

## แบบฟอร์มที่ 1 ใบสมัคร

### ประเภทพัฒนาการบริการ

โปรดกรอรายละเอียดเกี่ยวกับผลงานที่ขอรับรางวัล ดังนี้

เป็นผลงานการให้บริการที่เป็นการพัฒนา/ปรับปรุงงานบริการ หรือเปลี่ยนแปลงแบบแผนการประสานงานเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฝ่ายต่างๆ ที่แตกต่างไปจากเดิม

ผลงานที่เสนอไม่เป็นรูปแบบเดียวกับผลงานที่เคยได้รับรางวัลแล้ว

ผลงานมีรูปแบบคล้ายคลึงกับผลงานที่เคยได้รับรางวัล (โปรดระบุ)

- ชื่อผลงานที่ได้เคยรับรางวัล และนำมาพัฒนาต่อยอด.....

เป็นผลงานที่พัฒนามาไม่เกิน 3 ปี (ในวันที่เปิดรับสมัคร) และมีการนำผลงานไปใช้แล้วจริง เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี (ในวันที่เปิดรับสมัคร)

- เริ่มพัฒนาเมื่อ.....ปี พ.ศ. 2558.....

- นำผลงานไปใช้แล้วจริงเมื่อ.....ปี พ.ศ. 2558 – ปัจจุบัน.....

ชื่อผลงาน : การพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ด้านส่งเสริมสุขภาพในศูนย์การค้า

ชื่อส่วนราชการ : กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน : ศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา

ชื่อผู้ประสานงาน นางภัศรา นรารักษ์

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

สำนัก/กอง ศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา

เบอร์โทรศัพท์ 0 4439 3738

เบอร์โทรศัพท์มือถือ 09 8904 7179

เบอร์โทรสาร 0 4429 1506

e – mail: nararuk@hotmail.com

## แบบฟอร์มที่ 2 สรุปสาระสำคัญของผลงานที่สมัครขอรับรางวัล

ชื่อผลงาน : การพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ด้านส่งเสริมสุขภาพในศูนย์การค้า

ชื่อส่วนราชการ : กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข

หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน : ศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา

### สาระสำคัญของผลงานที่เสนอขอรับรางวัล (Executive Summary)

#### 1. สภาพการปฏิบัติงานเดิม

ปัญหาพฤติกรรมสุขภาพไม่พึงประสงค์ เป็นปัญหาที่พบในประชาชนทุกกลุ่มวัย ซึ่งส่งผลทำให้ประชาชนเกิดโรคที่สามารถป้องกันได้ต่างๆ อาทิ การคลออดก่อนกำหนดในหญิงตั้งครรภ์ ทารกน้ำหนักแรกคลอดน้อย เด็กปฐมวัยมีพัฒนาการล่าช้า การตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ในวัยรุ่น การเป็นโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง อาทิ เบาหวาน ความดันโลหิตสูง ไขมันในเลือดสูง ในประชาชนกลุ่มวัยทำงาน และโรคทางสูงอายุ (Geriatric syndromes) อาทิ สมองเสื่อม เช้าเสื่อม หกล้ม ซึ่งจากสถิติในปี 2557ระดับประเทศพบว่าทารกน้ำหนักน้อยกว่า 2,500 กรัม ร้อยละ 7.6 (เป้าหมายไม่เกิน7)ร้อยละเด็กอายุต่ำกว่า 6 เดือนได้กินนมแม่อย่างเดียวอยู่ที่ร้อยละ23.7(เป้าหมายร้อยละ30) เด็กปฐมวัยมีพัฒนาการสมวัยร้อยละ 72.5(เป้าหมายร้อยละ85) เด็กวัยเรียนมีภาวะอ้วน ร้อยละ8.6 (เป้าหมายไม่เกิน 15)อัตราการคลอดมีชีพ15-19ปี เท่ากับ 47.9ต่อพันการเกิดมีชีพ (เป้าหมายไม่เกิน 50)อัตราอุบัติการณ์การเกิดโรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูง อยู่ที่ 1,032 และ 1,710รายต่อแสนตามลำดับ ซึ่งจากสถิติจังหวัดนครราชสีมาในปีเดียวกันพบว่า ทารกน้ำหนักน้อยกว่า 2,500 กรัม ร้อยละ 8.31 ร้อยละเด็กอายุต่ำกว่า 6 เดือนได้กินนมแม่อย่างเดียวอยู่ที่ร้อยละ 37.07 ร้อยละเด็กอายุต่ำกว่า 5 ปี มีพัฒนาการสมวัยร้อยละ 98.9 เด็กวัยเรียนมีภาวะอ้วนร้อยละ 15.9 อัตราการคลอดมีชีพในหญิงอายุ 15 – 19 ปี อยู่ที่ 37 ต่อพันการเกิดมีชีพ อัตราอุบัติการณ์การเกิดโรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูง อยู่ที่ 1,064 และ 1,635 รายต่อแสนประชากรตามลำดับ ซึ่งปัญหาทางด้านสุขภาพเกิดจากประชาชนส่วนใหญ่มองข้ามความสำคัญของการส่งเสริมสุขภาพ เพื่อให้ตนเองมีสุขภาพที่แข็งแรง และปลอดภัยโรคร้ายไข้เจ็บ แต่มุ่งเป้าหมายที่จะใช้บริการสุขภาพในด้านการรักษาโรคเท่านั้น ดังนั้น การส่งเสริมสุขภาพ จึงเป็นบริการที่ประชาชนเข้าถึงได้น้อย

จากข้อมูลทางด้านสุขภาพดังกล่าวจะพบปัญหาที่สำคัญของจังหวัดคือ ทารกน้ำหนักน้อย เด็กอายุต่ำกว่า 6 เดือนได้กินนมแม่น้อย เด็กวัยเรียนมีภาวะอ้วน ปัญหาตั้งครรภ์ในวัยรุ่นและการเกิดโรคเรื้อรังในวัยทำงานและวัยผู้สูงอายุ ศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา ซึ่งเป็นหน่วยงานสังกัดกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข มีภารกิจหลักในการศึกษา ประยุกต์ใช้ และถ่ายทอดความรู้ นวัตกรรมด้านการส่งเสริมสุขภาพสู่เครือข่ายและชุมชน ได้นำยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมสุขภาพของกรมอนามัย และกระทรวงสาธารณสุข มาใช้ในการแก้ไขปัญหาของประชาชน โดยการพัฒนาด้านการส่งเสริมสุขภาพ ลดปัจจัยเสี่ยงการเกิดปัญหาสุขภาพต่างๆ แต่เนื่องจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งเป็นหน่วยบริการของศูนย์อนามัยที่ 9 ตั้งอยู่ห่างจากชุมชนเมืองประมาณ 15 กิโลเมตร ซึ่งทำให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายเข้าถึงบริการไม่สะดวก จึงดำเนินการประสานความร่วมมือกับศูนย์การค้าภายในจังหวัด ภายใต้ความร่วมมือแบบ Private Public Partnership (PPP) จัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ด้านส่งเสริมสุขภาพทุกกลุ่มวัย เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนตามพันธกิจขององค์กร

#### 2. แนวทางการดำเนินการ

การดำเนินการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ด้านส่งเสริมสุขภาพในศูนย์การค้า ศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา ใช้ 3 กลยุทธ์หลักในการดำเนินการ คือ

**กลยุทธ์ที่ 1** การพัฒนาเป็นศูนย์บริการและการเรียนรู้ด้านสุขภาพ โดยใช้กลยุทธ์ PIRAB ได้แก่ 1) Partners คือ การสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการดำเนินงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน 2) Invest คือ การลงทุนทั้งด้านบุคลากร งบประมาณ และสถานที่ เพื่อให้บริการแก่ประชาชน 3) Regulate and Legislate คือ การให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ตามสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนทุกคน 4) Advocate คือ การประชาสัมพันธ์ และสร้างกระแสการส่งเสริมสุขภาพให้เข้าถึงประชาชนกลุ่มเป้าหมาย และ 5) Build capacity คือ การพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความสามารถด้านบริการการส่งเสริมสุขภาพ และพัฒนาศักยภาพประชาชนให้มีความรอบรู้ด้านสุขภาพ มีศักยภาพในการดูแลตนเองได้

**กลยุทธ์ที่ 2** พัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพโดยใช้ กลยุทธ์ A2IM ได้แก่ 1) Assessment คือ การสำรวจความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการ เพื่อให้บริการส่งเสริมสุขภาพที่ถูกจัดขึ้นตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเมินสถานะสุขภาพของผู้มารับบริการ 2) Advocacy คือ กระบวนการเชื่อมประสานภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการส่งเสริมสุขภาพ 3) Intervention โดยการสร้างรูปแบบการบูรณาการการส่งเสริมสุขภาพ เข้ากับบริการสุขภาพด้านอื่นๆ และ 4) Management คือ การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อมุ่งสู่การสร้างคามยั่งยืน

**กลยุทธ์ที่ 3** ลดขั้นตอนและพัฒนาแนวทางการอำนวยความสะดวกในการใช้บริการของผู้รับบริการโดยใช้กลยุทธ์ LEAN คือ การลดขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน และพัฒนาแนวทางการอำนวยความสะดวกในการใช้บริการส่งเสริมสุขภาพของประชาชนกลุ่มวัยต่างๆ การปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ มีคุณธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาอำนวยความสะดวก

