

## ผลการวิเคราะห์สถานการณ์ของตัวชี้วัด

## หน่วยงาน กองกฎหมาย

ตัวชี้วัดที่ 3.48 จำนวนจังหวัดคุ้มครองสิทธิของประชาชนตามกฎหมายด้านส่งเสริมสุขภาพและอนามัย  
สิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## ระดับที่ 1 Assessment

## 1.2. ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด (0.5 คะแนน)

## 1.2.1 กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

## พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

การดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนตามตัวชี้วัดจำนวนจังหวัดคุ้มครองสิทธิของประชาชนตามกฎหมายด้านส่งเสริมสุขภาพ และอนามัยสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ กองกฎหมายได้ดำเนินงานวิเคราะห์ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มลูกค้า (Customer) และผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) ดังนี้

ผู้รับบริการปัจจุบัน	ผู้รับบริการในอนาคต	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอนาคต
<ul style="list-style-type: none"> <li>- หน่วยงานภาครัฐในกระทรวงสาธารณสุขและนอกกระทรวงสาธารณสุข เช่น หน่วยงานวิชาการ กรมอนามัย อปท. สสจ. สสอ. และ รพ. และตามรายเขตสุขภาพ</li> <li>- ผู้ประกอบการ</li> <li>- ประชาชน</li> <li>- ภาคเอกชน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประชาชน ภาคเอกชน ผู้ประกอบการหน่วยงานรัฐ ที่ยังไม่เคยได้รับสินค้าและบริการจากกฎหมาย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ส่วนกลาง ได้แก่ หน่วยงานวิชาการ/ผู้บริหาร กรมอนามัย, กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, กรมโรงงานอุตสาหกรรม, กรมควบคุมมลพิษ, สตง.</li> <li>- ส่วนภูมิภาค ได้แก่ สสจ., สสอ., โรงพยาบาล, ท้องถิ่นจังหวัด</li> <li>- ส่วนท้องถิ่น ได้แก่ อปท.</li> <li>- อื่น ๆ เช่น กลุ่มเครือข่ายองค์กรภาครัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรภาคประชาชน สถาบันการศึกษา และผู้ประกอบการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ส่วนกลาง ได้แก่ กระทรวงดิจิทัล, สสส., สปสช.</li> <li>- สื่อมวลชน</li> <li>- กลุ่มเครือข่าย/สมาคม เช่น แกนนำชุมชน ปกป้องและพิทักษ์สิทธิตามกฎหมาย แกนนำ อสม. ทนายอาสา และสมาคมผู้ประกอบการร้านอาหาร</li> </ul>

## พระราชบัญญัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น พ.ศ. 2559

การดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัดจำนวนจังหวัดคุ้มครองสิทธิของประชาชนตามกฎหมายด้านส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ของพระราชบัญญัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น พ.ศ. 2559 ประกอบด้วยกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

ผู้รายงานข้อมูล นางสาวธีมาพร อนุสาร และนางสาวพิกุลทิพย์ ทองแดง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ  
ผู้ตรวจสอบ/รับรอง นางสาวสุกัญญา คุณวโรตม์ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ

◆ กลุ่มผู้รับบริการ คือ ผู้ที่ใช้ผลผลิตและบริการของส่วนราชการโดยตรง หรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย เช่น วิทยุและเยาวชน ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของโรงพยาบาล/ศูนย์บริการสาธารณสุข

◆ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ โดยมีหน่วยงานภาครัฐทั้งในระดับส่วนกลางและระดับภูมิภาค เช่น กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม กระทรวงแรงงาน ศูนย์อนามัย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาล องค์การปกครองท้องถิ่น สถาบันทางการศึกษา โรงเรียน หน่วยงานภาคเอกชน องค์การภาคประชาชน และภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ

### 1.2.2 การวิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวัง

#### พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

กองกฎหมายได้วิเคราะห์ข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวัง จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานตามจำนวนจังหวัดคุ้มครองสิทธิของประชาชนตามกฎหมายด้านส่งเสริมสุขภาพ และอนามัยสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถสรุปได้ ดังนี้

