

การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า (Customer) และผู้มีส่วนได้เสีย

กลุ่มลูกค้าของการดำเนินงานด้านส่งเสริมสุขภาพประชาชนกลุ่มวัยรุ่นและครอบครัวในระดับพื้นที่ผ่านกลไกคณะกรรมการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น และคณะกรรมการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นระดับจังหวัด และกรุงเทพมหานคร ได้แก่

1. ศูนย์อนามัยที่ 1 - 12 และสถาบันพัฒนาสุขภาพเขตเมือง
2. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด จำนวน 76 จังหวัด และกรุงเทพมหานคร
3. หน่วยงานรักษาการร่วมภายใต้พระราชบัญญัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น พ.ศ. 2559

ลำดับ	ผู้รับบริการ	ปัญหาอุปสรรคในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามกฎหมาย	ความคาดหวัง/ความต้องการของผู้รับบริการ
1	หน่วยงานส่วนกลาง ศูนย์อนามัย	<ol style="list-style-type: none"> 1. เจ้าหน้าที่ศูนย์อนามัยไม่ได้ถูกแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการในคณะกรรมการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นระดับจังหวัด และกรุงเทพมหานคร 2. ในการจัดประชุมหรือการดำเนินงานตามกฎหมาย เช่น ประชุมคณะกรรมการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นระดับจังหวัด และกรุงเทพมหานคร บางจังหวัดไม่เชิญศูนย์อนามัยเป็นพี่เลี้ยง เมื่อจัดประชุมแล้วไม่ได้แจ้งความคืบหน้า และบางจังหวัดไม่ได้จัดประชุม 3. ผู้ปฏิบัติงานยังขาดทักษะในการวิเคราะห์กฎหมายที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ปัญหาต่างๆ และภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานตามกฎหมาย 4. ศูนย์อนามัยบางแห่งไม่มีนิติกรเป็นที่ปรึกษาด้านการดำเนินงานตามกฎหมาย 5. ระเบียบเบิกจ่ายงบประมาณไม่เอื้อต่อการจัดอบรมภาคีเครือข่าย ทำให้ไม่สามารถในการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวได้ 7. ส่วนกลางยังไม่ชัดเจนในการตั้งเป้าหมายในการทำงาน/รอบในการรายงานผลการดำเนินงาน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ต้องมีการวิเคราะห์กฎหมายที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ปัญหาต่างๆ และภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง 2. วิเคราะห์สถานการณ์ ปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น ในระดับพื้นที่ 3. พัฒนาศักยภาพภาคีเครือข่าย/ผู้ที่มีบทบาทหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายให้มีความเข้มแข็ง 5. ผลักดัน/ขับเคลื่อนการดำเนินงานผ่านคณะกรรมการ/คณะกรรมการ 6. สร้างกระแส สร้างความตระหนักให้กับเจ้าหน้าที่ ประชาชนและผู้ประกอบการให้ทราบสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมาย และประชาสัมพันธ์แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ทราบถึงอำนาจหน้าที่ 7. พัฒนากลไกการดูแลช่วยเหลือวัยรุ่นที่ตั้งครรภ์ให้ได้รับสิทธิตามกฎหมาย ให้คำปรึกษา แนะนำ และสนับสนุนคู่มือ องค์ความรู้ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ 8. ดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นระดับชาติ พ.ศ. 2560 - 2569

