

การวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการขับเคลื่อนตัวชี้วัดที่ 2.2 สำนักอนามัยการเจริญพันธุ์ ปีงบประมาณ 2567

การพัฒนาสำนักอนามัยการเจริญพันธุ์ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization : LO) ได้กำหนดทิศทางการขับเคลื่อนองค์กรตามวิสัยทัศน์ ในการ “เป็นผู้นำและศูนย์กลางพัฒนาวิชาการด้านอนามัยการเจริญพันธุ์” โดยการขับเคลื่อนงานภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) ในการอภิบาลระบบส่งเสริมสุขภาพ การส่งเสริมสุขภาพประชากรกลุ่มเป้าหมาย การสร้างความรอบรู้ด้านสุขภาพ และการยกระดับองค์กรสู่ความเป็นเลิศ จึงได้มีการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามประเด็นการขับเคลื่อนองค์กรแห่งการเรียนรู้ ดังนี้

การขับเคลื่อนงานตามประเด็นยุทธศาสตร์การส่งเสริมสุขภาพสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน สำนักอนามัยการเจริญพันธุ์ จึงได้มีการพัฒนาผลงานวิชาการ รูปแบบการดำเนินงาน นวัตกรรม ขึ้นเพื่อเตรียมรองรับการขับเคลื่อนงานส่งเสริมสุขภาพ ในการส่งต่อข้อมูล องค์ความรู้ ข่าวสารสุขภาพสำหรับประชาชนทั่วไป นักวิชาการ การพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการเพื่อให้สามารถจัดบริการสุขภาพได้มีมาตรฐานและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และสนับสนุนให้สถานบริการสาธารณสุขมีการจัดบริการสุขภาพด้านอนามัยการเจริญพันธุ์ที่มีคุณภาพและมีความทันสมัย เพื่อเป็นช่องทางให้วัยรุ่นและเยาวชน รวมถึงประชาชนกลุ่มเป้าหมายอื่น ๆ จะได้รับคำปรึกษา การชี้แนะช่องทางการได้รับการช่วยเหลือที่ตอบสนองความต้องการอย่างสะดวก รวดเร็ว และสอดคล้องวิถีชีวิตในปัจจุบันให้มากยิ่งขึ้น โดยสามารถแบ่งเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3 กลุ่ม รายละเอียดดังตาราง

รายการผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คำอธิบายรายละเอียด
1. ผู้รับบริการ	<p>1. การพัฒนาระบบบริการสุขภาพทางเพศและอนามัยการเจริญพันธุ์ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - วัยรุ่นและเยาวชนที่อยู่ในระบบการศึกษาของสถานศึกษาทุกสังกัด เช่น สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เป็นต้น - วัยรุ่นและเยาวชนที่อยู่นอกระบบการศึกษาในชุมชน - วัยรุ่นและเยาวชนที่อยู่ในสถานประกอบกิจการ - หญิงตั้งครรภ์ไม่พร้อม <p>2. การพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ผู้จัดบริการสุขภาพที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน ที่ปฏิบัติงานในสถานบริการสาธารณสุขทุกระดับ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - แพทย์ - พยาบาลวิชาชีพ - นักวิชาการสาธารณสุข - นักจิตวิทยา - นักสังคมสงเคราะห์

