

## รายการข้อมูลที่ 1.6

### ผลการสำรวจการเข้าถึงบริการด้านอนามัยการเจริญพันธุ์ของวัยรุ่นหลังรับบริการ ปี 2563 - 2564

สำนักอนามัยการเจริญพันธุ์ กรมอนามัย ร่วมกับองค์การอนามัยโลก สำนักงานภูมิภาคเอเชียใต้-ตะวันออก (World Health Organization, South-East Asia Region Office : WHO-SEARO) สำรวจและจัดทำรายงานการเข้าถึงบริการอนามัยการเจริญพันธุ์ในกลุ่มวัยรุ่นและเยาวชนอายุระหว่าง 10 – 24 ปี ระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2563 ถึง มกราคม 2564 โดยการสอบถามและสนทนากลุ่มกับวัยรุ่นหลังรับบริการด้านอนามัยการเจริญพันธุ์ในโรงพยาบาลจำนวน 12 แห่งของประเทศไทย ได้แก่ โรงพยาบาลจอมพระ โรงพยาบาลสุรินทร์ โรงพยาบาลพระปกเกล้า โรงพยาบาลเชียงใหม่ประชาชนุเคราะห์ โรงพยาบาลพาน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชฉวาง โรงพยาบาลนบพิตำ โรงพยาบาลมหาสารนครศรีธรรมราช โรงพยาบาลพระพรหม โรงพยาบาลทุ่งสง โรงพยาบาลชะอวด และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพศูนย์อนามัยที่ 11 นครศรีธรรมราช กลุ่มตัวอย่างจำนวน 211 คน ผลการสำรวจความพึงพอใจ ดังนี้

ประเด็นคำถาม	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. คุณมารับบริการเป็นครั้งแรกใช่หรือไม่</b>		
ครั้งแรก	116	55.0
ไม่ใช่ครั้งแรก	95	45.0
<b>2. คุณชอบสื่อข้อมูลที่เป็นเอกสารหรือไม่</b>		
ชอบ	160	90.4
ไม่ชอบ	17	9.6
<b>3. วันที่มารับบริการในโรงพยาบาล คุณคิดว่าเวลาให้บริการมีความเหมาะสมและสะดวกสำหรับคุณหรือไม่</b>		
เหมาะสม/สะดวก	204	96.7
ไม่เหมาะสม/ไม่สะดวก	7	3.3
<b>4. คุณคิดว่าเวลารอรับบริการเหมาะสมแล้ว หรือนานเกินไป</b>		
เหมาะสมแล้ว	183	86.7
นานเกินไป	28	13.3
<b>5. มีพื้นที่รอรับบริการสำหรับคุณหรือไม่</b>		
มี	170	80.6
ไม่มี	41	19.4
<b>6. คุณได้รับบริการที่ต้องการหรือไม่</b>		
ได้รับ	210	99.5
ไม่ได้รับ	1	0.5

ประเด็นคำถาม	จำนวน	ร้อยละ
<b>7. การรับบริการสุขภาพมีความเป็นส่วนตัวหรือไม่ (มีเวลาอยู่กับเจ้าหน้าที่เป็นส่วนตัว)</b>		
ใช่ ได้รับบริการกับเจ้าหน้าที่แบบเป็นส่วนตัว	211	100.0
<b>8. ผู้ให้บริการได้แจ้งตั้งแต่แรกว่า ข้อมูลของคุณจะไม่ถูกแบ่งปันให้บุคคลอื่น หากไม่ได้รับความยินยอมจากคุณใช่หรือไม่</b>		
ใช่	204	96.7
ไม่ใช่	7	3.3
<b>9. มีฝ้าม่านที่ประตูและหน้าต่างเพื่อไม่ให้ใครเห็นคุณในระหว่างการตรวจหรือไม่</b>		
ใช่	206	97.6
ไม่ใช่	5	2.4
<b>10. ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อคุณอย่างเป็นมิตรและไม่ตีตรา</b>		
ใช่	205	97.2
ไม่ใช่	6	2.8
<b>11. ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาของคุณอย่างสนใจและใส่ใจอย่างแท้จริง</b>		
ให้ความสนใจและตั้งใจฟังอย่างเต็มที่	209	99.1
กำลังยุ่งกับเรื่องอื่นอยู่	2	0.9
<b>12. คุณคิดว่าผู้ให้บริการด้านสุขภาพอธิบายสิ่งต่างๆ ในลักษณะที่เข้าใจได้ง่าย ใช่หรือไม่</b>		
ใช่	210	99.5
ไม่ใช่	1	0.5
<b>13. คุณสามารถถามคำถามกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพของคุณ ได้หรือไม่</b>		
ได้	209	99.1
ไม่ได้	2	0.9
<b>14. ผู้ให้บริการด้านการดูแลสุขภาพได้อธิบายว่ากำลังให้บริการอะไรอยู่หรือไม่</b>		
ใช่	211	100.0
<b>15. ผู้ให้บริการอธิบายผลการตรวจ/ทดสอบแก่คุณหรือไม่</b>		
ใช่	210	99.5
ไม่ใช่	1	0.5
<b>16. ผู้ให้บริการหารือกับคุณเกี่ยวกับทางเลือก/แผนการรักษาหรือไม่</b>		
ใช่	209	99.1
ไม่ใช่	2	0.9
<b>17. ผู้ให้บริการถามคุณหรือไม่ว่าคุณต้องการตัวเลือกการรักษาใด</b>		
ถาม	200	94.8
ไม่ได้ถาม	11	5.2

