

ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
เพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด 3.13 อัตราการคลอดมีชีพในหญิงอายุ 10 - 14 ปี ต่อประชากรหญิงอายุ 10 - 14 ปี พันคน
สำนักอนามัยการเจริญพันธุ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 (รอบ 5 เดือนหลัง)

 **กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

การดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัดอัตราการคลอดมีชีพในหญิงอายุ 10 - 14 ปี ต่อประชากรหญิงอายุ 10 - 14 ปี พันคน ประกอบด้วยกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

- กลุ่มผู้รับบริการ คือ ผู้ที่ใช้ผลผลิตและบริการของส่วนราชการโดยตรง หรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย เช่น วัยรุ่นและเยาวชน ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของโรงพยาบาล/ศูนย์บริการสาธารณสุข
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ โดยมีหน่วยงานภาครัฐ เช่น กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม กระทรวงแรงงาน ศูนย์อนามัย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ หน่วยงานภาคเอกชน และภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ

 **ความต้องการ/ความคาดหวัง**

จากการดำเนินการป้องกันการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีดังนี้

1. วัยรุ่นและเยาวชน

- ◆ การผลักดันและสนับสนุนการเข้าถึงเวชภัณฑ์ถุงยางอนามัยทุกชนิด การแจกผ้าอนามัยฟรีและมีคุณภาพดีในสถานศึกษา
- ◆ วัยรุ่นได้รับสิทธิอย่างเท่าเทียม เพียงพอ เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และไม่มีค่าใช้จ่าย โดยให้เป็นสิทธิด้านอนามัยการเจริญพันธุ์ขั้นพื้นฐานที่ควรได้รับ
- ◆ การให้ความรู้เรื่องอนามัยการเจริญพันธุ์และมีช่องทางการติดต่อหน่วยงานที่ให้บริการด้านสุขภาพทางเพศ
- ◆ การผลักดันให้วัยรุ่นมีสิทธิตัดสินใจในการเข้ารับการตรวจรักษาปัญหาด้านสุขภาพจิตได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องได้รับการยินยอมจากผู้ปกครอง เนื่องจากต้องการความเป็นส่วนตัว หรือบางครั้งอาจทำให้ถูกตีตราจากผู้ปกครองว่าจิตผิดปกติ
- ◆ ต้องการความสะดวก รวดเร็ว และความเป็นส่วนตัว ในการเข้ารับการรักษาปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญโดยตรง การค้นหาสถานบริการเพื่อเข้ารับบริการ และการเพิ่มเวลาในการให้บริการ Live Chat ของ Line Official Teen Club ให้เป็น 24 ชั่วโมง

2. หน่วยงานและภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง

- ◆ การพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการจัดบริการสุขภาพที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชนอย่างต่อเนื่อง
 - ◆ การจัดทำแนวทาง ขั้นตอนการดำเนินงานหรือพัฒนาหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพสำหรับผู้ปฏิบัติงาน
 - ◆ การสนับสนุนคู่มือแนวทางการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในวัยรุ่น พ.ศ. 2559
 - ◆ มีการกำหนดประเด็นการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในวัยรุ่นเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดสำคัญทั้งในระดับสากล ระดับชาติ ระดับหน่วยงานไปสู่ท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความตื่นตัวในการดำเนินงาน
 - ◆ การบูรณาการข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในวัยรุ่น
 - ◆ การผลักดันให้หน่วยงานอื่น ๆ มีส่วนร่วมและให้ความสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในวัยรุ่นมากขึ้น รวมถึงการเน้นย้ำความสำคัญในการจัดบริการเพื่อป้องกันการตั้งครรภ์ซ้ำในวัยรุ่น เช่น ในเวทีการประชุมในระดับกระทรวงและการประชุมร่วมกับหน่วยงานภาคีเครือข่ายอื่น ๆ
 - ◆ การสนับสนุน จัดสรรงบประมาณให้เพียงพอและเหมาะสมกับภารกิจการดำเนินงานวัยรุ่นในแต่ละพื้นที่ผ่านกลไกคณะอนุกรรมการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในวัยรุ่นระดับจังหวัดและกรุงเทพมหานคร เพื่อให้มีการจัดประชุมอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ตามที่กฎหมายกำหนด

ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ

จากการดำเนินงานตามมาตรฐานบริการสุขภาพที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน มีการเก็บรวบรวมความพึงพอใจของวัยรุ่นที่มาใช้บริการสุขภาพที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน ข้อมูลจากโปรแกรม YFHS Application

ผลการประเมินความพึงพอใจของวัยรุ่นที่ได้รับบริการสุขภาพที่เป็นมิตร

(กลุ่มที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาล/สถานบริการ)

1. ผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด จำนวน 3,905 คน แบ่งเป็นช่วงอายุ ดังนี้
 - อายุ 10 – 19 ปี จำนวน 2,720 คน
 - อายุ 20 – 24 ปี จำนวน 1,185 คน
2. จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของวัยรุ่นที่ได้รับบริการสุขภาพที่เป็นมิตร