ลำดับ	สินค้า/บริการ	ความคาดหวัง/ความต้องการของลูกค้/ผู้รับบริการ	ความคาดหวัง/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1	<b>การออกกฎหมาย</b> - พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม - กฎกระทรวง ประกาศกระทรวง (กฎหมายลำดับรอง)	- กฎหมายสามารถคุ้มครองสิทธิของประชาชนให้สามารถดำรงชีพในสภาวะแวดล้อมที่เอื้อต่อการมีสุขภาพที่ดี - ประชาชนต้องการกฎหมายที่ทันสมัยและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน - ประชาชนต้องการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการปรับปรุง/พัฒนากฎหมาย - ผู้ประกอบการต้องการให้กำหนดค่าธรรมเนียมใบอนุญาตให้มีความเหมาะสมและเป็นธรรม	- กฎหมายมีความชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง - ต้องการมีส่วนร่วมในกระบวนการรับฟังความคิดเห็นในการร่างกฎหมาย - กฎหมายที่ประกาศออกมาสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาในพื้นที่
2	<b>องค์ความรู้</b> - คำแนะนำคณะกรรมการตามกฎหมาย - มติคณะกรรมการตามกฎหมาย - คู่มือที่เกี่ยวข้องกับการบังคับใช้กฎหมาย - มาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) - หลักสูตร - ข้อมูลข่าวสาร/สื่อให้ความรู้	- สนับสนุนองค์ความรู้ - พัฒนาองค์ความรู้ให้เป็นปัจจุบันและทันต่อเหตุการณ์	ใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้ และตอบสนองต่อความต้องการต่อการแก้ไขปัญหาและทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน

ผู้รายงานข้อมูล นางสาวธีมาพร อนุสาร และนางสาวพิกุลทิพย์ ทองแดง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ  
 ผู้ตรวจสอบ/รับรอง นางสาวสุกญา คุณวโรตม์ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ

ลำดับ	สินค้า/บริการ	ความคาดหวัง/ความต้องการของลูกค้า/ผู้รับบริการ	ความคาดหวัง/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
	- การประชุม/อบรม		
3	<b>บริการด้านบุคลากร</b>		
	- การให้บริการให้คำปรึกษา/ชี้แจง/ให้ความเห็น/ตอบข้อหารือ การบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข (ทางเอกสาร , ทางโทรศัพท์ , ทาง Website)	- เพิ่มความรวดเร็วในการตอบข้อหารือ - มีแนวทางการตอบที่ได้มาตรฐานและชัดเจน	- สามารถนำข้อมูลที่ได้นำไปใช้ในการปฏิบัติงาน - ตอบสนองความต้องการ - สามารถนำไปใช้แก้ปัญหาและทันต่อสถานะการณ์ในปัจจุบัน
	- วิทยากร	วิทยากรมีความรู้ ความสามารถ สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และให้คำแนะนำกับผู้อบรมได้	ได้รับประโยชน์ในการถ่ายทอดความรู้ด้านกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข
4	<b>บริการด้านระบบเทคโนโลยีดิจิทัล</b>		
	- ระบบมาตรฐานกิจการปลอดภัย - ระบบบัตรประจำตัวเจ้าพนักงานตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข	- สร้างการรับรู้ และความเข้าใจในข้อกำหนด การบังคับใช้กฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถอำนวยความสะดวกในการดำเนินการของประชาชนได้	- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการสนับสนุนการดำเนินงานด้านสาธารณสุขและอนามัยสิ่งแวดล้อม ให้มีการขับเคลื่อนการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ - องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีระบบบริการที่มีมาตรฐานแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมมีการเชื่อมโยงจากส่วนกลางสู่ท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5	<b>คณะกรรมการสาธารณสุขจังหวัด</b>	- เป็นกลไกที่สามารถขับเคลื่อนประเด็นงานอนามัยสิ่งแวดล้อมสู่ระดับพื้นที่ - ได้รับการสนับสนุนและผลักดันให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นออกข้อบัญญัติท้องถิ่น บังคับใช้กฎหมาย รวมทั้งแก้ไขปัญหาด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ได้	- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแก้ไขปัญหาด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมในระดับพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
6	<b>คณะกรรมการเปรียบเทียบ</b>	- มีมาตรฐานการเปรียบเทียบปรับ เพื่อเป็นแนวทางให้แก่คณะกรรมการเปรียบเทียบให้เป็นมาตรฐานใกล้เคียงกัน	- ได้รับความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย - สามารถนำข้อมูลที่ได้นำไปใช้ในการปฏิบัติงาน