### 3. สภาพการปฏิบัติงานหลังการดำเนินการ

การส่งเสริมสุขภาพครบวงจรที่เกิดจากการบูรณาการประสานความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน Private Public Partnership (PPP) จนเกิดเป็นหน่วยบริการแบบ One Stop Service ที่ดูแลประชาชนครอบคลุมทุกมิติ ทุกกลุ่มวัย ได้แก่ 1) การดูแลหญิงตั้งครรภ์ มารดาให้นมบุตร ให้คำปรึกษานมแม่ ห้องปั๊มน้ำนม การฝากเก็บน้ำนม 2) การตรวจพัฒนาการเด็ก การฉีดวัคซีนในเด็ก 3) การดูแลสุขภาพวัยรุ่น ให้คำปรึกษาด้านโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ การตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์ การส่งต่อเมื่อตั้งครรภ์ไม่พร้อม การคุมกำเนิด 4) การดูแลสุขภาพวัยทำงาน ให้คำปรึกษาด้านอาหาร ออกกำลังกาย การตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูก และมะเร็งเต้านม กิจกรรมคนไทยไร้พุง เลิกบุหรี่ชีวิตใส 5) การดูแลสุขภาพผู้สูงอายุ ให้คำปรึกษาการดูแลสุขภาพ การป้องกันอุบัติเหตุ การป้องกันกลุ่มโรคทางสูงอายุ (Geriatric syndromes) 6) การส่งเสริมสุขภาพในช่องปากและบริการทันตกรรม 7) การตรวจรักษาโรคทั่วไป โรคเรื้อรัง การดูแลผู้ป่วยฉุกเฉิน การดูแลต่อเนื่องจากโรงพยาบาลใหญ่ อาทิ ฉีดยา ฉีดวัคซีน ทำแผล 8) การให้บริการด้านสิทธิการรักษา ทั้งหลักประกันสุขภาพ ประกันสังคม สิทธิเบิกจ่ายตรง และสวัสดิการพนักงานส่วนท้องถิ่น 9) กิจกรรมสร้างกระแสเพื่อการส่งเสริมสุขภาพ อาทิ เทศกาลวาเลนไทน์ วันแม่ สงกรานต์ เป็นต้น 10) เป็นต้นแบบด้านสถานบริการที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน (YFHS) โดยมีหน่วยงานมาศึกษาดูงานมากกว่า 20 แห่ง รวมถึงการถ่ายทอดรูปแบบผ่านช่องทางต่างๆ เช่น มุมเพื่อนใจ วัยรุ่นสัญจร เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เปิดบ้านอุ่นไอรัก เปิดบ้านเรียนรู้ดูงานศูนย์อนามัยที่ 9 fact sheet การให้ข้อมูลในการประเมินรับรองมาตรฐานโรงพยาบาลในเขตสุขภาพที่ 9 มีส่วนสนับสนุนให้โรงพยาบาลในเขตสุขภาพผ่านการรับรองมาตรฐาน 89 แห่ง และมีหน่วยงานนอกพื้นที่นำไปเปิดในศูนย์การค้าเพิ่มอีก 1 แห่ง

### 4. ประโยชน์ที่ได้รับ

1. กลุ่มเป้าหมายเข้าถึงบริการและการเรียนรู้ด้านส่งเสริมสุขภาพเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง คือ 1) การดูแล ให้คำปรึกษา มารดาตั้งครรภ์ มารดาให้นมบุตร มีจำนวนเพิ่มขึ้นกว่า 5 เท่าในระยะเวลา 2 ปี 2) การตรวจพัฒนาการและการฉีดวัคซีนเด็ก เพิ่มขึ้นจาก 290 รายในปี 2558 เป็น 539 รายในปี 2560 3) กลุ่มวัยรุ่นเข้ารับบริการ

ส่งเสริมสุขภาพด้านต่างๆ กว่า 7,000 ครั้งในระยะเวลา 3 ปี 4) กลุ่มวัยทำงานเข้ารับบริการสุขภาพเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง 5) ผู้สูงอายุเข้ารับบริการสุขภาพด้านต่างๆ กว่า 1,000 ครั้งในปี 2560 6) มีกิจกรรมสร้างกระแสเพื่อสร้างความตระหนักใน การส่งเสริมสุขภาพกับประชาชนอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี และ 7) ลดความแออัดจากหน่วยบริการขนาดใหญ่ ในการให้บริการรักษาโรคต่อเนื่อง อาทิ การทำแผล ฉีดยา ซึ่งทำให้ผู้รับบริการรักษาโรคกลุ่มดังกล่าว ได้รับบริการส่งเสริมสุขภาพในคราวเดียวกัน

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการส่งเสริมสุขภาพในศูนย์การค้าเพิ่มขึ้น จากร้อยละ 85 ในปี 2558 เป็นร้อยละ 97.9 และร้อยละ 94.2 ในปี 2559 และ 2560 ตามลำดับ

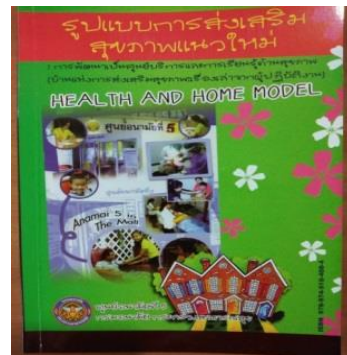
3. การเป็นหน่วยบริการต้นแบบด้านการส่งเสริมสุขภาพบรรลุวัตถุประสงค์ในการผลิตนวัตกรรมภายในหน่วยบริการ และมีหน่วยบริการอื่นเข้าศึกษาระบบการดำเนินงานเพื่อพัฒนาต่อยอดต่อไป

4. สถานะสุขภาพของประชาชนในเขตจังหวัดนครราชสีมาดีขึ้น โดยพบว่า ในปี พ.ศ.2560 ทารกน้ำหนักน้อยกว่า 2,500 กรัม ร้อยละ 5.1 (ระดับประเทศเท่ากับร้อยละ5.83) และ ร้อยละเด็กอายุต่ำกว่า 6 เดือนได้กินนมแม่อย่างเดียว เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 86.45 ร้อยละเด็กอายุต่ำกว่า 5 ปีมีพัฒนาการสมวัยร้อยละ 96.7 (ระดับประเทศเท่ากับร้อยละ 95.84) เด็กวัยเรียนมีภาวะเริ่มอ้วนและอ้วนลดลงเหลือร้อยละ 10.97 อัตราการคลอดมีชีพในหญิงอายุ 15 – 19 ปี ลดลงเหลือ 33.43 ต่อพันการเกิดมีชีพ อัตราอุบัติเหตุการเกิดโรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูง ลดลงเหลือ 580.50 และ 1,381.13 รายต่อแสนประชากรตามลำดับ

#### 5. จุดเด่นของผลงาน และปัจจัยความสำเร็จ

จุดเด่นของผลงาน คือ รูปแบบศูนย์การเรียนรู้ด้านส่งเสริมสุขภาพในศูนย์การค้าครบวงจรที่มุ่งเน้นการเรียนรู้ด้านส่งเสริมสุขภาพ ที่บูรณาการเข้ากับบริการสุขภาพด้านอื่นๆ อย่างครบวงจร การทำงานเป็นทีมสหสาขาวิชาชีพ ที่มีการออกแบบ และพัฒนากระบวนการจากข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการอย่างต่อเนื่อง โดยใช้ความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน จนเกิดเป็นหน่วยบริการแบบ One stop service ในศูนย์การค้า ที่เข้าถึงง่าย สะดวกสบาย และเป็นต้นแบบให้กับหน่วยงานอื่นๆ ในการมุ่งเน้นการบริการประชาชนอย่างแท้จริง โดยมีเป้าประสงค์หลัก คือ การดูแลสุขภาพประชาชนให้ครอบคลุมทุกมิติ ทุกกลุ่มวัย มุ่งเน้นให้ประชาชน มีความรอบรู้ด้านสุขภาพ สามารถดูแลตนเองได้ และมีคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืน ซึ่งแม้ว่ารูปแบบใหม่นี้จะดำเนินการปี 2558 แต่ศูนย์การเรียนรู้แห่งนี้ได้ปรับปรุงและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องยาวนานมาตั้งแต่ปี 2545จนถึงปัจจุบันเป็นปีที่ 16 โดยมีผู้รับบริการที่เข้าสู่ศูนย์การเรียนรู้มากกว่า 160,000ครั้ง ซึ่งบางรายมาตั้งแต่วัยทารกจนวันนี้เป็นวัยรุ่น บางรายมาตั้งแต่วัยรุ่นจนวันนี้เป็นวัยทำงาน และบางรายเป็นวัยทำงานจนวันนี้คือผู้สูงอายุ ซึ่ง ณ ปัจจุบันสถานที่แห่งนี้ก็ยังคงเป็นที่พึ่งของประชาชนทั้งที่เป็นรายเก่าและรายใหม่