กลุ่มอายุ 10 – 19 ปี (N=2,720)	N (%)
ความพึงพอใจ ระดับ มาก - มากที่สุด	2,470 (90.81)
ความพึงพอใจ ระดับ น้อยที่สุด - น้อย	250 (9.19)
กลุ่มอายุ 20 – 24 ปี (N=1,185)	
ความพึงพอใจ ระดับ มาก - มากที่สุด	1,085 (91.56)
ความพึงพอใจ ระดับ น้อยที่สุด - น้อย	100 (8.44)

3. จำนวนและร้อยละความพึงพอใจในการใช้บริการสุขภาพสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน รายข้อ (อายุ 10 – 24 ปี)

หัวข้อประเมิน (N=3,905)	ระดับความพึงพอใจ N (%)			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
1. สถานที่ให้บริการ สะดวก และเป็นส่วนตัว	2,214 (56.70)	1,585 (40.59)	91 (2.33)	15 (0.38)
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการ ดูแลเอาใจใส่ เช่น ให้ข้อมูล ให้คำแนะนำ ใช้คำพูดสุภาพและอ่อนโยน	2,236 (57.26)	1,558 (39.90)	99 (2.54)	12 (0.31)
3. วันและเวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม ขั้นตอนการรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	2,080 (56.39)	1,635 (41.87)	177 (4.53)	13 (0.33)
4. การมีส่วนร่วมตัดสินใจในการดูแลรักษา	2,202 (56.39)	1,596 (40.87)	88 (2.25)	19 (0.49)
5. มีสื่อให้ความรู้ที่เข้าใจง่าย มีช่องทางเข้าถึงความรู้ที่หลากหลาย	2,214 (56.70)	1,569 (40.18)	106 (2.71)	16 (0.41)
6. ไม่เลือกปฏิบัติ โดยให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียม และรักษาความลับ	2,295 (58.77)	1,500 (38.41)	94 (2.41)	16 (0.41)

**ข้อมูลระหว่างวันที่ 17 ต.ค. 68 – 2 เม.ย. 69

จากการประเมินความพึงพอใจของวัยรุ่นที่ได้รับบริการสุขภาพที่เป็นมิตร ในกลุ่มที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาล/สถานบริการ (รายข้อ) พบว่า 1) ด้านสถานที่ให้บริการ สะดวก และเป็นส่วนตัว มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 56.70 2) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการ ดูแลเอาใจใส่ เช่น ให้ข้อมูล ให้คำแนะนำ ใช้คำพูดสุภาพและอ่อนโยน มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 57.26 3) ด้านวันและเวลาที่ให้บริการมีความเหมาะสม ขั้นตอนการรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 56.39 4) การมีส่วนร่วมตัดสินใจในการดูแลรักษา มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 56.39 5) มีสื่อให้ความรู้ที่เข้าใจง่าย มีช่องทางเข้าถึงความรู้ที่หลากหลาย มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 56.70 6) ไม่เลือกปฏิบัติ โดยให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียม และรักษาความลับ ความลับ มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 58.77 ซึ่งในภาพรวมของผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก – มากที่สุด อย่างไรก็ตาม จากข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของวัยรุ่นและเยาวชนที่ได้รับบริการสุขภาพที่เป็นมิตร พบว่า บางส่วนมีระดับความพึงพอใจน้อย ดังนั้น โอกาสในการพัฒนาต่อไป จึงควรมีการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ถึงสาเหตุ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการต่าง ๆ ให้สถานบริการมีการจัดระบบบริการสุขภาพที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่น (youth Friendly Health Services : YFHS) ในด้านอนามัยการเจริญพันธุ์ที่วัยรุ่นควรได้รับตามสิทธิอย่างถูกต้อง เหมาะสม และตรงกับความต้องการของวัยรุ่นตามบริบทของพื้นที่ รวมทั้งพัฒนาศักยภาพของบุคลากรหรือผู้ให้บริการให้มีทักษะการปฏิบัติ และเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับภาคีเครือข่าย

❖ ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

สำนักอนามัยการเจริญพันธุ์ ได้ดำเนินการจัดกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยการเจริญพันธุ์ ในวัยรุ่น โดยมียุทธศาสตร์เป้าหมายที่เป็นวัยรุ่นและเยาวชน หน่วยงานภาคีเครือข่ายที่มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อน การดำเนินงานเพื่อรับฟังปัญหา อุปสรรค และผลกระทบต่อการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพและอนามัยการเจริญพันธุ์ ในวัยรุ่น ให้ตรงกับความต้องการของวัยรุ่นและเยาวชน และเพิ่มการเข้าถึงบริการสุขภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งให้ตรงกับ ความต้องการของหน่วยงานภาคีเครือข่ายที่มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถจัดบริการ สุขภาพตรงกับความต้องการของวัยรุ่นและเยาวชน โดยมีข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ดังนี้