ลำดับ	สินค้า/บริการ	ความคาดหวัง/ความต้องการของ ลูกค้า/ผู้รับบริการ	ความคาดหวัง/ความต้องการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
		- จัดทำคู่มือการดำเนินการและ รวบรวมกรณีตัวอย่างคดี สนับสนุน สื่อประชาสัมพันธ์ และองค์ความรู้ ที่เกี่ยวข้องกับ	

หมายเหตุ: สามารถศึกษารายละเอียดผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพิ่มเติมได้ที่ [https://drive.google.com/file/d/1MUqC4rAmz0TWb8PS7LV3ueveoZ139nss/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/1MUqC4rAmz0TWb8PS7LV3ueveoZ139nss/view?usp=drive_link)

### พระราชบัญญัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น พ.ศ. 2559

จากการดำเนินงานการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น ความต้องการและความคาดหวังของจังหวัดและศูนย์อนามัยในการสนับสนุนการดำเนินงาน มีดังนี้

- ◆ การสนับสนุน จัดสรรงบประมาณให้เพียงพอและเหมาะสมกับภารกิจการดำเนินงานวัยรุ่นในแต่ละพื้นที่ผ่านกลไกคณะกรรมการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นระดับจังหวัดและกรุงเทพมหานคร เพื่อให้มีการจัดประชุมอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ตามที่กฎหมายกำหนด

- ◆ การสนับสนุนคู่มือแนวทางการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น พ.ศ. 2559

- ◆ การจัดทำแนวทาง ขั้นตอนการดำเนินงานหรือพัฒนาหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

- ◆ การบูรณาการข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น

- ◆ มีการกำหนดประเด็นการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดสำคัญทั้งในระดับสากล ระดับชาติ ระดับหน่วยงานไปสู่ท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความตื่นตัวในการดำเนินงาน

- ◆ การผลักดันให้หน่วยงานอื่น ๆ มีส่วนร่วมและให้ความสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นมากขึ้น รวมถึงการเน้นย้ำความสำคัญในการจัดบริการเพื่อป้องกันการตั้งครรภ์ซ้ำในวัยรุ่น เช่น ในเวทีการประชุมในระดับกระทรวงและการประชุมร่วมกับหน่วยงานภาคีเครือข่ายอื่น ๆ

ความต้องการและความคาดหวังของวัยรุ่นและเยาวชน จากการดำเนินงานการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น มีดังนี้

- ◆ การผลักดันและสนับสนุนการเข้าถึงเวชภัณฑ์ถุงยางอนามัยทุกชนิด การแจกผ้าอนามัยฟรีและมีคุณภาพดีในสถานศึกษา

- ◆ วัยรุ่นได้รับสิทธิอย่างเท่าเทียม เพียงพอ เข้าถึงได้ง่าย สะดวก และไม่มีค่าใช้จ่าย โดยให้เป็นสิทธิด้านอนามัยการเจริญพันธุ์ขั้นพื้นฐานที่ควรได้รับ

- ◆ การให้ความรู้เรื่องอนามัยการเจริญพันธุ์และมีช่องทางการติดต่อหน่วยงานที่ให้บริการด้านสุขภาพทางเพศ

- ◆ การผลักดันให้วัยรุ่นมีสิทธิตัดสินใจในการเข้ารับการรักษาปัญหาด้านสุขภาพจิตได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องได้รับการยินยอมจากผู้ปกครอง เนื่องจากต้องการความเป็นส่วนตัว หรือบางครั้งอาจทำให้ถูกตีตราจากผู้ปกครองว่าจิตผิดปกติ

