

ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด 3.9 อัตราการคลอดมีชีพในหญิงอายุ 10-14 ปี ต่อประชากรหญิงอายุ 10-14 ปี พันคน

สำนักอนามัยการเจริญพันธุ์ ปีงบประมาณ 2566 (รอบ 5 เดือนหลัง)

พันธกิจ	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้เสีย	ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ให้	กลไกการส่งมอบ
ส่งเสริม สนับสนุน และประสานความร่วมมือให้เกิดการมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนการดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น	-กระทรวงมหาดไทย -กระทรวงศึกษาธิการ -กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ -กระทรวงสาธารณสุข -กระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม -กระทรวงแรงงาน	ภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน สภาเด็กและเยาวชน หรือองค์กรเครือข่ายเด็ก	- การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ - เยี่ยมเสริมพลัง นิเทศติดตาม	-หนังสือราชการ -การเชิญประชุม ทั้งแบบทางการและไม่ทางการ -คณะอนุกรรมการขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์ทั้ง 5 ยุทธศาสตร์
การสร้างการเข้าถึง ความรอบรู้ ด้านเพศวิถีศึกษา และการเข้าถึงบริการสุขภาพของวัยรุ่น	- วัยรุ่นและเยาวชน อายุ 10-24 ปี - เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของโรงพยาบาล/ ศูนย์บริการสาธารณสุข - นักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต	-กระทรวงศึกษาธิการ -กระทรวงสาธารณสุข -กระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม -ภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน	-Line Official Teen Club -เครื่องมือรวบรวมข้อมูล ความพึงพอใจของวัยรุ่นที่ได้รับบริการสุขภาพที่เป็นมิตร -คู่มือ หลักสูตร สื่อออนไลน์ที่เกี่ยวข้อง เช่น มาตรฐานการดำเนินงาน Youth Friendly Health Services	-หนังสือราชการ -การเชิญประชุม ทั้งแบบทางการและไม่ทางการ - MOU หาความร่วมมือ
พัฒนาศักยภาพ และสร้างความเข้มแข็งของภาคีเครือข่ายในการดำเนินงาน	-เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของโรงพยาบาล/ศูนย์บริการสาธารณสุข - นักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต	-ภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน -วัยรุ่นและเยาวชน อายุ 10-24 ปี	-การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ -จัดประชุมการพัฒนา ศักยภาพผู้ให้คำปรึกษาออนไลน์	- หนังสือราชการ -การเชิญประชุม ทั้งแบบทางการและไม่ทางการ

สำนักอนามัยการเจริญพันธุ์พัฒนาเครื่องมือรวบรวมข้อมูลและประมวลผลข้อมูลความพึงพอใจของวัยรุ่นที่ได้รับบริการสุขภาพที่เป็นมิตรและได้มีการประชาสัมพันธ์ให้วัยรุ่นและเยาวชนตอบแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการสุขภาพที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน ดังนี้

กลุ่มที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาล/สถานบริการ

1. ผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด จำนวน 2,181 คน รายละเอียดดังนี้

- อายุ 10 – 19 ปี จำนวน 1,500 คน
- อายุ 20 – 24 ปี จำนวน 681 คน

2. จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของวัยรุ่นที่ได้รับบริการสุขภาพที่เป็นมิตร

กลุ่มอายุ 10 – 19 ปี (N=1,500)	N (%)
ความพึงพอใจ ระดับ มาก-มากที่สุด	1,360 (90.67)
ความพึงพอใจ ระดับ น้อยที่สุด-น้อย	140 (9.33)
กลุ่มอายุ 20 – 24 ปี (N=681)	
ความพึงพอใจ ระดับ มาก-มากที่สุด	647 (95.01)
ความพึงพอใจ ระดับ น้อยที่สุด-น้อย	34 (4.99)

3. จำนวนและร้อยละความพึงพอใจในการใช้บริการสุขภาพสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน รายด้าน (อายุ 10 – 24 ปี)

หัวข้อประเมิน (N=2,181)	ระดับความพึงพอใจ N (%)			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
1. สถานที่ให้บริการ สะดวก และเป็นส่วนตัว	1,302 (59.70)	836 (36.96)	64 (2.93)	9 (0.41)
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการ ดูแลเอาใจใส่ เช่น ให้ข้อมูล ให้คำแนะนำ ใช้คำพูดสุภาพและอ่อนโยน	1,358 (62.27)	758 (34.75)	57 (2.61)	8 (0.37)
3. วันและเวลาที่ได้รับบริการมีความเหมาะสม ขั้นตอนการรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	1,278 (59.93)	830 (38.06)	66 (3.03)	7 (0.32)
4. การมีส่วนร่วมตัดสินใจในการดูแลรักษา	1,307 (59.93)	802 (36.77)	66 (3.03)	6 (0.28)
5. มีสื่อให้ความรู้ที่เข้าใจง่าย มีช่องทางเข้าถึงความรู้ที่หลากหลาย	1,291 (59.19)	823 (37.73)	59 (2.71)	8 (0.37)
6. ไม่เลือกปฏิบัติ โดยให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียม และรักษาความลับ	1,368 (62.72)	758 (34.75)	48 (2.20)	7 (0.32)

**ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 ต.ค. 65 - 30 มี.ค. 66

กลุ่มนักเรียนในโรงเรียน/ชุมชน (ที่เคยรับบริการในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา)

1. ผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด จำนวน 1,495 คน รายละเอียด ดังนี้

- อายุ 10 – 19 ปี จำนวน 1,401 คน
- อายุ 20 – 24 ปี จำนวน 94 คน

2. จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของวัยรุ่นที่ได้รับบริการสุขภาพที่เป็นมิตร

กลุ่มอายุ 10 – 19 ปี (N=1,495)	N (%)
ความพึงพอใจ ระดับ มาก-มากที่สุด	821 (58.60)
ความพึงพอใจ ระดับ น้อยที่สุด-น้อย	58 (41.40)
กลุ่มอายุ 20 – 24 ปี (N=94)	
ความพึงพอใจ ระดับ มาก-มากที่สุด	77 (81.91)
ความพึงพอใจ ระดับ น้อยที่สุด-น้อย	17 (18.09)

3. จำนวนและร้อยละความพึงพอใจในการใช้บริการสุขภาพสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน รายด้าน (อายุ 10 – 24 ปี)

หัวข้อประเมิน (N=5,349)	ระดับความพึงพอใจ N (%)			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
1. สถานที่ให้บริการ สะดวก และเป็นส่วนตัว	400 (26.76)	808 (54.05)	250 (16.72)	37 (2.47)
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการ ดูแลเอาใจใส่ เช่น ให้ข้อมูล ให้คำแนะนำ ใช้คำพูดสุภาพและอ่อนโยน	470 (31.44)	764 (51.11)	203 (13.58)	58 (3.88)
3. วันและเวลาที่ได้รับบริการมีความเหมาะสม ขั้นตอนการรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	406 (31.71)	744 (49.77)	312 (20.87)	33 (2.21)
4. การมีส่วนร่วมตัดสินใจในการดูแลรักษา	474 (31.71)	787 (52.64)	196 (13.11)	38 (2.54)
5. มีสื่อให้ความรู้ที่เข้าใจง่าย มีช่องทางเข้าถึงความรู้ที่หลากหลาย	403 (26.96)	829 (55.45)	222 (14.85)	41 (2.74)
6. ไม่เลือกปฏิบัติ โดยให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียม และรักษาความลับ	459 (30.70)	744 (49.77)	218 (14.58)	74 (4.95)

**ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 ต.ค. 65 - 30 มี.ค. 66

ซึ่งจากการประเมินความพึงพอใจ พบว่า ผลการประเมินของ 1) ด้านสถานที่ให้บริการ สะดวกและเป็นส่วนตัว มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 59.70 2) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับ ความต้องการดูแลเอาใจใส่ เช่น ให้ข้อมูล คำแนะนำ ใช้คำพูดสุภาพและอ่อนโยน มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 62.27 3) ด้านวันและเวลาที่ได้รับบริการมีความเหมาะสม ขั้นตอนการรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 59.93 4) ด้านการมีส่วนร่วมตัดสินใจในการดูแลรักษา มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 59.93 5) ด้านสื่อให้ความรู้ที่เข้าใจง่ายมีช่องทางเข้าถึงความรู้ที่หลากหลาย ความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 59.19 และ 6) ด้านไม่เลือกปฏิบัติโดยให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียม และรักษาความลับ มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 62.72 (ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 ต.ค. 65 - 30 มี.ค. 66) ซึ่งในภาพรวมของผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นส่วนใหญ่และเมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลระหว่าง 15 สิงหาคม - 30 กันยายน 65 ที่ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตาม จากข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของวัยรุ่นและเยาวชนที่ได้รับบริการสุขภาพที่เป็นมิตร พบว่าบางส่วนมีระดับความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุด ดังนั้นโอกาสในการพัฒนาต่อไป จึงควรมีการรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ถึงสาเหตุ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการต่างๆ ให้สถานบริการ มีการจัดระบบบริการสุขภาพที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่น (youth Friendly Health Services: YFHS) ในด้านอนามัยการเจริญพันธุ์ ที่วัยรุ่นควรได้รับตามสิทธิอย่างถูกต้อง เหมาะสม และตรงกับความต้องการของวัยรุ่นตามบริบทของพื้นที่ รวมทั้งพัฒนา ศักยภาพของบุคลากรหรือผู้ให้บริการมีทักษะการปฏิบัติ เสริมสร้างความเข้มแข็ง ให้กับภาคีเครือข่าย