

## การวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด สำนักอนามัยการเจริญพันธุ์ กรมอนามัย

การพัฒนาหน่วยงานให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization : LO) ได้กำหนดทิศทางการขับเคลื่อนหน่วยงานรองรับพันธกิจดังกล่าว คือ การขับเคลื่อนงานตามประเด็นยุทธศาสตร์การส่งเสริมสุขภาพตามกลุ่มวัย โดยมีการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพกลุ่มวัยเรียนวัยรุ่น และการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ให้มีความรู้ความสามารถ มีทักษะการปฏิบัติที่พร้อมสำหรับการปฏิบัติงาน จึงได้มีการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามประเด็นการขับเคลื่อนองค์กรแห่งการเรียนรู้ ดังนี้

1. การขับเคลื่อนงานตามประเด็นยุทธศาสตร์การส่งเสริมสุขภาพกลุ่มวัยเรียนวัยรุ่น สำนักอนามัยการเจริญพันธุ์ จึงได้พัฒนานวัตกรรม Line Official Teen Club ขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและความรอบรู้ด้านสุขภาพที่มีความทันสมัย และเป็นช่องทางที่วัยรุ่นจะได้รับคำปรึกษา ได้รับชี้แนะช่องทางการได้รับการช่วยเหลือที่ตอบสนองความต้องการอย่างสะดวก รวดเร็ว และสอดคล้องวิถีชีวิตของวัยรุ่นในปัจจุบันให้มากยิ่งขึ้น โดยสามารถแบ่งเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3 กลุ่ม รายละเอียดดังตาราง

รายการผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คำอธิบายรายละเอียด
1. ผู้รับบริการ	สำหรับผู้รับบริการ Line Official Teen Club ประกอบด้วย 1. วัยรุ่นและเยาวชนที่อยู่ในระบบการศึกษาของสถานศึกษาทุกสังกัด เช่น สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เป็นต้น 2. วัยรุ่นและเยาวชนที่อยู่นอกระบบการศึกษาในชุมชน 3. วัยรุ่นและเยาวชนที่อยู่ในสถานประกอบการ
2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักในการพัฒนา Line Official Teen Club ประกอบด้วย บริษัท ออร์กานอน (ประเทศไทย) จำกัด กองทุนประชากรแห่งสหประชาชาติ ประจำประเทศไทย (UNFPA) กองทุนเพื่อเด็กแห่งสหประชาชาติ ประเทศไทย (UNICEF Thailand) กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมฯ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงแรงงาน กระทรวงการอุดมศึกษาฯ กระทรวงสาธารณสุข
3. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขั้นพื้นฐาน	สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขั้นพื้นฐานในการพัฒนา Line Official Teen Club ประกอบด้วย สภาเด็กและเยาวชนแห่งประเทศไทย สภาเด็กและเยาวชนระดับจังหวัด ระดับอำเภอ และระดับตำบล มูลนิธิเข้าถึงเอดส์ สายด่วน 1663 เลิฟแคร์สเตชั่น มูลนิธิแพชทูเฮลท์

รายการผู้รับบริการ และมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คำอธิบายรายละเอียด
	(P2H) ศูนย์ช่วยเหลือสังคม 1300 ศูนย์อนามัย 12 แห่ง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด 76 จังหวัด สำนักงานอนามัย สำนักงานแพทย์
4. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียชั้นรอง	สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียชั้นรองในการพัฒนา Line Official Teen Club ประกอบด้วย กรมควบคุมโรค กรมสุขภาพจิต กรมกิจการเด็กและเยาวชน กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว

### การวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการ

จากการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพวัยรุ่นและอนามัยการเจริญพันธุ์ในสถานการณ์โรคโควิด-19 ผ่านกิจกรรม “Teen voice: พลังเสียงของวัยรุ่น” ส่งเสริมสุขภาพและอนามัยการเจริญพันธุ์อย่างมีส่วนร่วม” โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมประกอบด้วย ผู้แทนสภาเด็กและเยาวชนแห่งประเทศไทย ผู้แทนสภาเด็กและเยาวชนจังหวัดและอำเภอ ผู้แทนชมรมเด็กและเยาวชนดีเด่น สภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ผู้แทนชมรมเด็กและเยาวชนดีเด่นแห่งชาติและผู้ทำคุณประโยชน์ต่อเด็กและเยาวชน ได้มีข้อเสนอความคิดเห็นต่อรูปแบบการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยการเจริญพันธุ์ในวัยรุ่นตามแนววิถีชีวิตวิถีใหม่ในยุคดิจิทัล ดังนี้