ผู้รายงานข้อมูล นางสาวธีมาพร อนุสาร และนางสาวพิกุลทิพย์ ทองแดง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

ผู้ตรวจสอบ/รับรอง นางสาวสุกญา คุณวโรตม์ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ

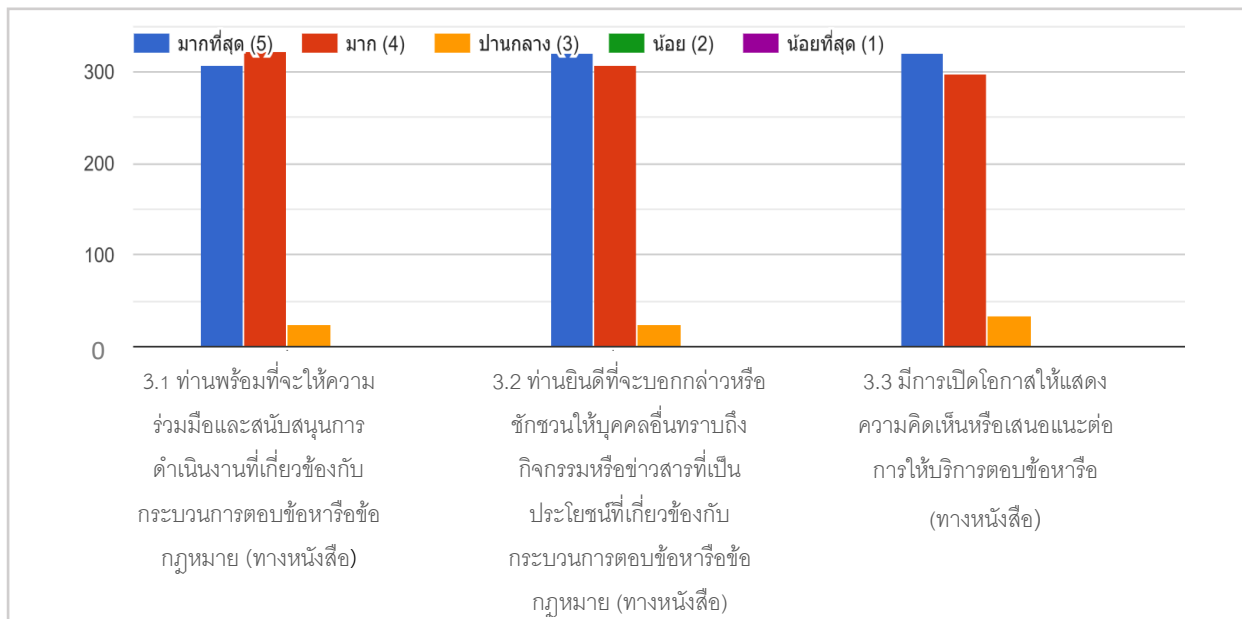
### 1.2.3 ความผูกพัน

#### พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

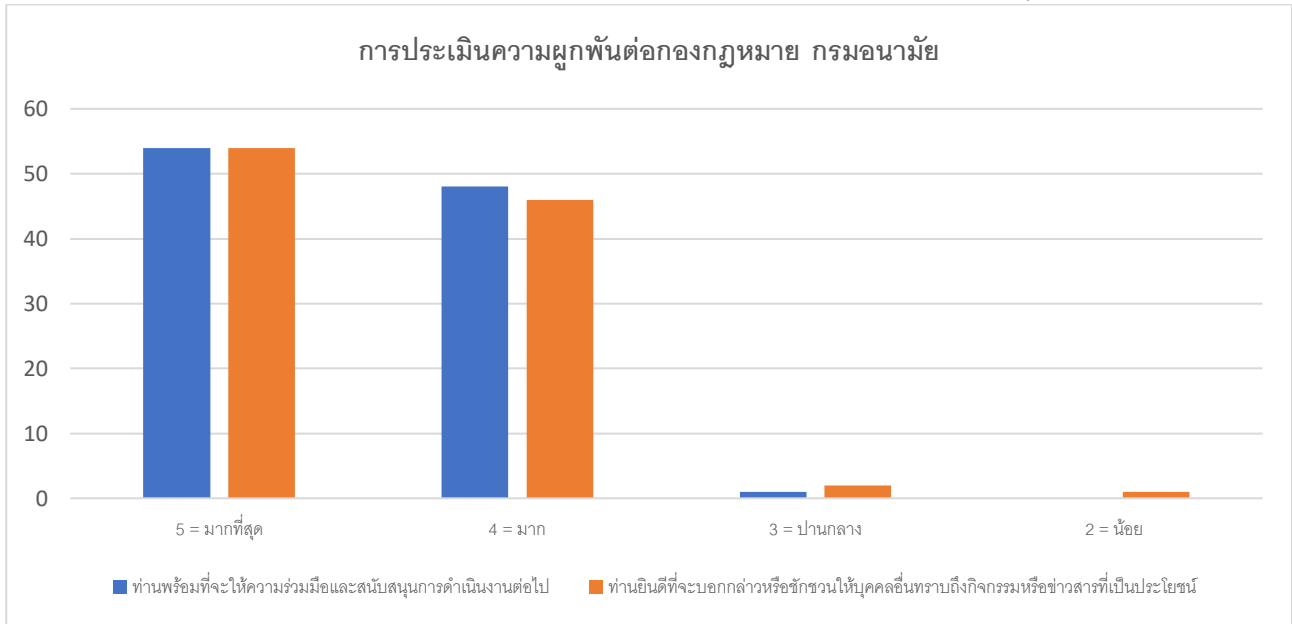
กองกฎหมายมีการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัดจำนวนจังหวัดคุ้มครองสิทธิของประชาชนตามกฎหมาย ด้านส่งเสริมสุขภาพ และอนามัยสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยใช้รูปแบบและกลไกการสื่อสารในการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความต้องการแตกต่างกัน โดยกองกฎหมายมีการกำหนดรูปแบบเพื่อสร้างความผูกพัน ดังนี้

- การประชุมคณะกรรมการ/คณะทำงาน ฯลฯ
- การประชุมรับฟังความคิดเห็น/การประชุมเชิงปฏิบัติการฯ/การอบรม
- จัดให้มีช่องทางสื่อสารตอบข้อซักถามปัญหากฎหมาย/ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น (Line / facebook / ทางโทรศัพท์)

