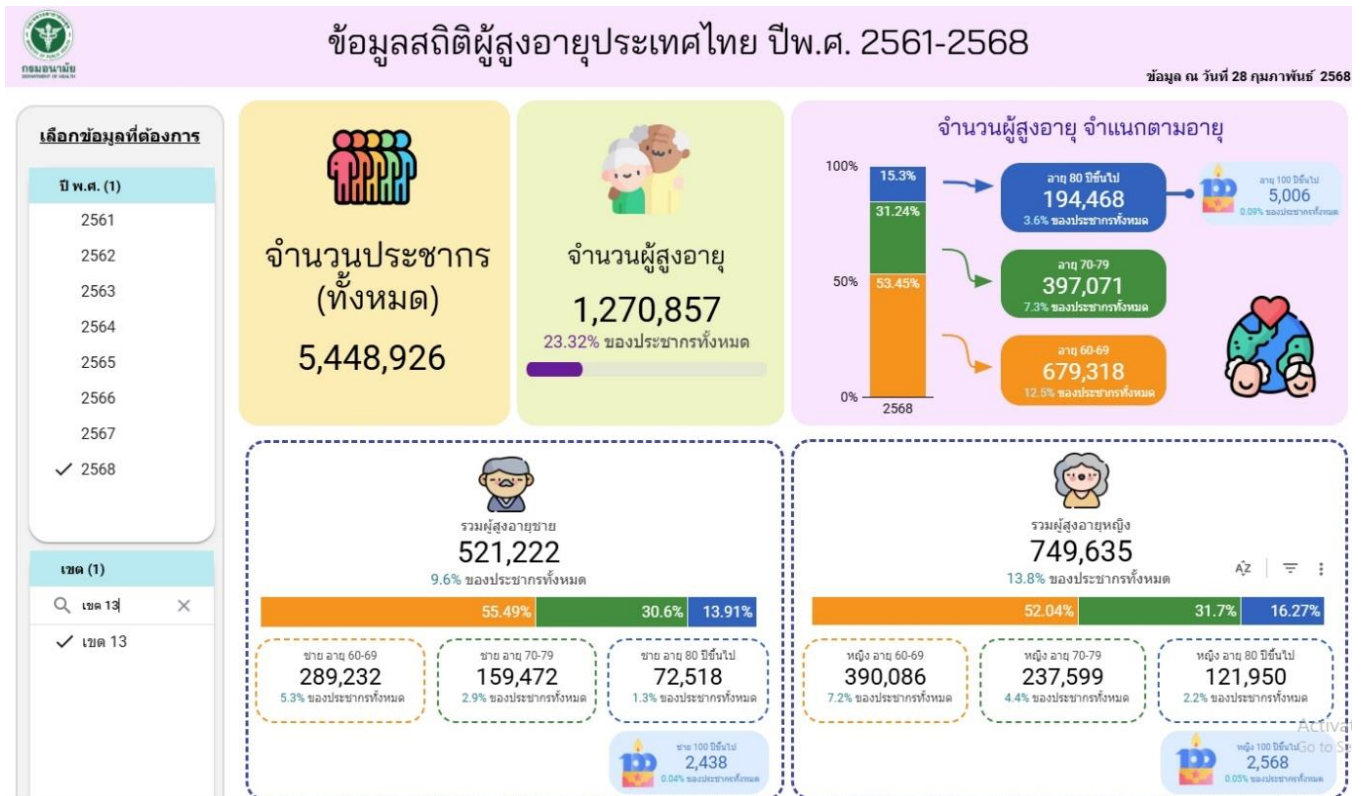


## สถาบันพัฒนาสุขภาวะเขตเมือง กลุ่มพัฒนาสุขภาวะผู้สูงอายุ

ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด 1.4 ระดับความสำเร็จของการขับเคลื่อนการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพกลุ่มวัยผู้สูงอายุ (รอบ 5 เดือนหลัง ปีงบประมาณ 2568)

1.2 ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด ของกลุ่มพัฒนาสุขภาวะผู้สูงอายุ สถาบันพัฒนาสุขภาวะเขตเมือง มีดังนี้

### 1. กลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ผู้รับบริการ หลัก - ผู้สูงอายุกลุ่มติดสังคมที่มีปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพ

รอง - ผู้สูงอายุกลุ่มติดสังคมที่ไม่มีปัจจัยเสี่ยงด้านสุขภาพ

- ผู้สูงอายุติดบ้านและติดเตียง

ประกอบด้วย 1) ผู้สูงอายุที่ไม่มีภาวะพึ่งพิง หมายถึง ผู้สูงอายุที่มีค่าคะแนนผลการประเมินความสามารถในการประกอบกิจวัตรประจำวัน (ADL) ตั้งแต่ 12 คะแนนขึ้นไป หรือเป็นผู้สูงอายุกลุ่มที่ 1 (กลุ่มติดสังคม)

2) ชมรมผู้สูงอายุคุณภาพด้านสุขภาพผ่านเกณฑ์ หมายถึง การรวมกลุ่มของผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปในชุมชนหรือโรงเรียนผู้สูงอายุ ตั้งแต่ 30 คนขึ้นไป มีการดำเนินกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพทั้งทางร่างกาย และทางจิตใจ เช่น ประเมินสุขภาพ กิจกรรมทางกายหรือการออกกำลังกาย การส่งเสริมด้านโภชนาการ การดูแลสุขภาพช่องปาก กิจกรรมป้องกันภาวะสมองเสื่อม กิจกรรมสร้างความสุข การปรับสภาพแวดล้อม การส่งเสริมความรู้ด้านสุขภาพ การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อให้ผู้สูงอายุที่เป็นสมาชิกของชมรมมีสุขภาพที่แข็งแรงและลดการเข้าสู่ภาวะพึ่งพิง โดยผ่านเกณฑ์การประเมินชมรมผู้สูงอายุคุณภาพด้านสุขภาพ ตั้งแต่ 71 คะแนนขึ้นไป

3) ผู้ที่มีภาวะพึ่งพิงเข้าถึงระบบบริการและได้รับการเยี่ยมบ้านตามชุดสิทธิประโยชน์ หมายถึง กลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มผู้ที่มีภาวะพึ่งพิง ที่มีค่าคะแนนการประเมินความสามารถในการประกอบกิจวัตร

ประจำวัน (ADL) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 11 คะแนน โดยแบ่งเป็นกลุ่มติดบ้าน (ADL 5 - 11 คะแนน) กลุ่มติดเตียง (ADL 0 - 4 คะแนน) ได้รับการดูแลโดยบุคลากรสาธารณสุข ทีมสหวิชาชีพ ตามแผนการดูแลรายบุคคล (Care Plan) ตามชุดสิทธิประโยชน์ทุกสิทธิการรักษาพยาบาล ประกอบด้วย

- (1) ประเมินก่อนให้บริการและวางแผนการดูแลตาม Care Plan
- (2) ให้บริการระยะยาวโดยทีมบุคลากรด้านสาธารณสุข (ทีมหมอบรรพเคราะห์หรือสหวิชาชีพ) กิจกรรมบริการตาม Care Plan
- (3) บริการดูแลที่บ้าน/ชุมชน ให้คำแนะนำแก่ญาติหรือผู้ดูแล โดยมีผู้ช่วยดูแล Care giver หรือเครือข่ายจิตอาสา

- (4) จัดหาอุปกรณ์ทางการแพทย์

- (5) ประเมินผลการดูแลและปรับแผนการให้บริการ

4) สถานชีวาภิบาลให้บริการผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงและผู้ป่วยระยะท้ายแบบประคับประคอง หมายถึง สถานที่ให้บริการการดูแลผู้ที่มีภาวะพึ่งพิง และการดูแลประคับประคอง/ระยะท้าย (Long-Term Care and Palliative Care facility) ที่อยู่ในชุมชน โดยรูปแบบเป็นไปตามบริบทและความพร้อมของแต่ละพื้นที่ ทั้งในรูปแบบของรัฐ ท้องถิ่น องค์กรศาสนา ภูมิชีวาภิบาล หรือองค์กรอื่น ๆ โดยผ่านการประเมินตนเองและจัดตั้งตามมาตรฐานของการให้บริการสถานชีวาภิบาลในรูปแบบนั้น ๆ