รายการผู้รับบริการ และมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คำอธิบายรายละเอียด
	<ul style="list-style-type: none"> - เจาพนักงานสาธารณสุขชุมชน - ผู้ที่สนใจทั่วไป <p>3. การพัฒนา Line OA Teen Club เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - วิทยุและเยาวชนที่อยู่ในระบบการศึกษาของสถานศึกษาทุกสังกัด เช่น สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เป็นต้น - วิทยุและเยาวชนที่อยู่นอกระบบการศึกษาในชุมชน - วิทยุและเยาวชนที่อยู่ในสถานประกอบกิจการ
2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	<p>1. การพัฒนาระบบบริการสุขภาพทางเพศและอนามัยการเจริญพันธุ์ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการจัดบริการให้คำปรึกษาและการยุติการตั้งครรภ์ที่ปลอดภัย จากโรงพยาบาลภาครัฐทั้งในและนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข <p>2. การพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ผู้จัดบริการสุขภาพที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - องค์การทุนเพื่อเด็กแห่งสหประชาชาติ ประเทศไทย (UNICEF Thailand) - คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล - หน่วยงานภาคเอกชน <p>3.การพัฒนา Line OA Teen Club</p> <ul style="list-style-type: none"> - บริษัท ออร์กานอน (ประเทศไทย) จำกัด - องค์การทุนเพื่อเด็กแห่งสหประชาชาติ ประเทศไทย (UNICEF Thailand) - กองทุนประชากรแห่งสหประชาชาติ ประจำประเทศไทย (UNFPA) - คณะที่ปรึกษาสำนักอนามัยการเจริญพันธุ์ - คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต - สภาเด็กและเยาวชนแห่งประเทศไทย - มูลนิธิเข้าถึงเอดส์ - มูลนิธิแพธทูเฮลท์ (P2H) - ศูนย์อนามัย/สถาบันพัฒนาสุขภาวะเขตเมือง - สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
3. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรอง	<p>1. การพัฒนาระบบบริการสุขภาพทางเพศและอนามัยการเจริญพันธุ์ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - โรงพยาบาลภาครัฐทั้งในและนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

รายการผู้รับบริการ และมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คำอธิบายรายละเอียด
	<p>2. การพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ผู้จัดบริการสุขภาพที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - กรมควบคุมโรค กรมสุขภาพจิต - สภากาชาด - สำนักอนามัย สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร <p>3. การพัฒนา Line OA Teen Club</p> <ul style="list-style-type: none"> - กระทรวงศึกษาธิการ - กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ - กระทรวงมหาดไทย - กระทรวงแรงงาน - กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม - กระทรวงสาธารณสุข - ศูนย์ช่วยเหลือสังคม 1300 - สภાเด็กและเยาวชนแห่งประเทศไทย สภāเด็กและเยาวชนระดับจังหวัด ระดับอำเภอ และระดับตำบล

การวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการ

1. การพัฒนาระบบบริการสุขภาพทางเพศและอนามัยการเจริญพันธุ์

สำนักอนามัยการเจริญพันธุ์ มีการขับเคลื่อนงานให้สถานบริการสาธารณสุขมีการจัดบริการสุขภาพทางเพศและอนามัยการเจริญพันธุ์ เช่น บริการสุขภาพที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน บริการยุติการตั้งครรภ์ที่ปลอดภัย โดยได้มีการศึกษาความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

1) บริการสุขภาพที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน

มีการศึกษาการพัฒนาคุณภาพบริการสุขภาพที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชนในประเทศไทยพบว่า บริการสุขภาพที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชนที่วัยรุ่นต้องการ มีรายละเอียดดังนี้

1.1) ผู้ให้บริการ เปิดใจ ใส่ใจ ไม่ทำให้รู้สึกว่ามีช่องว่างระหว่างวัย ให้เวลาเพียงพอในการตอบคำถาม

1.2) สถานที่ให้บริการ อยู่ใกล้บ้าน มีเวลาทำการที่ยืดหยุ่น มีนโยบายและมาตรการที่ให้ความสำคัญกับการรักษาข้อมูลความลับของผู้รับบริการ และการให้บริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

1.3) สิ่งที่วัยรุ่นต้องการจากบริการสุขภาพที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน อาทิ การรักษาความลับและความเป็นส่วนตัว การให้บริการนอกเวลาทำการ ระยะเวลารอรับบริการสั้นลง ผู้ให้บริการให้เวลาในการตอบคำถามมากขึ้น วัยรุ่นสามารถตัดสินใจที่จะรับหรือไม่รับบริการ มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายบริหารจัดการ รวมทั้งการตอบสนองความต้องการเฉพาะของวัยรุ่นแต่ละกลุ่ม