1. กลุ่มวัยรุ่นและเยาวชน จากการรับฟังความคิดเห็นของวัยรุ่นและเยาวชนในการพัฒนาระบบ Teenage Digital Platform ผ่าน Line OA Teen Club มีข้อเสนอเกี่ยวกับรูปแบบการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพและอนามัย การเจริญพันธุ์ โดยรูปแบบที่ถูกเสนอมากที่สุดคือ สายด่วนให้คำปรึกษา การมี Webpage ที่วัยรุ่นสามารถ Inbox ติดต่อขอรับบริการสุขภาพเพื่อลดการรอคอย หรือขอรับเวชภัณฑ์คุมกำเนิด การใช้ Teen Club ในการให้วัยรุ่นเข้าสู่ ระบบการช่วยเหลือ การเพิ่มกระทู้ Community การเพิ่มฟังก์ชันการส่งต่อได้อย่างรวดเร็ว และบางคนให้ข้อมูลว่า การ Walk in เข้ารับบริการที่สถานบริการสาธารณสุขเพื่อพูดคุยกับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขโดยตรงนั้น จะเป็นการสร้างความมั่นใจในการได้รับการดูแลช่วยเหลือมากยิ่งขึ้น ส่วนแนวทางการขับเคลื่อน Line OA Teen Club มีข้อเสนอเกี่ยวกับการสร้างการรับรู้ โดยการโฆษณา สร้างเนื้อหาที่ตามกระแสอยู่เสมอ สร้างความน่าสนใจ หรือการนำบุคคลที่มีชื่อเสียง (influencer) เข้ามาร่วมผลิตเนื้อหาให้ตรงกลุ่มเป้าหมาย เน้นเนื้อหาที่ตรงประเด็น และชัดเจน การทำสื่อในทุกรูปแบบที่สามารถทำให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้มากที่สุด เช่น Instagram Website TikTok การจัดกิจกรรม Expo Teen Club และการจัดกิจกรรมเชิงรุกในชุมชนและในโรงเรียน เป็นต้น

2. หน่วยงานภาคีเครือข่าย

2.1 ผู้จัดการบริการสุขภาพที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน จากการพัฒนาหลักสูตรพัฒนาศักยภาพ ผู้ให้บริการสุขภาพที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน ประเด็นเนื้อหาที่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพวัยรุ่น อยากให้มีในหลักสูตร ประกอบด้วย แนวทางการให้คำปรึกษาสำหรับวัยรุ่น วิธีการป้องกันและดูแลตนเองสำหรับวัยรุ่น เช่น การใช้ถุงยางอนามัยและยาคุมกำเนิดอย่างถูกต้อง การขอรับบริการสุขภาพทางเพศ การฝังยาคุมกำเนิด ทักษะ การปฏิเสธสำหรับวัยรุ่น เป็นต้น ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องสำหรับการให้บริการสุขภาพที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่น และเยาวชน สถานการณ์วัยรุ่นในปัจจุบันและพัฒนาการวัยรุ่น การเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมวัยรุ่น เทคนิคในการสื่อสารกับวัยรุ่น ปัญหาสุขภาพจิตในเด็กและเยาวชน การส่งต่อช่วยเหลือวัยรุ่นที่ประสบปัญหา บทบาท หน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือวัยรุ่นกลุ่มเปราะบาง รวมทั้งประเด็นอื่น ๆ เช่น การเสริมพลังวัยรุ่น หัวข้อตามเกณฑ์การประเมิน YFHS การดูแลเด็กและเยาวชนในแต่ละช่วงวัย การใช้ฐานข้อมูล และการใช้กลไก ความร่วมมือเครือข่ายในการทำงาน

2.2 ผู้เข้ารับการอบรมแพลตฟอร์มการเรียนออนไลน์หลักสูตรพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการสุขภาพที่เป็นมิตร สำหรับวัยรุ่นและเยาวชน จากการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมออนไลน์ฯ พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมอยากให้มีการอบรมในลักษณะนี้ เนื่องจากมีความสะดวก ประหยัดงบประมาณ ประหยัดเวลา เนื้อหามีความครบถ้วน

และเหมาะสม ควรมีการจัดทำคลิปบรรยายเป็นช่วง ๆ ละ 60 นาที และหากสไลด์ประกอบการบรรยายเป็นภาษาอังกฤษ ควรมีการแนบเอกสารประกอบการอบรมที่เป็นภาษาไทยให้กับผู้เข้าอบรมเพิ่มเติมด้วย

2.3 ผู้ประเมินบริการสุขภาพที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน จากการพัฒนาศักยภาพผู้เยี่ยมประเมิน ตามมาตรฐานบริการสุขภาพที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน มีข้อเสนอแนะ คือ ควรมีการจัดประชุมฯ ทุกปี รูปแบบการจัดประชุมที่มีการทำกิจกรรมร่วมกันทำให้ได้รับประสบการณ์ที่หลากหลาย รวมทั้งได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำงานกับหน่วยงานอื่น