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**



**สรุปการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการขับเคลื่อนตัวชี้วัด**

กลุ่มพัฒนาสุขภาพผู้สูงอายุ จึงจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก เพื่อพิจารณาประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผลกระทบต่อการทำงานทั้งทางตรงและทางอ้อม และกำหนดเป็นแนวปฏิบัติในการตอบสนองความคาดหวังและสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่ม โดยมีรายละเอียดดังนี้

| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย           | ช่องทางการสื่อสาร                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | การตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| สำนักอนามัยผู้สูงอายุกรมอนามัย | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบศูนย์ติดตามผลการปฏิบัติงานกรมอนามัย (DOC)</li> <li>- การประชุมแผนงานประจำปี</li> <li>- รายงานผลการดำเนินงานรายไตรมาส</li> <li>- ageingbkk2025@gmail.com</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- วางแผนขับเคลื่อนงานอย่างต่อเนื่อง</li> <li>- นำเครื่องมือขับเคลื่อนไปสู่กลุ่มเป้าหมาย/ขยายงานต่อกับภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง</li> <li>- ปฏิบัติการตามแผน/ระเบียบการเบิกจ่ายงบประมาณ</li> </ul>                                                                   |
| ผู้รับบริการ                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://bluebook.anamai.moph.go.th">https://bluebook.anamai.moph.go.th</a></li> <li>- ageingbkk2025@gmail.com</li> <li>- แบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ/ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ</li> <li>- เว็บไซต์ของหน่วยงาน <a href="https://mwi.anamai.moph.go.th/th">https://mwi.anamai.moph.go.th/th</a></li> </ul>                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- สื่อสาร ให้ข้อมูล สร้างช่องทางให้เข้าถึง</li> <li>- พัฒนารูปแบบและคุณภาพ ตรงกับความต้องการหรือปัญหาของผู้รับบริการ</li> <li>- กำหนดแนวปฏิบัติเรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล</li> </ul>                                                                          |
| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย           | ช่องทางการสื่อสาร                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | การตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                                                                                                                                                                                                                               |
| หน่วยงานราชการ/ภาคีเครือข่าย   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การประชุมหารือบูรณาการแผนงานระหว่างหน่วยงาน</li> <li>- แบบสำรวจความคิดเห็นและความผูกพัน</li> <li>- การแลกเปลี่ยนเรียนรู้/ถอดบทเรียน</li> <li>- <a href="https://bluebook.anamai.moph.go.th">https://bluebook.anamai.moph.go.th</a></li> <li>- ผลการดำเนินงานและความก้าวหน้า</li> <li>- เว็บไซต์ของหน่วยงาน <a href="https://mwi.anamai.moph.go.th/th">https://mwi.anamai.moph.go.th/th</a></li> <li>- ageingbkk2025@gmail.com</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดแผนงานการขับเคลื่อนร่วมกัน</li> <li>- แบ่งปันข้อมูล/องค์ความรู้</li> <li>- ให้ช่องทาง/เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และประมวลผลได้</li> <li>- สร้างสัมพันธ์ ให้ความช่วยเหลือสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ รวมถึงแลกเปลี่ยน Best Practice ระหว่างหน่วยงาน</li> </ul> |
| ชุมชน/ชมรม                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- กิจกรรมชุมชน/ชมรมสัมพันธ์</li> <li>- เว็บไซต์ของหน่วยงาน <a href="https://mwi.anamai.moph.go.th/th">https://mwi.anamai.moph.go.th/th</a></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- สนับสนุนกิจกรรม/สื่อวิชาการ/อุปกรณ์ป้องกันส่งเสริมสุขภาพ</li> <li>- ลงพื้นที่เยี่ยมสำรวจความต้องการ ความพึงพอใจ และผลกระทบของชุมชน/ชมรม</li> </ul>                                                                                                                |