#### 1. รูปแบบการสื่อสารที่วัยรุ่นสามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว

1.1 สื่อโซเชียลมีเดีย เช่น TikTok, แชนแนล Twitter, Facebook, YouTube, Instagram, Clubhouse, Webpage, Line เป็นต้น

1.2 สื่อบุคคลที่มีอิทธิพลทางสังคม เช่น Influencer, Gamer, Blogger, เพจคนดังต่าง ๆ อสม. สภาเด็กและเยาวชน เป็นต้น

1.3 สื่อสร้างความสนุกสนาน เช่น Board Game การมีโฆษณาคั่นในเกม เป็นต้น

#### 2. รูปแบบการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพและอนามัยการเจริญพันธุ์ในวัยรุ่น

สำหรับรูปแบบที่ถูกเสนอมากที่สุดคือ สายด่วนให้คำปรึกษาการมี Webpage ที่วัยรุ่นสามารถ Inbox ติดต่อขอรับบริการสุขภาพเพื่อลดการรอคอย หรือขอรับเวชภัณฑ์คุมกำเนิด และให้มีการจัดส่งเวชภัณฑ์คุมกำเนิดไปให้ที่บ้านได้ด้วย การใช้ TEEN CLUB ในการให้วัยรุ่นเข้าสู่ระบบการช่วยเหลือ ระบบเพื่อนช่วยเพื่อน การ Walk in เข้ารับบริการที่สถานบริการสาธารณสุขเพื่อพูดคุยกับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขโดยตรง

นอกจากนี้วัยรุ่นและเยาวชนมีข้อเสนอเพิ่มเติมที่ต้องการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องช่วยยกระดับหรือพัฒนาระบบบริการสุขภาพที่เกี่ยวกับวัยรุ่นและเยาวชนมากขึ้น โดยประเด็นที่ถูกพูดถึงมากที่สุด คือ การผลักดันและสนับสนุนการแจกผ้าอนามัยฟรีและมีคุณภาพดีในสถานศึกษา สนับสนุนการเข้าถึงเวชภัณฑ์ถุงยางอนามัยทุกชนิด (ถุงยางอนามัยถุงอนามัยสตรี ถุงยางอนามัยนิว) วัยรุ่นควรได้รับสิทธิอย่างเท่าเทียม เพียงพอ เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และไม่มีค่าใช้จ่าย โดยให้เป็นสิทธิด้านอนามัยการเจริญพันธุ์ขั้นพื้นฐานที่ควรได้รับ การผลักดันให้วัยรุ่นมีสิทธิตัดสินใจในเข้ารับการรักษาพยาบาลด้านสุขภาพจิตได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องได้รับการยินยอมจากผู้ปกครอง เนื่องจากต้องการความเป็นส่วนตัว หรือบางครั้งทำให้ถูกตีตราจากผู้ปกครองว่าจิตผิดปกติ การให้มีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำฝ่ายอนามัยโรงเรียน เพื่อให้คำปรึกษากับนักเรียนได้โดยตรง การให้หมอพร้อม

มีความรู้เรื่องอนามัยการเจริญพันธุ์และมีช่องทางการติดต่อหน่วยงานที่ให้บริการด้านสุขภาพทางเพศ และการสื่อสารปรับทัศนคติเกี่ยวกับเรื่อง Sex Toy ที่สังคมไทยยังมองว่าไม่ถูกต้องหรือเป็นสิ่งที่ไม่ดี

2. การพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ให้มีความรู้ความสามารถ มีทักษะการปฏิบัติที่พร้อมสำหรับการปฏิบัติงาน สำนักอนามัยการเจริญพันธุ์ ได้มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาศักยภาพจากหน่วยงานภายนอกอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงาน เพื่อนำความรู้ที่ได้มาพัฒนากระบวนการทำงานอย่างมืออาชีพ โดยสามารถแบ่งเป็นผู้รับบริการและมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3 กลุ่ม รายละเอียดดังตาราง

รายการผู้รับบริการ และมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คำอธิบายรายละเอียด
1. ผู้รับบริการ	บุคลากรสำนักอนามัยการเจริญพันธุ์
2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักในพัฒนาสมรรถนะบุคลากร สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ 1. หน่วยงานภายนอก เช่น สำนักคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เป็นต้น 2. หน่วยงานภายใน เช่น บุคลากรสำนักอนามัยการเจริญพันธุ์ ที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะการปฏิบัติงาน ที่สามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานได้
3. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขั้นพื้นฐาน	สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขั้นพื้นฐานในพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ประกอบด้วย หน่วยงานจัดอบรมหลักสูตรการอบรม เช่น สถาบันพระบรมราชชนก สำนักงาน ก.พ., Thai MOOC, MOOC Anamai, CHULA MOOC, Mahidol University Extension เป็นต้น
4. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขั้นรอง	สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักในพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ประกอบด้วย วิทยากรจากหน่วยงานภายนอกที่ได้รับเชิญมาให้ความรู้ตามประเด็นที่บุคลากรต้องการได้รับการพัฒนาศักยภาพ คณะกรรมการพัฒนาวิชาการ สำนักอนามัยการเจริญพันธุ์

#### การวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการ

จากการสำรวจความต้องการพัฒนาทักษะวิชาการและพัฒนาศักยภาพ ปี 2565 ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน พบว่า **ด้านการวิจัยและการจัดการความรู้** สิ่งที่บุคลากรต้องการได้รับการพัฒนามากที่สุด คือ การทำ R2R ร้อยละ 45.5 รองลงมาคือ เรื่องความรู้เรื่องจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ร้อยละ 36.4 และระเบียบวิธีการวิจัย ร้อยละ 27.3 **ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ** สิ่งที่บุคลากรต้องการได้รับการพัฒนามากที่สุด คือ การใช้งาน Microsoft office ขั้นสูง ร้อยละ 66.7 รองลงมาคือ Digital Literacy และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ร้อยละ 22.2 **ด้านวิชาการรายประเด็นที่สนับสนุนภารกิจงาน** สิ่งที่บุคลากรต้องการได้รับการพัฒนามากที่สุด คือ แผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์/แผนปฏิบัติการยุทธศาสตร์ และการเขียนโครงการ ร้อยละ 33.33

รองลงมาคือ การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ขับเคลื่อนองค์กร และวิชาการด้านอนามัยการเจริญพันธุ์ ร้อยละ 16.7 **ด้านสายสนับสนุน** สิ่งที่บุคลากรต้องการได้รับการพัฒนามากที่สุด คือ ระเบียบพัสดุ และระเบียบการเงิน ร้อยละ 45.5 รองลงมาคือ ระเบียบสารบรรณ ร้อยละ 27.3 สำหรับ**ด้านอื่น ๆ** เช่น การสืบค้นข้อมูลจากระบบฐานข้อมูล พัฒนาทักษะการสื่อสาร ทักษะการเป็นพิธีการ

สำหรับความต้องการหลักสูตรพัฒนาศักยภาพที่มีความสนใจ สิ่งที่บุคลากรต้องการได้รับการพัฒนามากที่สุด คือ หลักสูตรภาษาต่างประเทศ ร้อยละ 66.7 รองลงมาคือ ความก้าวหน้าในสายงาน ร้อยละ 33.3 นอกจากนี้มีความต้องการอื่น ๆ เช่น การเปลี่ยนสายงานที่เหมาะสม การออกแบบและพัฒนาการจัดการฐานข้อมูลดิจิทัล หลักสูตรนักรับบริหารระดับเชี่ยวชาญ หลักสูตรการบริหารการสาธารณสุข มารยาทบนโต๊ะอาหาร เป็นต้น

\*\*\*\*\*