ประเด็นคำถาม	จำนวน	ร้อยละ
<b>18. ผู้ให้บริการปฏิเสธที่จะให้บริการใดๆ กับคุณในโรงพยาบาลนี้หรือไม่</b>		
ใช่	9	4.3
ไม่ใช่	202	95.7
<b>ผู้ให้บริการแนะนำ/ส่งต่อคุณไปยังหน่วยบริการหรือผู้ให้บริการอื่นสำหรับบริการใดๆ หรือไม่</b>		
ใช่	6	66.7
ไม่ใช่	3	33.3
<b>มีการแนะนำข้อมูลการส่งต่อให้คุณอย่างไร</b>		
มีเอกสารการส่งต่อ	3	50.0
แนะนำด้วยวาจา	3	50.0
<b>19. เจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนปฏิบัติตัวอย่างไรกับคุณเมื่อมารับบริการ</b>		
ให้ความช่วยเหลือ	119	56.7
ใจดี	63	30.0
ทำให้สบายใจ	26	12.4
ไม่สุภาพ	1	0.5
ก้าวร้าว	1	0.5
<b>20. ความพึงพอใจต่อความสะอาดของหน่วยบริการแห่งนี้</b>		
มากที่สุด	58	16.6
มาก	118	55.9
ปานกลาง	35	16.6
น้อย	-	-
น้อยที่สุด	-	-
<b>21. ความพึงพอใจโดยภาพรวมในการรับบริการครั้งนี้</b>		
มากที่สุด	76	36.0
มาก	107	50.7
ปานกลาง	26	12.3
น้อย	1	0.5
น้อยที่สุด	1	0.5
<b>22. หากคุณต้องการคำปรึกษา/การดูแลด้านสุขภาพในอนาคต คุณจะมารับบริการที่นี่อีกหรือไม่</b>		
มา	208	98.6
ไม่มา	3	1.4
<b>23. คุณจะแนะนำโรงพยาบาลนี้ให้กับญาติ/เพื่อนหรือไม่</b>		
แนะนำ	208	99.0
ไม่แนะนำ	2	1.0

### ความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะด้านบริการอนามัยการเจริญพันธุ์

- ควรสนับสนุนให้โรงพยาบาลใกล้บ้านมีบริการยุติการตั้งครรภ์ครบทุกแห่ง
- เพิ่มจำนวนแพทย์เฉพาะทางด้านสูตินรีเวช
- เพิ่มจำนวนเตียงคนไข้ให้เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ
- ปรับปรุงสถานที่รับบริการสำหรับวัยรุ่นให้มิดชิด ป้องกันบุคคลภายนอกที่ไม่เกี่ยวข้องเดินผ่าน/มองเห็น จะทำให้วัยรุ่นสบายใจและอยากกลับมาใช้บริการอีก
- ห้องตรวจ/ให้คำปรึกษามีความคับแคบ
- ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ เพื่อไม่ให้ผู้รับบริการรอนานเกินไป
- ควรมี one stop service เพื่อไม่ให้ผู้รับบริการต้องเดินหลายที่
- ควรจัดสถานที่นั่งรอ และเก้าอี้ สำหรับญาติและผู้ป่วย เพื่อลดความแออัด
- ผู้ให้บริการควรบริการด้วยความยิ้มแย้ม พุดจาไพเราะ
- ควรจัดให้มีบริการนอกเวลา

### ความต้องการ/ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ

- ขั้นตอนการจ่ายเงินค่าบริการรอนานเกินไป
- ปรับปรุงสถานที่จอดรถให้เพียงพอ และสะดวก
- ควรประชาสัมพันธ์โรงพยาบาลและบริการที่มีให้มากขึ้น

\*\*\*\*\*