ลำดับ	ผู้รับบริการ	ปัญหาอุปสรรคในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามกฎหมาย	ความคาดหวัง/ความต้องการของผู้รับบริการ
2	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ปฏิบัติงานยังขาดประสบการณ์ในการเตรียมความพร้อม การประสานความร่วมมือกับผู้เกี่ยวข้องระดับต่างๆ ยังไม่มีความมั่นใจในการขับเคลื่อนงานและการทำงานเป็นทีม 2. การสื่อสารระหว่างหน่วยงานส่วนกลางกับฝ่ายเลขานุการยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร แม้จะ มีการตั้ง LINE Group แต่บางจังหวัด ยังไม่ได้เข้ามาใช้งานหรือมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง ต้องใช้วิธีการสื่อสารผ่านช่องทางอื่นๆ ร่วมด้วย 3. อปท.ยังไม่ให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นเท่าที่ควร เนื่องจากข้อจำกัดด้านบุคลากร 4. บุคลากรที่ปฏิบัติงาน (ทั้งจากหน่วยงานสาธารณสุขและอปท.) ยังขาดความรู้/ทักษะในการปฏิบัติงานและความเข้าใจกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น รวมถึงมีการโยกย้าย เปลี่ยนผู้รับผิดชอบบ่อย หรือยังไม่มีผู้รับผิดชอบที่ทำหน้าที่ตรงสายงาน 5. ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และการมีส่วนร่วมของ อปท.ในการดำเนินงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ของกระทรวงสาธารณสุขยังมีน้อยไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ส่วนกลางให้คำแนะนำ สนับสนุนการดำเนินงานของ สสจ.เพื่อช่วยแก้ไขปัญหา 2. สนับสนุนเครื่องมือ/คู่มือ ด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น มีการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพ 3. พัฒนาบุคลากรของศูนย์อนามัยให้ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยง สสจ. ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4. บุคลากรในทุกระดับได้รับการพัฒนาศักยภาพ ในด้านความรู้ทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น และสร้างขวัญกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงาน 5. ให้อธิบดีกรมอนามัยเสนอปรับวิธีคิดด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นให้แก่บุคลากรของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด 6. เร่งสร้างขวัญกำลังใจและมอบรางวัลเชิดชูเกียรติแก่จังหวัดที่มีการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นที่เด่นชัด
3	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	<ol style="list-style-type: none"> 1. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านกฎหมายสาธารณสุข (เจ้าพนักงานสาธารณสุข+นิติกร) ของหน่วยงานระดับท้องถิ่นมีจำนวนน้อย 2. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านกฎหมายสาธารณสุขยังขาดความรู้/ทักษะในการปฏิบัติงานและความเข้าใจวิชาการด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น ด้านกฎหมายการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น โดยเฉพาะการบังคับใช้กฎหมาย 	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดอบรมให้ความรู้พัฒนาศักยภาพให้แก่บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น พ.ศ. 2559

ลำดับ	ผู้รับบริการ	ปัญหาอุปสรรคในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามกฎหมาย	ความคาดหวัง/ความต้องการของผู้รับบริการ
		<p>3. ผู้บริหารในระดับท้องถิ่นไม่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการขับเคลื่อนงานการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น</p> <p>4. ประชาชนในพื้นที่ขาดความเข้าใจในเรื่องกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นและไม่ให้ความร่วมมือในการดำเนินงานตามกฎหมาย</p> <p>5. ในการดำเนินงานตามกฎหมายต้องมีการประสานการดำเนินงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงานทำให้เกิดความล่าช้า</p>	<p>2. พัฒนาสื่อให้ความรู้/คู่มือแนวทางปฏิบัติที่สามารถเข้าใจได้ง่ายและนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้จริง รวมถึงการสนับสนุนควรมีการสนับสนุนไปยังพื้นที่โดยตรง</p> <p>3. พัฒนาศักยภาพบุคลากรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ในการปฏิบัติงานกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>4. ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการสนับสนุนเครือข่ายเยาวชนในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นในท้องถิ่น</p>

**ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้า/ผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ต่อการดำเนินงานตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข**

ลำดับ	สินค้า/บริการ	ลูกค้า/ผู้รับบริการ	ความคาดหวัง/ความต้องการของลูกค้า/ ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความคาดหวัง/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย
1	การออกกฎหมาย	- ประชาชน	กฎหมายสามารถช่วยแก้ไข ปัญหาเหตุรำคาญได้	- กระทรวง/กรม/หน่วยงาน รัฐ/เอกชน	- กฎหมายมีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง
	- พระราชบัญญัติการป้องกันและ แก้ไขปัญหาคารกตั้งครรภในวัยรุน พ.ศ. 2559	- ผู้ประกอบการ	- กฎหมายสามารถแก้ไข ปัญหา	- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	- ต้องการมีส่วนร่วมใน กระบวนการรับฟังความคิดเห็น
	- กฎกระทรวง ประกาศกระทรวง (กฎหมายลำดับรอง)		- กฎหมายไม่เป็นการสร้าง ภาระจนเกินไป	- สำนักงานสาธารณสุข จังหวัด	- กฎหมายที่ประกาศออกมา สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการ แก้ไขปัญหาในพื้นที่
			- กฎหมายสามารถคุ้มครอง สิทธิของประชาชนให้สามารถ ดำรงชีพในสภาวะแวดล้อมที่ เอื้อต่อการมีสุขภาพดีได้	- สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ	
			- ประชาชนต้องการกฎหมาย ที่ทันสมัยและสอดคล้องกับ สถานการณ์ปัจจุบัน	- โรงพยาบาล	
			- ประชาชนต้องการมีส่วนร่วม ในการแสดงความคิดเห็นต่อ การปรับปรุง/พัฒนากฎหมาย		