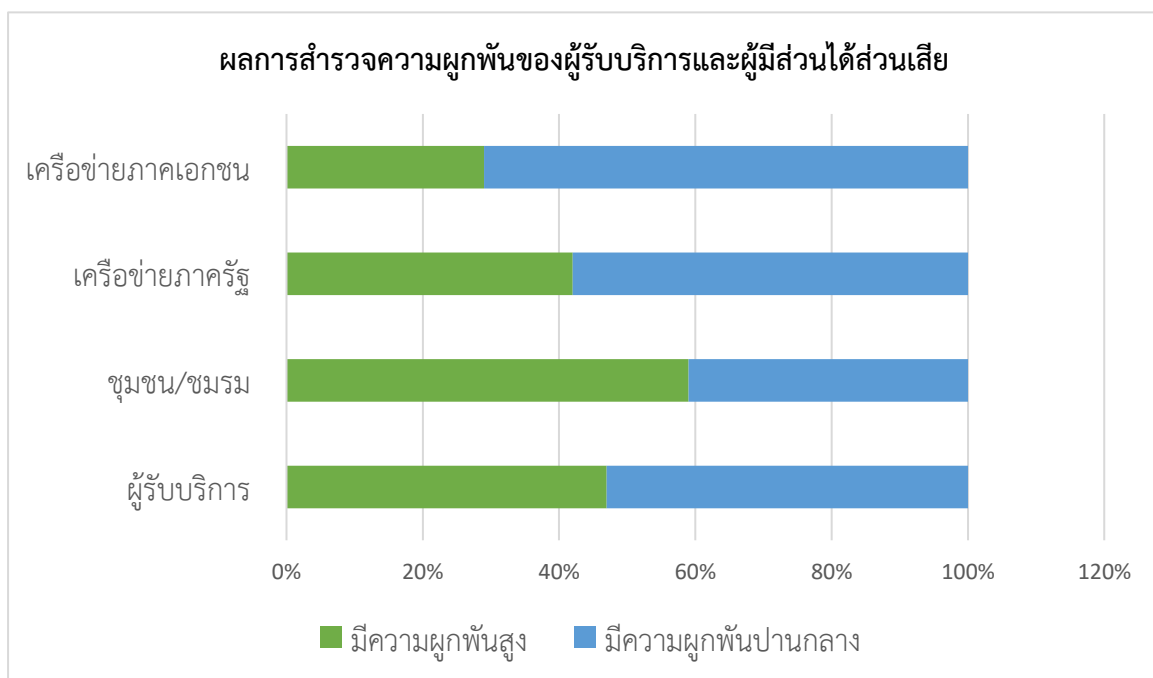
## 2. ความต้องการ/ความคาดหวัง

- อุปกรณ์เทคโนโลยีใช้งานง่าย ตอบโจทย์ด้านสุขภาพ
- กิจกรรมสนทนากลุ่มผู้สูงอายุ เพื่อสร้างความสุข ทั้งทางกาย และทางใจ
- อยากรมีสุขภาพแข็งแรง ทำงานช่วยเหลือครอบครัว หรือเป็นจิตอาสาช่วยเหลือสังคม/ชุมชนได้
- ต้องการความสงบ/ใช้เวลาไปกับงานอดิเรก พักผ่อน ท่องเที่ยว กับเพื่อนและครอบครัว
- ต้องการความรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยกับผู้สูงอายุ
- ขอสื่อวิชาการ/อุปกรณ์ป้องกัน สนับสนุนการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพในชุมชน

- กิจกรรมนันทนาการเพื่อผ่อนคลายสภาวะความเครียด หรือการรวมกลุ่มเพื่อประกอบอาชีพหารายได้จากการทำงานหัตถกรรม ที่สร้างความมีคุณค่าของผู้สูงอายุ
- ไม่เป็นภาระของลูกหลาน/ชุมชนและสังคม สุขภาพดีสามารถเข้าร่วมกิจกรรมในชมรมผู้สูงอายุ และไม่ล้มป่วยให้นานที่สุด
- ไม่อยากถูกพวกกิจอาชีพหลอกลวง ต้องการได้รับการพัฒนาทางเทคโนโลยีที่ต้องใช้ในชีวิตประจำวัน
- สถานที่จัดกิจกรรมที่ร่มรื่นเป็นธรรมชาติ เหมาะกับการพักผ่อนของผู้สูงอายุ
- เพิ่มสวัสดิการ WIFI ฟรี เพื่อส่งเสริมความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลดิจิทัล
- อยากให้มีการจัดกิจกรรม เพิ่มการพัฒนา/ศักยภาพ/ฝึกทักษะเรื่องการเข้าถึงข้อมูลด้านสุขภาพ ส่งเสริมการใช้สื่อประจำปี
- มีความมั่นคงทางการเงิน หลังการเกษียณ
- ต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่ ประสบการณ์ใหม่ๆ ที่ยังไม่เคยทำ