ปัจจัยความสำเร็จ มี 3 ประการ ได้แก่ 1) ผู้นำองค์กรมีวิสัยทัศน์ และสนับสนุนการดำเนินงานเพื่อตอบสนองพันธกิจของหน่วยงานอย่างต่อเนื่องตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน 2) ภาครีเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชน เล็งเห็นความสำคัญ และให้การสนับสนุนการดำเนินงานมาอย่างต่อเนื่องทั้งด้านสถานที่ บุคลากร การประชาสัมพันธ์ รวมถึงระบบส่งต่อ และ 3) การทำงานเป็นทีมสหสาขาวิชาชีพทั้งภายในและภายนอกองค์กร



### แบบฟอร์มที่ 3 รายงานผลการดำเนินการ

**ชื่อผลงาน :** การพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ด้านส่งเสริมสุขภาพในศูนย์การค้า

**ชื่อส่วนราชการ :** กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข

**หน่วยงานที่รับผิดชอบผลงาน :** ศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา

#### 1. มีความเป็นมา ปัญหาและความสำคัญที่นำมาสู่การดำเนินโครงการตามพันธกิจของหน่วยงานอย่างไร

ปัญหาพฤติกรรมสุขภาพไม่พึงประสงค์ เป็นปัญหาที่พบในประชาชนทุกกลุ่มวัย ซึ่งส่งผลทำให้ประชาชนเกิดโรคที่สามารถป้องกันได้ต่างๆ อาทิ การคลอดก่อนกำหนดในหญิงตั้งครรภ์ ทารกน้ำหนักแรกคลอดน้อย เด็กปฐมวัยมีพัฒนาการล่าช้า การตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ในวัยรุ่น การเป็นโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง อาทิ เบาหวาน ความดันโลหิตสูง ไขมันในเลือดสูง ในประชาชนกลุ่มวัยทำงาน และโรคทางสูงอายุ (Geriatric syndromes) อาทิ สมองเสื่อม เช้าเสื่อม หกล้ม ซึ่งจากสถิติในปี 2557ระดับประเทศพบว่าทารกน้ำหนักน้อยกว่า 2,500 กรัม ร้อยละ 7.6 (เป้าหมายไม่เกิน7)ร้อยละเด็กอายุต่ำกว่า 6 เดือนได้กินนมแม่อย่างเดียวอยู่ที่ร้อยละ23.7(เป้าหมายร้อยละ30) เด็กปฐมวัยมีพัฒนาการสมวัยร้อยละ 72.5(เป้าหมายร้อยละ85) เด็กวัยเรียนมีภาวะอ้วน ร้อยละ8.6 (เป้าหมายไม่เกิน 15)อัตราการคลอดมีชีพ15-19ปี เท่ากับ 47.9ต่อพันการเกิดมีชีพ (เป้าหมายไม่เกิน 50)อัตราอุบัติการณ์การเกิดโรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูง อยู่ที่ 1,032 และ 1,710รายต่อแสนตามลำดับ ซึ่งจากสถิติจังหวัดนครราชสีมาในปีเดียวกันพบว่า ทารกน้ำหนักน้อยกว่า 2,500 กรัม ร้อยละ 8.31 ร้อยละเด็กอายุต่ำกว่า 6 เดือนได้กินนมแม่อย่างเดียวอยู่ที่ร้อยละ 37.07 ร้อยละเด็กอายุต่ำกว่า 5 ปี มีพัฒนาการสมวัยร้อยละ 98.9 เด็กวัยเรียนมีภาวะอ้วนร้อยละ 15.9 อัตราการคลอดมีชีพในหญิงอายุ 15 – 19 ปี อยู่ที่ 37 ต่อพันการเกิดมีชีพ อัตราอุบัติการณ์การเกิดโรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูง อยู่ที่ 1,064 และ 1,635 รายต่อแสนประชากรตามลำดับ

จากข้อมูลทางด้านสุขภาพดังกล่าวจะพบปัญหาที่สำคัญของจังหวัดคือ ทารกน้ำหนักน้อย เด็กอายุต่ำกว่า6 เดือนได้กินนมแม่น้อย เด็กวัยเรียนมีภาวะอ้วน ปัญหาตั้งครรภ์ในวัยรุ่นและการเกิดโรคเรื้อรังในวัยทำงานและวัยผู้สูงอายุ ซึ่งศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา เป็นหน่วยงานสังกัดกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข มีภารกิจหลักในการศึกษา ประยุกต์ใช้ และถ่ายทอดความรู้ นวัตกรรมด้านการส่งเสริมสุขภาพสู่เครือข่ายและชุมชน ได้นำยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมสุขภาพของกรมอนามัย และกระทรวงสาธารณสุข มาใช้ในการแก้ไขปัญหาของประชาชน โดยการพัฒนาด้านส่งเสริมสุขภาพ ลดปัจจัยเสี่ยงการเกิดปัญหาสุขภาพต่างๆ แต่เนื่องจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งเป็นหน่วยบริการของศูนย์อนามัยที่ 9 ตั้งอยู่ห่างจากชุมชนเมืองประมาณ 15 กิโลเมตร ทำให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายเข้าถึงบริการไม่สะดวก จึงดำเนินการประสานความร่วมมือกับศูนย์การค้าภายในจังหวัดภายใต้ความร่วมมือแบบ Private Public Partnership (PPP) จัดตั้งศูนย์บริการส่งเสริมสุขภาพทุกกลุ่มวัย เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนตามพันธกิจขององค์กร ประกอบกับช่วง พ.ศ.2558 เป็นช่วงปลายแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 ที่มุ่งเน้นการส่งเสริมบทบาทภาคเอกชนในการเสริมสร้างความมั่นคงทางสังคมแก่คนในสังคมไทย และการส่งเสริมการจัดบริการสุขภาพให้มีคุณภาพ ในช่องทางที่หลากหลาย ศูนย์อนามัยที่ 9 จึงได้ดำเนินการพัฒนาหน่วยบริการ เป็นศูนย์การเรียนรู้ด้านส่งเสริมสุขภาพในศูนย์การค้า โดยใช้กลยุทธ์ PIRAB เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง โดยมีเป้าหมาย 3 ประการ คือ 1) เพิ่มการเข้าถึงบริการส่งเสริมสุขภาพของประชาชนทุกกลุ่มวัย 2) พัฒนารูปแบบศูนย์การเรียนรู้ด้านส่งเสริมสุขภาพที่มุ่งเน้นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ และ 3) สร้างความร่วมมือระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน โดยมุ่งผลลัพธ์ที่ประชาชนในระบบสุขภาพมีความรอบรู้ด้านสุขภาพ



มีศักยภาพในการดูแลตนเอง และมีภาวะสุขภาพที่ดีต่อไป ตามเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (ด้านสาธารณสุข)

## 2. มีวิธีการอย่างไรในการแก้ไขปัญหา

### 1. การประเมินตนเอง

ทบทวนผลการดำเนินงานที่ผ่านมาแล้ววิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค เพื่อนำข้อมูลมาออกแบบรูปแบบการพัฒนา

### 2. วางแผนการดำเนินงาน

มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กร ทีมสหสาขาวิชาชีพ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ถึงแนวคิดในการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และกำหนดเป้าหมาย 3 ประการ คือ 1) เพิ่มการเข้าถึงบริการส่งเสริมสุขภาพของประชาชนทุกกลุ่มวัย 2) พัฒนารูปแบบศูนย์การเรียนรู้ด้านส่งเสริมสุขภาพที่มุ่งเน้นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ และ 3) สร้างความร่วมมือระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน โดยมุ่งผลลัพธ์ที่ประชาชนในระบบสุขภาพมีความรอบรู้ด้านสุขภาพ มีศักยภาพในการดูแลตนเอง และมีภาวะสุขภาพที่ดีต่อไป ส่วนกลยุทธ์ของการพัฒนามี 3 กลยุทธ์ที่มีความสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร โดยนำกิจกรรมเข้าไปในโครงการหลักขององค์กร

### 3. กำหนดแผนปฏิบัติการในการนำกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ

### 4. ลงมือปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการ

### 5. ติดตามและประเมินผลการพัฒนา

## 3. มีวิธีการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการบริการ/คุณภาพชีวิตของผู้รับบริการได้อย่างไร

กลยุทธ์ในการแก้ปัญหา และปรับปรุงกระบวนการ ประกอบด้วย 3 กลยุทธ์ ได้แก่

**กลยุทธ์ที่ 1 การพัฒนาเป็นศูนย์บริการและการเรียนรู้ด้านสุขภาพ โดยใช้กลยุทธ์ PIRAB ตามกฎบัตรกรุงเทพ** เพื่อการส่งเสริมสุขภาพโลก พ.ศ.2548 ประกอบด้วย 5 ข้อ คือ

1.1 Partner โดยการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการดำเนินงาน อันได้แก่ ศูนย์การค้า ศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา และหน่วยงานสาธารณสุขอื่นๆ ในจังหวัด โดยมุ่งเป้าประสงค์เดียวกัน คือการบริการสุขภาพให้ประชาชนทุกกลุ่มวัย อย่างเท่าเทียม และทั่วถึง ตามความต้องการของประชาชน

1.2 Invest คือการลงทุน โดยศูนย์การค้า และศูนย์อนามัยที่ 9 ลงทุนในบริการส่งเสริมสุขภาพร่วมกัน

1.3 Regulate and Legislate มีการปฏิบัติตามมาตรการทางกฎหมาย การให้บริการสุขภาพแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกันตามสิทธิขั้นพื้นฐาน มีการสื่อสารถึงสิทธิประโยชน์ของประชาชนในด้านต่างๆ