2) บริการยุติการตั้งครรภ์ที่ปลอดภัย

มีการศึกษาสถานการณ์การดำเนินงานการยุติการตั้งครรภ์ที่ปลอดภัยตามพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายอาญา (ฉบับที่ 28) พ.ศ. 2564 พบว่า ความต้องการสนับสนุนการดำเนินงานจากหน่วยงานส่วนกลางของผู้ให้บริการที่เป็นบุคลากร/เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการจัดบริการให้คำปรึกษา

และการยุติการตั้งครุฑที่ปลอดภัยจากโรงพยาบาลรัฐทั้งในและนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีรายละเอียด ดังนี้

2.1) ด้านนโยบาย ควรมีนโยบายที่ชัดเจนของผู้บริหารโรงพยาบาลและให้องค์กรแพทย์มีส่วนในการขับเคลื่อน และผู้บริหารควรกำหนดหน่วยงานในพื้นที่ที่รับผิดชอบให้ชัดเจนและควรเป็นหน่วยงานที่กรมอนามัยเป็นผู้รับผิดชอบ เช่น กลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพ

2.2) ด้านบุคลากร มีการจัดอบรมเกี่ยวกับ การเพิ่มทักษะการให้คำปรึกษา ความรู้เรื่อง พ.ร.บ. ยุติการตั้งครุฑ(ฉบับปรับปรุง) แนวทางการดำเนินงานตาม พ.ร.บ. ดังกล่าว การเพิ่มกรอบอัตรากำลัง ในโรงพยาบาลชุมชน การปรับทัศนคติทีมผู้ให้บริการและบุคลากรในองค์กร การสนับสนุนค่าตอบแทนบุคลากรในการดำเนินงาน และกรอบมครุฑให้มีทักษะการสอนเรื่องเพศวิถีศึกษาและมีทัศนคติเชิงบวกกับการคุมกำเนิด

2.3) การพัฒนาการดำเนินงาน มีการวางแผนทางเรื่องระบบส่งต่อและการประสานงานที่ชัดเจน การผลักดันให้มีการจัดบริการที่ทั่วถึง ครอบคลุม มีมาตรฐาน ราคาไม่แพง ปลอดภัยสำหรับประชาชน มีเครือข่ายการให้บริการที่อยู่ในจังหวัดเดียวกันเพื่อความสะดวกของประชาชน มีการสนับสนุนยา MVA ให้สะดวก รวดเร็ว

2.4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์ มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความรู้และกฎหมายในรูปแบบที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มการรับรู้ให้กับประชาชนผ่านแพลตฟอร์มต่าง ๆ เช่น TikTok Facebook Instagram รวมทั้งมีการสนับสนุนสื่อ เอกสาร ข้อมูลที่ทันสมัย หุ่นจำลอง แผ่นพับความรู้ สติกเกอร์ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

2. การพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ผู้จัดบริการสุขภาพที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน

สำนักอนามัยการเจริญพันธุ์ สนับสนุนให้สถานบริการสาธารณสุข จัดให้มีระบบบริการสุขภาพที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านสุขภาพวัยรุ่น ให้มีองค์ความรู้ ทัศนคติ และมีสมรรถนะในการจัดบริการสุขภาพที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน รวมถึงการส่งเสริมสุขภาพวัยรุ่นในทุกด้านอย่างเป็นองค์รวม มีการสอบถามความต้องการการพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการสุขภาพที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชนรูปแบบ e-learning ให้ตรงกับความต้องการของผู้จัดบริการฯ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 105 คน จากจังหวัดนครศรีธรรมราช ยะลา ลพบุรี ฉะเชิงเทราพัทลุง เพชรบุรี กาญจนบุรี สระบุรี สิงห์บุรี ประจวบคีรีขันธ์ ชัยนาท และราชบุรี โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพยาบาลวิชาชีพ ร้อยละ 47.2 เป็นนักวิชาการสาธารณสุข ร้อยละ 21.1 และอื่น ๆ ร้อยละ 31