### 3. ความผูกพัน

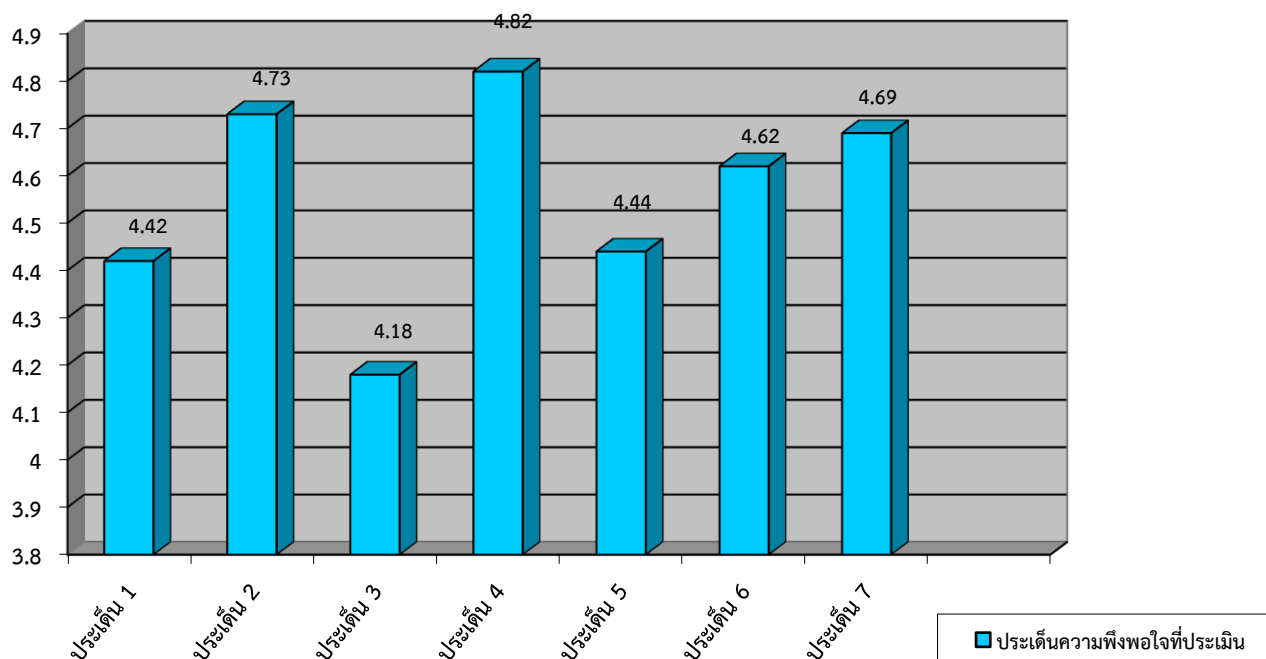
กลุ่มพัฒนาสุขภาวะผู้สูงอายุ ตระหนักถึงความสำคัญของการขับเคลื่อนตัวชีวิตนั้นมีความเชื่อมโยงเป็นอย่างมากกับความเป็นอยู่ที่ดีของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ว่าจะเป็น ผู้สูงอายุ ภาควิชาเครือข่ายพื้นที่กรุงเทพมหานครทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ชุมชน/ชมรมผู้สูงอายุ และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายต่อการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ จึงได้ทำการสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อรวบรวมความคิดเห็น อีกทั้งยังเป็นการแสดงถึงความมุ่งมั่นที่จะส่งเสริมความสัมพันธ์ของการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้



### 4. ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ

กลุ่มพัฒนาสุขภาวะผู้สูงอายุ สถาบันพัฒนาสุขภาวะเขตเมือง กรมอนามัย ได้จัดกิจกรรมด้านการส่งเสริมดูแลสุขภาพและสิ่งแวดล้อมในชมรมผู้สูงอายุร่วมกับภาควิชาเครือข่าย ภายใต้โครงการพัฒนาสุขภาพของผู้สูงอายุและผู้มีภาวะพึ่งพิงด้วยระบบเทคโนโลยีผ่านภาควิชาเครือข่ายที่ผ่านมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้สูงอายุ

บุคลากรสาธารณสุข และภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง สามารถนำองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการชมรมผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้มีการสำรวจระดับความพึงพอใจ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมกิจกรรม ดังนี้