1.4 Advocate คือ การประชาสัมพันธ์ และสร้างกระแสการส่งเสริมสุขภาพให้เข้าถึงประชาชนกลุ่มเป้าหมาย

1.5 Build capacity คือ การพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความสามารถด้านส่งเสริมสุขภาพ และการพัฒนาศักยภาพประชาชนให้มีความรอบรู้ด้านสุขภาพ มีศักยภาพในการดูแลตนเอง เพื่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดีต่อไป

**กลยุทธ์ที่ 2 พัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพโดยใช้กลยุทธ์ A2IM โดยประยุกต์ใช้กลยุทธ์การอภิบาล** ระบบส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมของกระทรวงสาธารณสุขมาใช้ในการดำเนินงาน ได้แก่

2.1 Assessment คือ การประเมินความต้องการของผู้รับบริการ การคัดกรองภาวะสุขภาพ และความเสี่ยงต่อการเกิดโรคของประชาชน

2.2 Advocacy คือ กระบวนการเชื่อมประสานภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชนให้เข้ามา มีส่วนร่วมในการส่งเสริมสุขภาพ

2.3 Intervention โดยการสร้างรูปแบบบูรณาการส่งเสริมสุขภาพ เข้ากับบริการสุขภาพด้านอื่นๆ ด้วยการแบ่งประชาชนเป็น 3 กลุ่ม เพื่อให้กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพที่แตกต่างกัน

2.4 Management คือ การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อมุ่งสู่การสร้าง ความยั่งยืน

**กลยุทธ์ที่ 3 ลดขั้นตอนและพัฒนาแนวทางการอำนวยความสะดวกในการใช้บริการของผู้รับบริการโดยใช้กลยุทธ์ LEAN** คือ กระบวนการลดขั้นตอนการทำงานที่ยุงยากซับซ้อน และพัฒนาแนวทางการอำนวยความสะดวกในการให้บริการส่งเสริมสุขภาพแก่ประชาชน โดยปรับเปลี่ยนกระบวนการดำเนินงานให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ มีคุณธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อำนวยความสะดวก

กลุ่มเป้าหมายของการพัฒนาศูนย์บริการส่งเสริมสุขภาพในศูนย์การค้า คือ ประชาชนทุกกลุ่มวัย ทั้งประชาชนกลุ่มปกติ กลุ่มเสี่ยง และกลุ่มป่วย ที่จะเข้าถึงบริการสุขภาพอย่างสะดวก รวดเร็ว และเท่าเทียมกัน ได้รับกิจกรรมสร้างกระแสเพื่อสร้างความตระหนักในการส่งเสริมสุขภาพ และกลุ่มเป้าหมายที่เป็นหน่วยงานอื่นๆ ที่จะได้ต้นแบบบริการส่งเสริมสุขภาพไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่

วัตถุประสงค์ของการพัฒนางาน ประกอบด้วย 3 มิติ คือ

**1. มิติด้านประชาชน** ประกอบด้วย 1) หญิงตั้งครรภ์ มารดาที่เลี้ยงลูกด้วยนมแม่เข้าถึงคำปรึกษา และบริการเกี่ยวกับการส่งเสริมการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่เพิ่มมากขึ้น 2) เด็กปฐมวัยได้รับการตรวจพัฒนาการ และฉีดวัคซีนอย่างครบถ้วน 3) วัยรุ่นได้รับคำปรึกษา การรักษา และการส่งต่อที่เหมาะสมกับปัญหาสุขภาพ 4) วัยทำงานสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อลดความเสี่ยงของการเกิดโรคได้ 5) ผู้สูงอายุมีพฤติกรรมสุขภาพที่พึงประสงค์ 6) ผู้ป่วยโรคเรื้อรังไม่พบภาวะแทรกซ้อนจากการปฏิบัติตัวที่ไม่เหมาะสม 7) ประชาชนได้รับบริการส่งเสริมสุขภาพฟรี และทันตสาธารณสุขตามความต้องการ และ 8) ประชาชนทุกกลุ่มวัยมีความรอบรู้ด้านสุขภาพ และสามารถดูแลตนเองได้อย่างเหมาะสม

**2. มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ** ได้แก่ การมีกิจกรรมสร้างกระแสเพื่อสร้างความตระหนักในการส่งเสริมสุขภาพกับประชาชนอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยความร่วมมือระหว่างภาครัฐ และภาคเอกชน ภายในจังหวัด การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการสุขภาพ ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ส่งเสริมสุขภาพ และการเป็นต้นแบบบริการส่งเสริมสุขภาพให้หน่วยงานอื่นๆ สามารถนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมตามบริบทของพื้นที่

**3. มิติด้านความคุ้มค่า** ได้แก่ การลดค่าใช้จ่ายด้านการรักษาโรค จากกระบวนการส่งเสริมสุขภาพที่มีประสิทธิภาพ และความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และชุมชน

**เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างศูนย์การเรียนรู้ด้านส่งเสริมสุขภาพและคลินิกทั่วไป/โรงพยาบาลอื่นๆ**

ศูนย์การเรียนรู้ด้านส่งเสริมสุขภาพ	คลินิกทั่วไป/โรงพยาบาลอื่นๆ
1. ก่อตั้งขึ้นจากความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เป็นการประสานความร่วมมือในระดับจังหวัดเพื่อสร้างความยั่งยืน	1. หน่วยงาน/เจ้าของคลินิกเป็นผู้ก่อตั้ง
2. ทีมสหวิชาชีพมาจากหลากหลายหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนภายในและภายนอกจังหวัด มีการประสานการทำงานร่วมกันแบบบูรณาการ ปฏิบัติงานตามกรอบวิชาชีพโดยมุ่งเน้นงานส่งเสริมสุขภาพ เช่น บุคลากรจากโรงพยาบาลศูนย์ฯ โรงพยาบาลชุมชน สำนักงานป้องกันและควบคุมโรคที่ 9 ศูนย์สุขภาพจิตที่ 9 โรงพยาบาลเอกชน ฯลฯ	2. ทีมสหวิชาชีพถูกกำหนดหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งตามกรอบวิชาชีพ
3. ผู้รับบริการทุกรายที่เข้าสู่ระบบบริการจะได้รับการส่งเสริมสุขภาพตามกลุ่มวัยควบคู่กับการบริการสุขภาพตามความต้องการรวมถึงสามารถเข้าถึงข้อมูลด้านวิชาการเพื่อการส่งเสริมสุขภาพตนเอง	3. ผู้รับบริการได้รับการบริการสุขภาพตามปัญหาที่พบ
4. ผู้รับบริการสามารถเลือกช่วงเวลาในการเข้ารับบริการส่งเสริมสุขภาพตามความต้องการและสามารถนัดหมายล่วงหน้า เช่น ทันตกรรม การคุมกำเนิด คลินิกนมแม่ ฯลฯ	4. ผู้รับบริการต้องมาใช้บริการตามเวลาที่กำหนดโดยสถานบริการ
5. เป็นศูนย์ให้ข้อมูลและการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ โดยไม่ได้	5. มีการกำหนดผู้รับผิดชอบและ

ศูนย์การเรียนรู้ด้านส่งเสริมสุขภาพ	คลินิกทั่วไป/โรงพยาบาลอื่นๆ
จำกัดเรื่องเฉพาะงานสาธารณสุข อาทิ สถานประกอบการกับหน่วยงานภาครัฐ สถานศึกษากับศูนย์วิชาการ ประชาชนทั่วไปกับหน่วยงานสาธารณสุข องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับโรงพยาบาล ฯลฯ	เรื่องที่ประสานงาน

#### 4. แนวคิดใหม่ที่น่าสนใจคืออะไร

สภาพปัญหาเดิม	การพัฒนารูปแบบที่ดำเนินการ
ประชาชนมุ่งเน้นการรับบริการรักษาโรคเพียงอย่างเดียว	สร้างความตระหนักให้ประชาชนมองเห็นความสำคัญของการส่งเสริมสุขภาพ เพื่อป้องกันการเกิดโรคในอนาคต ซึ่งช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านบริการสุขภาพ และพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีแก่ประชาชน โดยการค้นหาความเสี่ยงของการเกิดโรค อันเนื่องมาจากพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม และให้กิจกรรม ความรู้ และส่งเสริมทักษะในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อการมีสุขภาพที่ดี
ประชาชนต้องเดินทางไปรับบริการรักษาโรคที่โรงพยาบาลซึ่งตั้งอยู่ห่างไกลชุมชน และรอรับบริการเป็นเวลานาน สร้างความแออัดให้กับสถานพยาบาล และความไม่พึงพอใจต่อผู้มารับบริการ	พัฒนาศูนย์การเรียนรู้ด้านส่งเสริมสุขภาพในศูนย์การค้า ที่เข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน และได้รับบริการส่งเสริมสุขภาพ ที่บูรณาการกับบริการสุขภาพด้านอื่นๆ ในเวลาเดียวกัน ลดระยะเวลาารอคอย และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ
ประชาชนถูกจำกัดช่วงเวลาการให้บริการสุขภาพเฉพาะในเวลาราชการ	ตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยเพิ่มบริการนอกเวลาราชการ ตามเวลาเปิดและปิดของศูนย์การค้า คือ 10.00 – 20.30 น. ทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ
ประชาชนขาดความรู้ และทักษะในการส่งเสริมสุขภาพตนเองอย่างเหมาะสม	ค้นหาประเด็นพฤติกรรมสุขภาพรายบุคคล เพื่อมุ่งเป้าไปสู่ การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม ด้วยการให้ความรู้ และส่งเสริมทักษะในการส่งเสริมสุขภาพ และดูแลตนเองได้อย่างเหมาะสม โดยบุคลากรทางการแพทย์ที่ทำงานร่วมกันในรูปแบบสหวิชาชีพ