ลำดับ	สินค้า/บริการ	ลูกค้า/ผู้รับบริการ	ความคาดหวัง/ความต้องการของลูกค้า/ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความคาดหวัง/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
			- ผู้ประกอบการต้องการให้กำหนดค่าธรรมเนียมใบอนุญาตให้มีความเหมาะสมและเป็นธรรม		
2	องค์ความรู้ - คำแนะนำคณะกรรมการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น - มติคณะกรรมการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น - คู่มือที่เกี่ยวข้องกับการบังคับใช้กฎหมาย - มาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) - หลักสูตร - ข้อมูลข่าวสาร - บทความ	- ผู้ประกอบการ - ประชาชน	- สนับสนุนองค์ความรู้ - พัฒนาองค์ความรู้ให้เป็นปัจจุบันและทันต่อเหตุการณ์	- หน่วยงานส่วนกลาง - ศูนย์อนามัย - หน่วยงานสังกัดกระทรวงสาธารณสุข - หน่วยงานสังกัดกระทรวงอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง - องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น - สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด - สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ - โรงพยาบาล - สถาบันการศึกษา	ใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้และตอบสนองต่อความต้องการต่อการแก้ไขปัญหาและทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน
3	บริการด้านบุคลากร - การให้บริการให้คำปรึกษา/ชี้แจง/ให้ความเห็น/ตอบข้อหารือหรือการบังคับใช้กฎหมายว่า	- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น - สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	- เพิ่มความรวดเร็วในการตอบข้อหารือตามกฎหมายว่า	- หน่วยงานส่วนกลาง - ศูนย์อนามัย	- สามารถนำข้อมูลที่ได้นำไปใช้ในการปฏิบัติงาน - ตอบสนองความต้องการ

ลำดับ	สินค้า/บริการ	ลูกค้า/ผู้รับบริการ	ความคาดหวัง/ความต้องการของลูกค้า/ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความคาดหวัง/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
	<p>ด้วยการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น (ทางเอกสาร , ทางโทรศัพท์ , ทาง Website)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ - โรงพยาบาล - สถาบันการศึกษา - ผู้ประกอบการ - ประชาชน 	<p>ด้วยการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีแนวทางการตอบข้อหาคือที่ได้มาตรฐานและชัดเจน 	<ul style="list-style-type: none"> - หน่วยงานสังกัดกระทรวงสาธารณสุข - หน่วยงานสังกัดกระทรวงอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง - องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น - สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด - สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ - โรงพยาบาล - สถาบันการศึกษา - ผู้ประกอบการ - ประชาชน 	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถนำไปใช้แก้ปัญหาและทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน
<ul style="list-style-type: none"> - วิทยากร 		<ul style="list-style-type: none"> - หน่วยงานส่วนกลาง - ศูนย์อนามัย - หน่วยงานสังกัดกระทรวงสาธารณสุข - หน่วยงานสังกัดกระทรวงอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง - องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น - สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด 	<p>วิทยากรมีความรู้ความสามารถ สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและให้คำแนะนำกับผู้อบรมได้</p>	<ul style="list-style-type: none"> - หน่วยงานส่วนกลาง - ศูนย์อนามัย - หน่วยงานสังกัดกระทรวงสาธารณสุข - หน่วยงานสังกัดกระทรวงอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง - องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น - สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด 	<p>ได้รับประโยชน์ในการถ่ายทอดความรู้ด้านกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น</p>

ลำดับ	สินค้า/บริการ	ลูกค้า/ผู้รับบริการ	ความคาดหวัง/ความต้องการของลูกค้า/ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความคาดหวัง/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
		<ul style="list-style-type: none"> - สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ - สถาบันการศึกษา 		<ul style="list-style-type: none"> - สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ - สถาบันการศึกษา 	