สรุปผลประเด็นเนื้อหาที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านสุขภาพวัยรุ่นอยากให้มีในหลักสูตรพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการสุขภาพที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชนรูปแบบ e-learning มีรายละเอียดดังนี้

อันดับที่ 1 แนวทางการให้คำปรึกษาสำหรับวัยรุ่น

อันดับที่ 2 วิธีการป้องกันและดูแลตนเองสำหรับวัยรุ่น เช่น การใช้ถุงยางอนามัยและยาคุมกำเนิดอย่างถูกต้อง การขอรับบริการสุขภาพทางเพศ การฝังยาคุมกำเนิด ทักษะการปฏิเสธสำหรับวัยรุ่น เป็นต้น

อันดับที่ 3 ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องสำหรับการให้บริการสุขภาพที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน

อันดับที่ 4 สถานการณ์วัยรุ่นในปัจจุบันและพัฒนาการวัยรุ่น การเปลี่ยนทางสังคมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมวัยรุ่น

อันดับที่ 5 เทคนิคในการสื่อสารกับวัยรุ่น

อันดับที่ 6 ปัญหาสุขภาพจิตในเด็กและเยาวชน

อันดับที่ 7 การส่งต่อช่วยเหลือวัยรุ่นที่ประสบปัญหา บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การช่วยเหลือวัยรุ่นกลุ่มเปราะบาง

อันดับที่ 8 ประเด็นอื่น ๆ เช่น การเสริมพลังวัยรุ่น หัวข้อตามเกณฑ์การประเมิน YFHS การดูแลเด็ก และเยาวชนในแต่ละช่วงวัย การใช้ฐานข้อมูล การใช้กลไกความร่วมมือเครือข่ายในการทำงาน

3. การพัฒนา Line OA Teen Club

สำนักอนามัยการเจริญพันธุ์ มีการพัฒนาระบบ Teenage Digital Platform ผ่าน Line OA Teen Club และพัฒนาแนวทางการดูแลและเชื่อมโยงระบบการดูแลช่วยเหลือวัยรุ่น หลังการประเมินสุขภาพด้วยตนเอง ผ่าน Line OA Teen Club และยกระดับความรู้ด้านสุขภาพด้วยรูปแบบออนไลน์ให้วัยรุ่น และเป็นช่องทางที่อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลด้านสุขภาพ สร้างความรู้ได้อย่างรวดเร็ว เป็นวงกว้าง และส่งเสริมการเข้าถึงบริการสุขภาพทางเพศและอนามัยการเจริญพันธุ์สำหรับวัยรุ่นและเยาวชน ซึ่งจากการรับฟังความคิดเห็นจากวัยรุ่นและเยาวชนในพัฒนา Teenage Digital Platform ผ่าน Line OA Teen Club ให้ “ตอบโจทย์ ตรงใจ เข้าถึงง่าย” มีข้อเสนอจากผู้แทนวัยรุ่นและเยาวชน เกี่ยวกับรูปแบบการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพและอนามัยการเจริญพันธุ์ โดยรูปแบบที่ถูกเสนอมากที่สุดคือ สายด่วนให้คำปรึกษา การมี Webpage ที่วัยรุ่นสามารถ Inbox ติดต่อขอรับบริการสุขภาพเพื่อลดการรอคอย หรือขอรับเวชภัณฑ์คุมกำเนิด การใช้ Teen Club ในการให้วัยรุ่นเข้าสู่ระบบการช่วยเหลือ การเพิ่มกระทู้ Community การเพิ่มฟังก์ชันการส่งต่อได้อย่างรวดเร็ว และบางคนให้ข้อมูลว่าการ Walk in เข้ารับบริการที่สถานบริการสาธารณสุขเพื่อพูดคุยกับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขโดยตรงนั้น จะเป็นการสร้างความมั่นใจในการได้รับการดูแลช่วยเหลือมากยิ่งขึ้น