#### 5. ใครเป็นผู้ริเริ่มและผู้ดำเนินโครงการ และมีผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการนี้มากน้อยเพียงใด

ศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา โดยโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งมีภารกิจในการพัฒนาต้นแบบบริการส่งเสริมสุขภาพ และถ่ายทอดสู่ภาคีเครือข่าย เป็นผู้ริเริ่มการดำเนินการพัฒนาศูนย์เรียนรู้ด้านส่งเสริมสุขภาพในศูนย์การค้า จากประเด็นปัญหาที่หน่วยบริการตั้งอยู่ไกลชุมชนเมือง ยากต่อการเข้าถึง ทำให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายเข้าไม่ถึงบริการส่งเสริมสุขภาพอย่างเต็มที่ จึงประสานความร่วมมือกับองค์กรเอกชน คือ ศูนย์การค้า ในการสนับสนุนสถานที่และกิจกรรมประชาสัมพันธ์ กับหน่วยงานรัฐอื่นๆ ที่สนับสนุนบุคลากรให้มาปฏิบัติงาน ณ หน่วยบริการภายในศูนย์การค้าและมีการทำงานร่วมกันแบบเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง ประชาชนที่สามารถเข้ารับบริการ คือ ประชาชนทุกกลุ่มวัยในพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา และใกล้เคียง ทุกสิทธิการรักษา จำนวนกว่า 2 ล้านคน ซึ่งทำให้ประชาชนมีทางเลือกในการรับบริการรักษาโรค ที่ผนวกเข้ากับบริการส่งเสริมสุขภาพ ลดความแออัด และระยะเวลาารอคอยจากโรงพยาบาลขนาดใหญ่ภายในจังหวัด นอกจากนี้ประชาชนวัยทำงาน ซึ่งมีระยะเวลาจำกัดในการเข้ารับบริการสุขภาพ ยังสามารถเข้ารับบริการด้วยความรวดเร็ว ทำให้ไม่ต้องเสียเวลารอรับบริการ และสามารถทำงานของตนเองได้อย่างเต็มที่ ปัจจุบันมีผู้รับบริการส่งเสริมสุขภาพตลอด



ระยะเวลา 3 ปีกว่า 36,000 ครั้ง จำนวนผู้รับบริการกว่า 10,500 ราย เป็นประชาชนในเขตจังหวัดนครราชสีมา 9,050 ราย และนอกจังหวัดนครราชสีมาอีกราว 1,500 ราย ซึ่งทำให้ประชาชนกลุ่มดังกล่าวได้รับบริการส่งเสริมสุขภาพตามปัญหารายบุคคล อันจะทำให้ประชาชนมีความรอบรู้ด้านสุขภาพ และสามารถนำไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้ นอกจากนี้กลุ่มประชาชนที่ยังไม่ได้เข้ารับบริการในหน่วยบริการ ยังได้รับการจัดกิจกรรมสร้างกระแสตามเทศกาลต่างๆ ซึ่งเน้นการปฏิบัติตัวเพื่อการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค อาทิ วันวาเลนไทน์ เน้นประเด็นการป้องกันการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น การป้องกันโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ หรือวันแม่ เน้นประเด็นส่งเสริมการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ เป็นต้น การดำเนินงานที่ผ่านมา มีหน่วยงานต่างๆ มาศึกษาระบบการจัดการศูนย์การเรียนรู้ด้านส่งเสริมสุขภาพในศูนย์การค้า อาทิ ศูนย์อนามัยที่ 2 พิษณุโลก ศูนย์อนามัยที่ 4 สระบุรี ศูนย์อนามัยที่ 6 ชลบุรี ศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดต่างๆ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บริษัทเอกชน ศูนย์วิชาการ กรมควบคุมโรค สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด สถานศึกษา โรงพยาบาลที่ดำเนินงานตามมาตรฐานสถานบริการที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน (YFHS) สถานประกอบการ สื่อโทรทัศน์ ช่อง 3 หน่วยงานจากประเทศจีน (CHINA POPULATION WELFARE FOUNDATION) เพื่อนำไปปรับรูปแบบการให้บริการส่งเสริมสุขภาพที่เข้าถึงประชาชนอย่างแท้จริง ทำให้ในอนาคตบริการส่งเสริมสุขภาพจะสามารถทำให้ประชาชนมีพฤติกรรมสุขภาพที่พึงประสงค์ และนำไปสู่การมีสุขภาพที่ดีต่อไป

**6. มีการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติอย่างไร และใช้ทรัพยากรอะไรบ้างในการดำเนินการ**

เป้าหมายการดำเนินงานได้แก่ 1) เพิ่มการเข้าถึงบริการส่งเสริมสุขภาพของประชาชนทุกกลุ่มวัย 2) พัฒนารูปแบบศูนย์การเรียนรู้ด้านส่งเสริมสุขภาพที่มุ่งเน้นความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ และ 3) สร้างความร่วมมือระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน โดยมุ่งผลลัพธ์ที่ประชาชนในระบบสุขภาพมีความรอบรู้ด้านสุขภาพ มีศักยภาพในการดูแลตนเอง และมีภาวะสุขภาพที่ดีต่อไป

กลยุทธ์	วิธีการดำเนินงาน	ทรัพยากรที่ใช้	วิธีการจัดสรรทรัพยากร
1. การพัฒนาเป็นศูนย์บริการและการเรียนรู้ด้านสุขภาพ โดยใช้กลยุทธ์ PIRAB	<p>1.1 Partner โดยการหารือกับองค์กรเอกชนในพื้นที่หาวัตถุประสงค์ร่วมกัน และดำเนินการประสานงานสู่การให้บริการส่งเสริมสุขภาพโดยความร่วมมือแบบ Private Public Partnership (PPP)</p> <p>1.2 Invest ได้แก่การร่วมลงทุน โดยศูนย์การค้าให้การสนับสนุนสถานที่ในการตั้งหน่วยบริการ และกิจกรรมเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ส่วนศูนย์อนามัยที่ 9 ลงทุนด้านบุคลากร ครุภัณฑ์ องค์ความรู้ และทรัพยากรในการบริการสุขภาพแก่ประชาชน ส่วนหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ให้การสนับสนุนบุคลากรเข้าร่วมปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ</p> <p>1.3 Regulate and Legislate มีการปฏิบัติตามมาตรการทางกฎหมาย การให้บริการสุขภาพแก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกันตามสิทธิขั้นพื้นฐาน มีการสื่อสารถึงสิทธิประโยชน์ของประชาชนในด้านต่างๆ อาทิ สิทธิบริการทันตกรรมในกองทุนประกันสังคม การใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้ากรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน</p> <p>1.4 Advocate มีการประชาสัมพันธ์ และสร้างกระแสการส่งเสริมสุขภาพให้เข้าถึงประชาชนกลุ่มเป้าหมาย โดย</p>	<p>1.ทรัพยากรบุคคล ได้แก่ แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล นักวิชาการ สาธารณสุข ผู้ช่วยเหลือคนไข้</p> <p>2.งบประมาณ</p>	<p>1.ประสานความร่วมมือไปยังหน่วยงานภาครัฐและเอกชนเพื่อจัดสรรบุคลากรมาปฏิบัติงาน</p> <p>2.งบประมาณที่ใช้ดังนี้</p> <p>2.1งบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานมาจากกองทุนสร้างเสริมสุขภาพ(สสส)</p> <p>2.2งบประมาณเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์รวมถึงสิทธิประโยชน์ ผู้รับบริการมาจาก</p>

