

**ผลการสำรวจการเข้าถึงบริการด้านอนามัยการเจริญพันธุ์ของวัยรุ่นหลังรับบริการ
ในโรงพยาบาล 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 โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ โรงพยาบาลพาน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชฉวาง โรงพยาบาลนบพิตำ โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช โรงพยาบาลพระพรหม โรงพยาบาลทุ่งสง โรงพยาบาลชะอวด และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพศูนย์อนามัยที่ 11 นครศรีธรรมราช กลุ่มตัวอย่างจำนวน 211 คน ผลการสำรวจความพึงพอใจ ดังนี้

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

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

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

ข้อเสนอแนะด้านบริการอนามัยการเจริญพันธุ์

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

ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ

- ขั้นตอนการจ่ายเงินค่าบริการรอนานเกินไป
- ปรับปรุงสถานที่จอดรถให้เพียงพอ และสะดวก
- ควรประชาสัมพันธ์โรงพยาบาลและบริการที่มีให้มากขึ้น