แผนภูมิแสดงร้อยละความพึงพอใจ แยกรายประเด็น  
ตาราง ค่าเฉลี่ยและร้อยละของระดับความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

| ประเด็นความพึงพอใจ                                       | ร้อยละของระดับความพึงพอใจ |      |         |      |            | ค่าเฉลี่ย | SD    | แปลผล     |
|----------------------------------------------------------|---------------------------|------|---------|------|------------|-----------|-------|-----------|
|                                                          | มากที่สุด                 | มาก  | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |           |       |           |
| 1.1 เอกสารและสื่อสนับสนุนประกอบการประชุมมีความเหมาะสม    | 51.1                      | 40.0 | 8.9     | -    | -          | 4.42      | 0.651 | มาก       |
| 1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ เป็นมิตร และเป็นกันเอง        | 77.8                      | 17.8 | 4.4     | -    | -          | 4.73      | 0.535 | มากที่สุด |
| 1.3 ปริมาณและคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม   | 42.2                      | 37.8 | 15.6    | 4.4  | -          | 4.18      | 0.853 | มาก       |
| 1.4 สถานที่จัดประชุมมีความเหมาะสม                        | 82.2                      | 17.8 | -       | -    | -          | 4.82      | 0.383 | มากที่สุด |
| 1.5 ระยะเวลาการจัดประชุมมีความเหมาะสม                    | 55.6                      | 33.3 | 11.1    | -    | -          | 4.44      | 0.687 | มาก       |
| 1.6 วิทยากรมีความรู้ความสามารถ สื่อสารเข้าใจง่าย เหมาะสม | 64.4                      | 33.3 | 2.2     | -    | -          | 4.62      | 0.53  | มากที่สุด |
| 1.7 ความพึงพอใจภาพรวมต่อการเข้าร่วมประชุม                | 68.9                      | 31.1 | -       | -    | -          | 4.69      | 0.464 | มากที่สุด |

จากตารางค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจการเข้าร่วมกิจกรรม แบ่งเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่จัดประชุมมีความเหมาะสม เฉลี่ย 4.82 (แปลผล=ระดับมากที่สุด) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ เป็นมิตร และเป็นกันเอง เฉลี่ย 4.73 (แปลผล=ระดับมากที่สุด)

- ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ปริมาณและคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่มมีความเหมาะสม เฉลี่ย 4.18 (แปลผล=ระดับมาก)

#### **ประเด็นความไม่พึงพอใจ**

- ไม่พบเขตที่พักอาศัยอยู่ ทำให้ลงทะเบียนใช้งาน Blue book App.ไม่ได้
- เมื่อทำการลงทะเบียนเข้าใช้งานและกรอกข้อมูลเลขบัตรประชาชนเข้าไปแล้วทางระบบแจ้งว่าชื่อผู้ใช้งานนี้มีอยู่แล้ว/เลขบัตรประชาชนนี้ลงทะเบียนแล้ว ซึ่งยังไม่เคยสมัครเข้าใช้งานมาก่อน
- กลัวกฎหมายข้อมูล และจะถูกมีจฉาซีฟโทรมาหลอกหรือก่อกวน
- เมื่อเข้ามาจัดทำแผนส่งเสริมสุขภาพ การประมวลผลไม่ครบและประมวลผลผิด

#### **5. ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ**

##### **ประเด็นที่ให้การรักษาไว้**

- การถ่ายทอดความรู้ดีมาก ทำให้ผู้ฟังเข้าใจง่าย
- ทีมงานและวิทยากรเป็นมิตรสุภาพเป็นมิตรและเป็นกันเอง
- เนื้อหาการบรรยาย การจัดฝึกปฏิบัติ และกิจกรรมที่มีการเคลื่อนไหว ทำให้ไม่ง่วง
- ความใส่ใจของทีมงาน มีความน่ารักและเป็นกันเอง
- อยากให้อบรมบ่อยๆ จะได้เกิดความเชี่ยวชาญและนำไปใช้ได้

##### **ประเด็นที่เสนอแนะเพิ่มเติม**

- มีบริการ internet หรือ Wifi ด้วยจะดีมาก
- เวลาในการอบรมน้อยเกินไปสำหรับหัวข้อการบรรยายในรายละเอียดบางหัวข้อ
- หลังการจัดกิจกรรมอยากให้มีการลงพื้นที่ติดตามเพิ่มเติม
- ระยะเวลาการประชาสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย
- เอกสารสื่อสนับสนุนน่าสนใจ แต่มีจำนวนน้อย