กลยุทธ์	วิธีการดำเนินงาน	ทรัพยากรที่ใช้	วิธีการจัดสรรทรัพยากร
	<p>สนับสนุนให้หน่วยงานภาคเอกชนจัดกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพแก่พนักงานในหน่วยงาน อาทิ คนไทยไร้พุง เพื่อลดน้ำหนักและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ เลิกบุหรี่ซีวีเอสไอ เพื่อการลดอัตราการสูบบุหรี่ ส่งเสริมการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ การตรวจคัดกรองมะเร็งเต้านม และมะเร็งปากมดลูก ฯลฯ</p> <p>1.5 Build capacity โดยการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความสามารถด้านบริการส่งเสริมสุขภาพ โดยการส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม และฝึกปฏิบัติทั้งภายใน และภายนอกองค์กร ในด้านกระบวนการส่งเสริมสุขภาพทุกกลุ่มวัย อาทิ การให้คำปรึกษาและแก้ปัญหาการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ การตรวจคัดกรองพัฒนาการเด็ก การให้คำปรึกษาวัยรุ่นตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์ การส่งเสริมการเลือกรับประทานอาหารที่เหมาะสม การส่งเสริมการออกกำลังกาย การป้องกันภาวะสมองเสื่อมในผู้สูงอายุ เป็นต้น</p> <p><b>วิธีติดตามความก้าวหน้าและกำกับดูแล</b> :ประเมินระดับความสำเร็จของดำเนินงานปีละ 2 ครั้ง</p>		<p>สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ กองทุนประกันสังคม กรมบัญชีกลาง 2.3งบปรับปรุงสถานที่และการดำเนินงานอื่นๆมาจากศูนย์อนามัยที่ 9 กรมอนามัย 2.4งบด้านสถานที่และการประชาสัมพันธ์มาจากศูนย์การค้าเดอะมอลล์</p>
<p>2. พัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพโดยใช้กลยุทธ์ A2IM</p>	<p>1.ประเมินตนเอง (Assessment) สํารวจความต้องการของกลุ่มเป้าหมายเพื่อหาแนวทางพัฒนาระบบ 2.เชื่อมประสานภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชน (Advocacy) ให้มีส่วนร่วมในการออกแบบและดำเนินการ 3.สำรวจและแยกประเภทของกลุ่มผู้รับบริการ (Intervention) เป็น 3 กลุ่มคือ ปกติ เสี่ยง ป่วย และช่วยเหลือตามแนวทางปฏิบัติ 4.การบริหารงานเพื่อให้เกิดความยั่งยืน (Management)</p> <p><b>วิธีติดตามความก้าวหน้าและกำกับดูแล</b> :ประเมินระดับความสำเร็จของดำเนินงานปีละ 2 ครั้ง</p>	<p>1.ทรัพยากรบุคคล ได้แก่ แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล นักวิชาการ สาธารณสุข ผู้ช่วยเหลือคนไข้ 2.งบประมาณ</p>	<p>1.ประสานความร่วมมือไปยังหน่วยงานภาครัฐและเอกชนเพื่อจัดสรรบุคลากรมาปฏิบัติงาน 2.งบประมาณที่ใช้ดังนี้ 2.1งบปรับปรุงสถานที่และการดำเนินงานอื่นๆมาจากศูนย์อนามัยที่ 9 กรมอนามัย 2.2งบด้านสถานที่และการประชาสัมพันธ์มาจากศูนย์การค้าเดอะมอลล์</p>
<p>3.ลดขั้นตอนและพัฒนาแนวทางการ</p>	<p>1.หาจุดบกพร่องของงาน ตัดกระบวนการที่ไม่จำเป็นออกไป 2.นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้ระบบมีความรวดเร็วขึ้น สามารถตรวจสอบข้อมูลแบบ Real-time ค้นหาข้อมูลผู้รับบริการได้</p>	<p>1.ทรัพยากรบุคคล ได้แก่ แพทย์</p>	<p>1.ประสานความร่วมมือ และถ่ายทอดแนวทาง</p>

กลยุทธ์	วิธีการดำเนินงาน	ทรัพยากรที่ใช้	วิธีการจัดสรรทรัพยากร
อำนวยความสะดวกในการใช้บริการของผู้รับบริการโดยใช้กลยุทธ์ LEAN	<p>พื้นที่แม่อยู่ต่างหน่วยบริการ ลดการใช้กระดาษ</p> <p>3. ออกใบเสร็จผ่านระบบคอมพิวเตอร์แทนการเขียนใบเสร็จ เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้</p> <p><b>วิธีติดตามความก้าวหน้าและกำกับดูแล</b></p> <p>: ประเมินระดับความสำเร็จของดำเนินงานปีละ 2 ครั้ง</p>	<p>ทันตแพทย์</p> <p>เภสัชกร</p> <p>พยาบาล</p> <p>นักวิชาการ</p> <p>สาธารณสุข</p> <p>ผู้ช่วยเหลือคนไข้</p> <p>เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์</p> <p>เจ้าหน้าที่การเงิน</p> <p>2. งบประมาณ</p>	<p>พัฒนาระบบการทำงานแก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน</p> <p>2. งบประมาณที่ใช้เป็นงบประมาณการลงทุนด้านเทคโนโลยี</p> <p>สารสนเทศ มาจากศูนย์อนามัยที่ 9 กรมอนามัย</p>

7. ใครเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการออกแบบการพัฒนาการบริการ และผู้มีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการ

ผู้ที่มีส่วนร่วมในการพัฒนา	บทบาทในการดำเนินงาน
หญิงตั้งครรภ์ มารดาที่ให้นมบุตร มารดาที่มีบุตรอายุ 0-5 ปี	ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการจัดกิจกรรมโครงการ เปิดบ้านอุ่นไอรัก ว่าควรมีสถานที่สำหรับแม่ให้นมลูก สามารถฝากเก็บนมได้ เป็นแหล่งให้ความช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาและคำปรึกษาด้านนมแม่โดยเฉพาะ ตลอดจนการส่งเสริมพัฒนาการเด็ก จนเกิดเป็นศูนย์เรียนรู้นมแม่ และห้องนมแม่ในศูนย์การค้า
ตัวแทนวัยรุ่น/ตัวแทนวัยทำงาน	ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านสุขภาพแก่วัยรุ่น/วัยทำงานได้แก่ การปรึกษาปัญหาครอบครัว ความรัก โรคติดต่อ การตั้งครรภ์ การคุมกำเนิด การดูแลสุขภาพ เช่น สิว ผิวดรณ ทันตกรรม โรคอ้วน ผอม ฯลฯ
ตัวแทนวัยผู้สูงอายุ	ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านสุขภาพแก่ผู้สูงอายุ ได้แก่ การดูแลกรณีเจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรัง เช่น เบาหวาน ความดันโลหิตสูง โรคข้อเข่าเสื่อม ฯลฯ
ทีมสหสาขาวิชาชีพ (แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาลวิชาชีพ นักวิชาการ สาธารณสุข นักเทคนิคการแพทย์ ผู้ช่วยเหลือคนไข้ และบุคลากรในองค์กร)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดเป้าหมายและผลลัพธ์ที่คาดหวัง</li> <li>- พัฒนารูปแบบการส่งเสริมสุขภาพในแต่ละกลุ่มวัย ให้สอดคล้องตามพันธกิจขององค์กร</li> <li>- สนับสนุนทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง</li> </ul>
รพ.สต./ รพ.ชุมชน/ รพ.ทั่วไป/ รพ.เอกชน/ รพ.ศูนย์/ ศูนย์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประสานการส่งต่อตามสภาพปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ</li> <li>- รับการส่งต่อเพื่อให้การดูแลต่อเนื่องเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ</li> </ul>

ผู้ที่มีส่วนร่วมในการพัฒนา	บทบาทในการดำเนินงาน
วิชาการ/ สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัด/โรงเรียน/ สถาบันการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รับและให้การสนับสนุนสื่อ/ ข้อมูลทางด้านสุขภาพจากศูนย์วิชาการเพื่อเผยแพร่ไปยังหน่วยงานอื่นๆ</li> <li>- สนับสนุนวิทยากรและสื่อแก่สถาบันการศึกษา</li> <li>- ประสานความร่วมมือระหว่างโรงเรียนและศูนย์การค้าเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของเด็กนักเรียน เช่น การเรียนรู้เรื่องอาหารปลอดภัย สุขาน่าใช้ภายในศูนย์การค้า</li> </ul>
ศูนย์การค้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สนับสนุนสถานที่และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์</li> <li>- สนับสนุนบุคลากรและให้การช่วยเหลือตามสภาพปัญหาและความต้องการของหน่วยบริการ</li> <li>- ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงระบบบริการให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการ</li> </ul>
สำนักงานหลักประกันสุขภาพ แห่งชาติ/ สำนักงาน ประกันสังคม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สนับสนุนข้อมูลและสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ</li> </ul>
ผู้อำนวยการ/ ผู้บริหาร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดเป้าหมายและผลลัพธ์ที่คาดหวัง</li> <li>- กำกับติดตามกระบวนการและผลลัพธ์</li> <li>- สนับสนุนทรัพยากร เป็นที่ปรึกษา และมอบแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน</li> </ul>

### 8. ผลผลิตที่สำคัญจากการดำเนินโครงการคืออะไร และมีความเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals หรือ SDGs)

ผลผลิตสำคัญจากกระบวนการพัฒนา คือ รูปแบบศูนย์การเรียนรู้ด้านส่งเสริมสุขภาพในศูนย์การค้า ที่ทำให้ประชาชนเข้าถึงบริการส่งเสริมสุขภาพครบวงจร ในระยะ 3 ปี จำนวนกว่า 36,000 ครั้งและมากกว่า160,000ครั้งในรอบ 16 ปี อันจะทำให้ประชาชนมีสุขภาพที่แข็งแรง ปราศจากโรค และเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศ สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติในด้านการส่งเสริมสุขภาพที่ดีแก่ประชาชน (Good health and well-being) ซึ่งการมีสุขภาพดี ไม่เจ็บป่วย เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งของการมีคุณภาพชีวิตที่ดี นอกจากนี้การร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ส่งเสริมสุขภาพสำหรับประชาชนทุกกลุ่มวัย ยังถือเป็นการสร้างความร่วมมือสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน แม้ว่าการดำเนินงานรูปแบบใหม่จะดำเนินงานเพียง 3ปี แต่ศูนย์แห่งนี้มีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานในรูปแบบอื่นมาอย่างต่อเนื่องและอยู่ในศูนย์การค้ามาแล้วเป็นปีที่16 และยังเป็นต้นแบบให้กับหน่วยงานอื่นๆ ในการนำไปปรับใช้เพื่อการส่งเสริมสุขภาพแก่ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบต่อไป

### 9. มีปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินโครงการอะไรบ้าง และวิธีการในการบริหารจัดการอย่างไร

ปัญหาและอุปสรรค	วิธีการจัดการกับปัญหา	ผลจากการดำเนินการ
ประชาชนต้องการรับบริการรักษาโรค เพื่อให้หายจากภาวะเจ็บป่วยมากกว่า การเข้ามา	1. ให้บริการรักษาโรคกับประชาชน ผู้รับบริการก่อน และค้นหาภาวะเสี่ยงต่อสุขภาพของผู้รับบริการในระหว่างการ	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการรักษาโรค และได้รับบริการส่งเสริม

ปัญหาและอุปสรรค	วิธีการจัดการกับปัญหา	ผลจากการดำเนินการ
รับบริการส่งเสริมสุขภาพเพียงอย่างเดียว	ให้บริการ 2. สร้างความตระหนักให้ประชาชนเห็นว่า มีพฤติกรรมเสี่ยงใดบ้างที่ทำให้เกิดโรค และการเจ็บป่วยครั้งนี้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเสี่ยงนั้นอย่างไร และให้ความรู้พร้อมส่งเสริมทักษะที่เหมาะสม	สุขภาพในคราวเดียวกัน
บุคลากรทางการแพทย์ ยังมุ่งเน้นแต่การรักษาโรคเพียงอย่างเดียว และขาดทักษะในการให้บริการส่งเสริมสุขภาพ	1. ทำความเข้าใจกับบุคลากรที่มาปฏิบัติงานเกี่ยวกับกระบวนการส่งเสริมสุขภาพ ว่ามีความสำคัญในการลดการเจ็บป่วยของประชาชน ส่วนการรักษาโรคเป็นภาระงานเพื่อการบริการประชาชน 2. ให้ความรู้ และฝึกทักษะบุคลากรทางการแพทย์ให้มีสมรรถนะด้านการส่งเสริมสุขภาพ 3. จัดสถานที่ และจัดให้มีสื่อต่างๆ เพื่อสร้างบรรยากาศในการให้บริการส่งเสริมสุขภาพอย่างต่อเนื่อง	บุคลากรทางการแพทย์ เข้าใจภารกิจของการพัฒนาศูนย์บริการส่งเสริมสุขภาพในศูนย์การค้า และให้บริการส่งเสริมสุขภาพกับผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง
ปัญหาการบันทึกข้อมูลบริการทางการแพทย์ที่ขาดการเชื่อมโยงระหว่างโรงพยาบาลและศูนย์การเรียนรู้ด้านส่งเสริมสุขภาพในศูนย์การค้า	จัดให้มีระบบ VPN ในการถ่ายโอนข้อมูลทางการแพทย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	เพิ่มความสะดวกในการปฏิบัติงานของบุคลากรสามารถบันทึกข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และลดระยะเวลาารอคอยของผู้รับบริการได้

### 10. ผู้รับบริการได้รับประโยชน์อะไรจากโครงการนี้บ้าง

ประชาชนภายในจังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดใกล้เคียง ได้รับบริการส่งเสริมสุขภาพที่เข้าถึงง่าย สะดวกสบาย ไม่ต้องรอรับบริการนาน สอดคล้องกับวิถีชีวิตที่เปลี่ยนเข้าสู่สังคมเมืองมากขึ้น ปัจจุบันมีผู้รับบริการส่งเสริมสุขภาพตลอดระยะเวลา 3 ปีกว่า 36,000 ครั้ง จำนวนผู้รับบริการกว่า 10,500 ราย เป็นประชาชนในเขตจังหวัดนครราชสีมา 9,050 ราย และนอกจังหวัดนครราชสีมาอีกราว 1,500 ราย

ผลผลิตของการดำเนินงาน คือ รูปแบบศูนย์การเรียนรู้ด้านส่งเสริมสุขภาพครบวงจรในศูนย์การค้า ที่ทำให้ประชาชนได้รับบริการส่งเสริมสุขภาพอย่างต่อเนื่อง โดยประชาชนทุกคนจะได้รับการส่งเสริมให้มีความรอบรู้ด้านสุขภาพ และการดูแลสุขภาพตนเองอย่างถูกต้อง ดังตาราง

ผู้ที่ได้รับประโยชน์	จำนวนการรับบริการ (ครั้ง)			ประโยชน์ที่ได้รับ
	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560	
หญิงตั้งครรภ์และมารดาให้นมบุตร	10	129	586	- ได้รับการประเมินภาวะสุขภาพ - ได้รับความรู้ คำปรึกษาในการดูแลสุขภาพตนเอง



ผู้ที่ได้รับประโยชน์	จำนวนการรับบริการ (ครั้ง)			ประโยชน์ที่ได้รับ
				และส่งเสริมการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ - ได้รับการแก้ไขปัญหาท่อน้ำนมอุดตัน - ได้รับบริการห้องปั๊ม และฝากเก็บน้ำนม
เด็กอายุต่ำกว่า 5 ปี	290	482	539	- ได้รับการตรวจคัดกรองพัฒนาการ/วัคซีน - ผู้ปกครองเด็กได้รับความรู้ในการส่งเสริมพัฒนาการ และการดูแลสุขภาพเด็ก
ผู้รับบริการกลุ่ม วัยเรียน และวัยรุ่น	1,810	2,286	2,674	- ได้รับการประเมินภาวะสุขภาพ - ได้รับการปรึกษาภาวะสุขภาพต่างๆ อาทิ ผิวพรรณ การคุมกำเนิด การตั้งครรภ์ไม่พึงประสงค์ ฯลฯ - ได้รับการส่งต่อสู่โรงพยาบาลที่มีศักยภาพสูงกว่า กรณีมีความจำเป็นต้องรับบริการสุขภาพอื่นๆ เพิ่มเติม
ผู้รับบริการกลุ่ม วัยทำงาน	7,506	8,853	9,622	- ได้รับการประเมินภาวะโภชนาการ พฤติกรรมเสี่ยง - ได้รับคำปรึกษาด้านการดูแลสุขภาพ อาทิ การเลือกรับประทานอาหาร การออกกำลังกาย การเลิกบุหรี่ ฯลฯ - ได้รับบริการรักษาโรคเรื้อรัง บริการทันตสาธารณสุข ตามปัญหาที่ผู้ป่วยต้องการ
ผู้รับบริการกลุ่ม สูงอายุ	N/A	516	846	- ได้รับการประเมินภาวะสุขภาพด้านผู้สูงอายุ - ได้รับคำปรึกษา และส่งเสริมทักษะเกี่ยวกับการเลือกรับประทานอาหาร การป้องกันอุบัติเหตุ การป้องกันภาวะสมองเสื่อม ฯลฯ

นอกจากนั้นเมื่อพิจารณาประโยชน์ของบริการส่งเสริมสุขภาพจากสถานะสุขภาพของประชาชนในเขตจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ในปี พ.ศ.2560 ทารกน้ำหนักน้อยกว่า 2,500 กรัม ลดลงเหลือร้อยละ 5.1 ร้อยละเด็กอายุต่ำกว่า 6 เดือนได้กินนมแม่อย่างเดียว เพิ่มขึ้นเป็น ร้อยละ 86.45 ร้อยละเด็กอายุต่ำกว่า 5 ปี มีพัฒนาการสมวัยร้อยละ 96.7 เด็กวัยเรียนมีภาวะเริ่มอ้วนและอ้วนลดลงเหลือร้อยละ 10.97 อัตราการคลอดมีชีพในหญิงอายุ 15 – 19 ปี ลดลงเหลือ 33.43 ต่อพันการเกิดมีชีพ อัตราอุบัติเหตุการเกิดโรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูง ลดลงเหลือ 580.50 และ 1,381.13 รายต่อแสนประชากรตามลำดับ แม้ว่าสถานะสุขภาพของประชาชนจะไม่ได้เกิดจากการดำเนินงานการพัฒนาศูนย์บริการส่งเสริมสุขภาพในศูนย์การค้า ของศูนย์อนามัยที่ 9 เพียงอย่างเดียว แต่บริการดังกล่าวก็เป็นกลไกสำคัญอย่างหนึ่ง ที่มีปัจจัยร่วมกับหน่วยงานสาธารณสุข และภาคีเครือข่ายอื่นๆ ในพื้นที่ที่ช่วยส่งเสริมให้ประชาชนมีพฤติกรรมสุขภาพที่พึงประสงค์ สามารถดูแลตนเองได้ตามสถานะสุขภาพ เพื่อคงความแข็งแรงสมบูรณ์ของร่างกายต่อไปได้

## 11. การดำเนินโครงการมีการประเมินผลที่เป็นทางการ และนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาบริการหรือไม่ อย่างไร

การดำเนินการพัฒนาศูนย์บริการส่งเสริมสุขภาพในศูนย์การค้า มีการประเมิน 2 ด้าน คือ การประเมินตามวัตถุประสงค์จากองค์กร และการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการ ดังนี้

## 1. การประเมินตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ประกอบด้วย 3 มิติ ได้แก่

**1.1 มิติด้านประชาชน** คือการประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการส่งเสริมสุขภาพ แก่ประชาชน คือ มารดาที่เลี้ยงลูกด้วยนมแม่เข้าถึงคำปรึกษาและบริการเกี่ยวกับการส่งเสริมการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่เพิ่มมากขึ้น เด็กปฐมวัยได้รับการตรวจพัฒนาการและฉีดวัคซีน วัยรุ่นได้รับคำปรึกษา การรักษา และการส่งต่อที่เหมาะสมกับปัญหาสุขภาพ ประชาชนวัยทำงานสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อลดความเสี่ยงของการเกิดโรคผู้สูงอายุมีพฤติกรรมสุขภาพที่พึงประสงค์ ผู้ป่วยโรคเรื้อรังไม่พบภาวะแทรกซ้อนจากการปฏิบัติตัวที่ไม่เหมาะสม ประชาชนได้รับการส่งเสริมสุขภาพฟัน และทันตสาธารณสุขตามความต้องการ ประชาชนทุกกลุ่มวัยมีความรอบรู้ด้านสุขภาพ และสามารถดูแลตนเองได้อย่างเหมาะสม

**1.2 มิติด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการ** คือการประเมินจากกิจกรรมและระบบบริการของหน่วยงาน ได้แก่ การมีกิจกรรมสร้างกระแสเพื่อสร้างความตระหนักในการส่งเสริมสุขภาพกับประชาชนอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการสุขภาพ จากเดิมใช้เวลา 68 - 89 นาที เหลือเพียง 30 - 41 นาที การเป็นต้นแบบบริการส่งเสริมสุขภาพให้หน่วยงานอื่นๆ สามารถนำไปปรับใช้ ให้เหมาะสมตามบริบทของพื้นที่

## 1.3 มิติด้านความคุ้มค่า ได้แก่

1.3.1 การลดค่าใช้จ่ายด้านการรักษาโรค จากกระบวนการส่งเสริมสุขภาพที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งช่วยลดการเจ็บป่วยของผู้ป่วยลง และทำให้ต้นทุนการรักษาโรคลดลงเช่นเดียวกัน

1.3.2 ความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และชุมชน โดยเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ กลุ่มประชาชนทุกกลุ่มวัย นักท่องเที่ยว รวมถึงแรงงานต่างด้าว สร้างความประทับใจต่อบริการสุขภาพ ส่งผลดีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และชื่อเสียงของจังหวัด และประเทศ

**2. การประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ** พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการส่งเสริมสุขภาพร้อยละ 85 ในปี พ.ศ.2558 และเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 97.9 และ 94.2 ในปี พ.ศ.2559 และ พ.ศ.2560 ตามลำดับ โดยผู้รับบริการได้เสนอแนะความต้องการในบริการส่งเสริมสุขภาพเรื่องต่างๆ อาทิ กลุ่มหญิงตั้งครรภ์ ต้องการสถานที่สำหรับแม่ให้นมลูก บริการฝากเก็บน้ำนม ประชาชนวัยทำงานต้องการบริการรักษาโรคขั้นพื้นฐาน ผู้สูงอายุต้องการบริการสุขภาพที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ ซึ่งหน่วยงานได้นำข้อเสนอแนะต่างๆ เข้าสู่ที่ประชุม คณะกรรมการพัฒนา และปรับปรุงการบริการส่งเสริมสุขภาพให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากที่สุด

## 12. โครงการมีความยั่งยืน และสามารถขยายรูปแบบการดำเนินการไปยังหน่วยงานอื่นๆ ได้หรือไม่ อย่างไร

การพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ด้านส่งเสริมสุขภาพในศูนย์การค้า สามารถเป็นบริการส่งเสริมสุขภาพที่ยั่งยืนได้ เนื่องจาก 1) ก่อตั้งขึ้นมาจากมุมมองใจวัยรุ่นและพัฒนาต่อยอดในรูปแบบอื่นๆจนถึงรูปแบบใหม่ในปัจจุบันใช้เวลา 16 ปี 2) จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ที่มุ่งเน้นความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในการให้บริการของภาครัฐ ซึ่งการจัดบริการในศูนย์การค้าจะทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสุขภาพได้อย่างสะดวกสบาย รวดเร็ว และสามารถเข้ารับบริการนอกเวลาราชการได้ นอกจากนั้นกลไกการพัฒนาวิสาหกิจเพื่อสังคม ยังเป็นปัจจัยหนึ่งที่สนับสนุนให้เกิดความร่วมมือระหว่างภาคเอกชนกับหน่วยงานรัฐบาล ในการทำกิจกรรมเพื่อรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเอกชน ภายใต้หลักจริยธรรมและการจัดการที่ดี ซึ่งในปี พ.ศ.2561 รัฐบาลมีโครงการก่อสร้างรถไฟฟ้ามหานคร-นครราชสีมา โครงการก่อสร้างทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง สายบางปะอิน-นครราชสีมา ซึ่งทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายแรงงานจากกรุงเทพมหานคร ออกสู่จังหวัด นครราชสีมา การให้บริการและส่งเสริมสุขภาพประชาชนจึงถือเป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานที่ประชาชนพึงได้รับ ดังนั้น การให้บริการและเรียนรู้ด้านส่งเสริมสุขภาพในศูนย์การค้า จึงจำเป็นที่จะต้องคงอยู่ เพื่อให้บริการสุขภาพแก่

ประชาชน ลดความแออัดจากการรับบริการสุขภาพในโรงพยาบาลขนาดใหญ่ และทำกิจกรรมเพื่อสร้างความตระหนัก ความรอบรู้ในการส่งเสริมสุขภาพแก่ประชาชนต่อไป

หน่วยงานมีแนวทางพัฒนาเพื่อการขยายผลในระดับเขต และประเทศต่อไป ด้วยวิธีการดังนี้

1. สร้างช่องทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงานที่มีเป้าหมายในการพัฒนารูปแบบการส่งเสริมสุขภาพแก่ประชาชนด้วยช่องทางที่หลากหลาย นำเทคนิคการเทียบเคียงกระบวนการเพื่อวิเคราะห์ ข้อแตกต่างของการปฏิบัติ มุ่งสู่ออกาสยกระดับการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. เผยแพร่ข้อมูล รูปแบบการพัฒนา และผลผลิต สู่เวทีระดับต่างๆ เพื่อให้เกิดมุมมองและแนวคิดนำไปสู่การพัฒนากระบวนการส่งเสริมสุขภาพของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

### 13. บทเรียนที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ มีอะไรบ้าง และมีแนวทางให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนอย่างไร

จากการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ด้านส่งเสริมสุขภาพในศูนย์การค้า พบว่ามีองค์ประกอบหลักที่ทำให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ ได้แก่ การมีผู้นำองค์กรที่มีวิสัยทัศน์ และสนับสนุนการดำเนินงานภายใต้พันธกิจของหน่วยงานอย่างต่อเนื่องตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ทำให้สามารถหาเป้าหมายการดำเนินงาน และพัฒนากระบวนการไปสู่เป้าหมายได้สำเร็จ ภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชนมีส่วนสำคัญ ในการให้การสนับสนุนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องทั้งด้านสถานที่ บุคลากร การประชาสัมพันธ์ รวมถึงระบบส่งต่อ รูปแบบการทำงานแบบสหวิชาชีพ เป็นรูปแบบที่มีความสำคัญสำหรับการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากทุกวิชาชีพในการค้นหาความเสี่ยง ให้ความรู้ ส่งเสริมทักษะของประชาชน เพื่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมาะสม กระบวนการสร้างความยั่งยืนของรูปแบบการพัฒนา ประกอบด้วย

1. กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนร่วมกันของบุคลากรในองค์กร และภาคีเครือข่าย เพื่อค้นหากลยุทธ์ที่นำไปสู่เป้าหมายการดำเนินงานอย่างยั่งยืน ทั้งจัดให้มีการทบทวนกระบวนการ และประเมินผลการพัฒนา อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำจุดแข็งมาเสริมสร้างกระบวนการพัฒนา และปรับปรุงจุดอ่อนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น พร้อมทั้งประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นกลไกสำคัญสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนตามเป้าหมาย การพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ
2. การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง สืบหาความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อาจเปลี่ยนแปลงไปตามสถานะการเงิน เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม เพื่อนำมาค้นหากลยุทธ์ในการปรับปรุงกระบวนการพัฒนา ให้สร้างประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน
3. การสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในองค์กร สร้างกระบวนการเรียนรู้ตลอดเวลา เพื่อพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ให้พร้อมต่อการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการดำเนินการพัฒนารูปแบบ ได้แก่

1. การนำแนวคิด และกลยุทธ์ด้านการส่งเสริมสุขภาพมาปรับใช้กับการทำงานจนเห็นเป็นรูปธรรม ทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่มีขั้นตอนของทีมงาน ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายได้
2. การมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายทุกระดับ ทั้งภาครัฐและเอกชน เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้เกิดความยั่งยืนของการทำงาน
3. การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และการมีส่วนร่วมในการออกแบบกิจกรรมของประชาชน ทำให้ดึงดูดกลุ่มเป้าหมายเข้าสู่การส่งเสริมสุขภาพได้เพิ่มมากขึ้น