ผลการประเมินความผูกพันที่มีต่อกองกฎหมาย กรมอนามัย โดยให้ผู้รับบริการตอบข้อหารือ(ทางหนังสือ) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 (รอบ 5 เดือนแรก) ประเมินผ่าน Google form พบว่า ผู้เข้าตอบแบบประเมินทั้งหมด 10 คน ประเมินร้อยละ 50 ตอบมากที่สุดคือพร้อมที่จะให้ความร่วมมือและสนับสนุนการดำเนินงาน มีความยินดีที่จะบอกกล่าวหรือชักชวนให้บุคคลอื่นทราบถึงกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ และมีการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะต่อการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการตอบข้อหารือ(ทางหนังสือ)



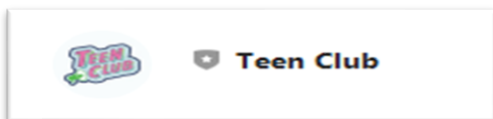
ผลการประเมินความผูกพันที่มีต่อกองกฎหมาย กรมอนามัย โดยให้ผู้เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การขับเคลื่อนการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุขผ่านระบบมาตรฐานกิจการปลอดภัย ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 (รอบ 5 เดือนแรก) ประเมินผ่าน Google form พบว่า ผู้เข้าตอบแบบประเมินทั้งหมด 103 คน ประเมินร้อยละ 50 ตอบมากที่สุดคือพร้อมที่จะให้ความร่วมมือและสนับสนุนการดำเนินงาน และยินดีที่จะบอกกล่าวหรือชักชวนให้บุคคลอื่นทราบถึงกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ที่ได้จากการเข้าร่วมประชุม



### พระราชบัญญัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น พ.ศ. 2559

การเชื่อมโยงของกลุ่มคน องค์กร และภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง เป็นมิติของการปฏิบัติงานที่นำไปสู่การประสบความสำเร็จ โดยได้รับความร่วมมือ การประสานงานกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง มีการเรียนรู้ระหว่างกัน ให้ความร่วมมือและทำงานในลักษณะที่เอื้อประโยชน์ซึ่งกันและกัน ส่งผลให้เกิดความผูกพันระหว่างกันมากขึ้น การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ช่วยเกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์กรและภาคีเครือข่าย

สำนักอนามัยการเจริญพันธุ์ ส่งเสริมให้มีการสร้างความผูกพันระหว่างกลุ่มคน องค์กร และภาคีเครือข่าย ผ่านหลายช่องทาง ทั้งทางด้านการจัดประชุม การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในหน่วยงานและภาคีเครือข่าย การจัดกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างเครือข่าย การจัดประชุมคณะทำงานตามประเด็นการพัฒนาต่าง ๆ ภายใต้แผนปฏิบัติการด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นระดับชาติ พ.ศ. 2560 – 2570 ตามพระราชบัญญัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น พ.ศ. 2559 มีการพัฒนาช่องทางการสื่อสารและส่งเสริมความผูกพันกับวัยรุ่นและภาคีเครือข่ายผ่านช่องทาง Line Official Teen Club, Line คณะทำงานยุทธศาสตร์ที่ 3, Line กลุ่ม พ.ร.บ.ศูนย์อนามัย, Line กลุ่ม พ.ร.บ.จังหวัด และ Line กลุ่ม KM วัยรุ่น (สอพ.)





### 1.2.4 ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ

#### พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ประเด็นที่มีความไม่พึงพอใจ : เป็นลักษณะของการรายงานผลการดำเนินงาน เนื่องจากผู้ได้รับมอบหมายให้รายงานผลการดำเนินงานกับผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงาน การลงพื้นที่จริงอาจเป็นคนละคนกัน

ประเด็นที่มีความพึงพอใจ : เป็นแนวทางการพัฒนาที่ดี เนื่องจากจะเป็นการกระตุ้นให้ผู้รับผิดชอบการดำเนินงานรายงานผลแก่ส่วนกลาง เพื่อให้ส่วนกลางทราบปัญหา/อุปสรรค ข้อเสนอแนะ และนำไปดำเนินการสนับสนุน และปรับปรุงเพื่อให้การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่สะดวกขึ้น

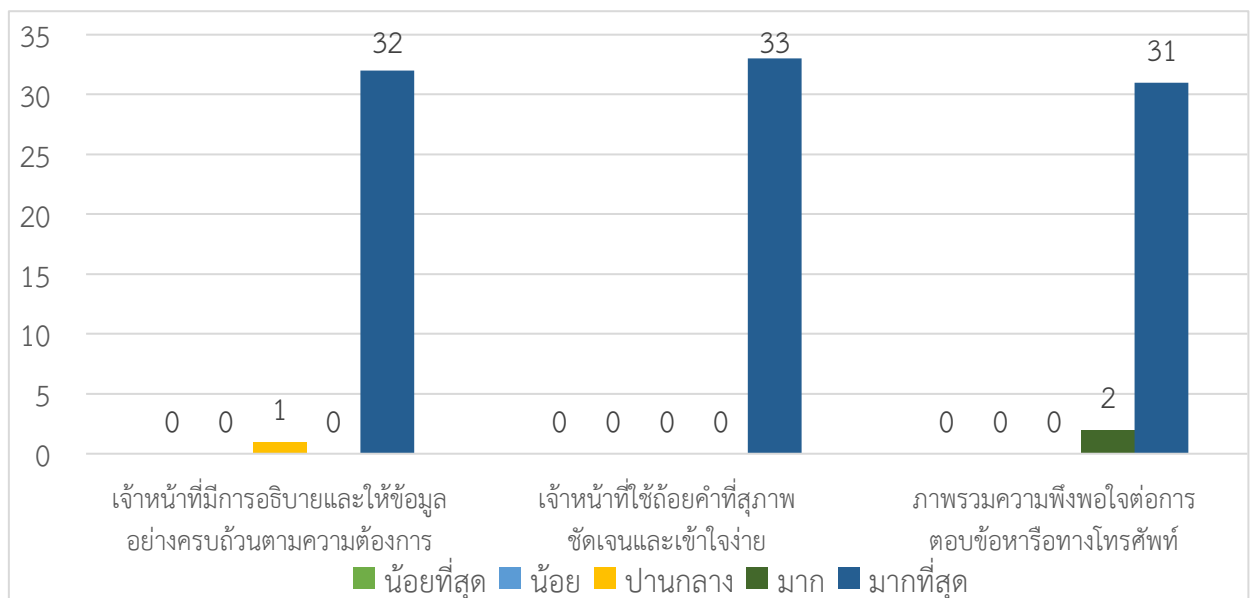
กองกฎหมาย ได้ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงได้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจทัศนคติด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความคาดหวังและข้อเสนอแนะ ในการมารับบริการที่กองกฎหมาย เพื่อจะได้นำผลการสำรวจไปใช้ในการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### วิธีการสำรวจความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ

- จัดทำแบบสอบถามช่องทางออนไลน์ ผ่าน URL หรือสแกนคิวอาร์โค้ดด้วยโทรศัพท์มือถือ หรือสมาร์ตโฟนอื่น ๆ ผ่านการประชุมต่าง ๆ และการเข้ารับการอบรม เป็นต้น

ในปีงบประมาณ 2568 (รอบ 5 เดือนแรก) ทางกองกฎหมายได้ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการตอบข้อหารือ ทางโทรศัพท์ กองกฎหมาย กรมอนามัย และการประเมินความพึงพอใจจากการประชุมเชิงปฏิบัติการ ดังนี้

- ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการตอบข้อหารือ ทางโทรศัพท์ กองกฎหมาย กรมอนามัย โดยการสอบถามความต้องการ/ความพึงพอใจ ผ่านทางทางโทรศัพท์ โดยสุ่มประเมินจำนวน 33 สาย จาก 106 สาย คิดเป็น 34.98% จากผู้ที่โทรมาหารือ



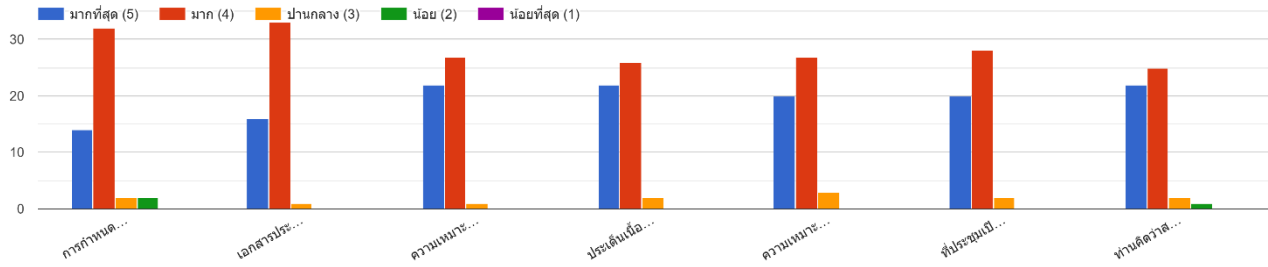
ข้อมูล ณ วันที่ 21 ม.ค. 2568

- ผลการประเมินความพึงพอใจจากการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง ชี้แจงแนวทางการสนับสนุนและขับเคลื่อนการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข เพื่อรองรับการดำเนินงานตามนโยบายประเทศด้านการสาธารณสุข และอนามัยสิ่งแวดล้อม วันศุกร์ที่ 20 ธันวาคม 2567 โดยให้ผู้เข้าประชุมตอบแบบประเมินผ่าน Google form พบว่า ผู้เข้าร่วมประชุม 140 คน ตอบแบบประเมินจำนวน 50 คน ผลการประเมินดังนี้

ผู้รายงานข้อมูล นางสาวธีมาพร อนุสาร และนางสาวพิกุลทิพย์ ทองแดง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ  
ผู้ตรวจสอบ/รับรอง นางสาวสุกญา คุณวโรตม์ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ

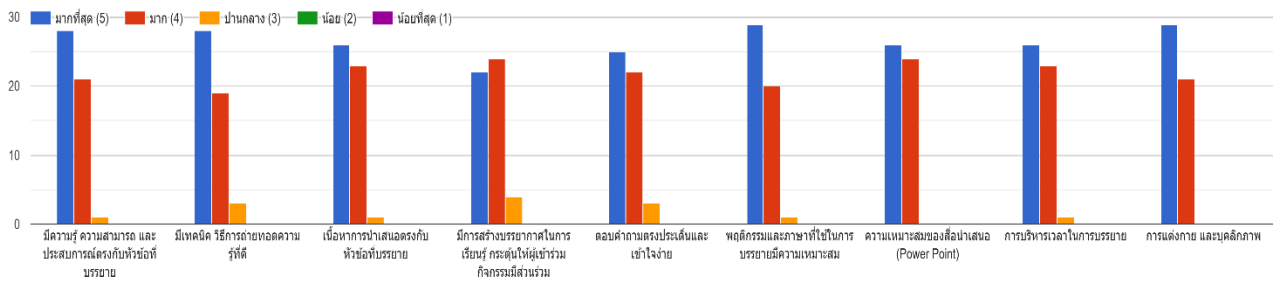
### ส่วนที่ ๑ การประเมินความเหมาะสมของการจัดประชุม

คำชี้แจง โปรดเลือกคำตอบที่ตรงกับความรู้สึก / ความรู้ความเข้าใจ / การนำไปใช้ ของท่านเพียงระดับเดียว



### ส่วนที่ ๒ การประเมินความเหมาะสมของวิทยากรโดยภาพรวม

วิทยากร อภิปราย เรื่อง "แนวทางปฏิบัติการปรับเป็นพื้นที่ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535" โดย นายสมล ศรีสุขวัฒนา



### พระราชบัญญัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น พ.ศ. 2559

จากการดำเนินงานตามมาตรฐานบริการสุขภาพที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน มีการเก็บรวบรวมความพึงพอใจของวัยรุ่นที่มาใช้บริการสุขภาพที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน ข้อมูลจากโปรแกรม YFHS Application

#### ผลการประเมินความพึงพอใจของวัยรุ่นที่ได้รับบริการสุขภาพที่เป็นมิตร (กลุ่มที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาล/สถานบริการ)

- ผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด จำนวน 8,066 คน แบ่งเป็นช่วงอายุ ดังนี้
  - อายุ 10 – 19 ปี จำนวน 9,209 คน
  - อายุ 20 – 24 ปี จำนวน 2,783 คน
- จำนวนและร้อยละความพึงพอใจของวัยรุ่นที่ได้รับบริการสุขภาพที่เป็นมิตร

กลุ่มอายุ 10 – 19 ปี (N=6,248)	N (%)
ความพึงพอใจ ระดับ มาก - มากที่สุด	7,933 (86.14)
ความพึงพอใจ ระดับ น้อยที่สุด - น้อย	1,276 (13.86)
กลุ่มอายุ 20 – 24 ปี (N=1,818)	N (%)
ความพึงพอใจ ระดับ มาก - มากที่สุด	2,579 (92.67)
ความพึงพอใจ ระดับ น้อยที่สุด - น้อย	204 (7.33)

## 3. จำนวนและร้อยละความพึงพอใจในการใช้บริการสุขภาพสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน รายด้าน (อายุ 10 - 24 ปี)

หัวข้อประเมิน (N=8,066)	ระดับความพึงพอใจ N (%)			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
1. สถานที่ให้บริการ สะดวก และเป็นส่วนตัว	5,695 (47.49)	5,788 (48.27)	443 (3.69)	66 (0.55)
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความต้องการ ดูแลเอาใจใส่ เช่น ให้ข้อมูล ให้คำแนะนำ ใช้คำพูดสุภาพและอ่อนโยน	6,407 (53.43)	5,139 (42.85)	360 (3.00)	86 (0.72)
3. วันและเวลาที่ได้รับบริการมีความเหมาะสม ขั้นตอนการรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	5,471 (47.72)	5,884 (49.07)	543 (4.53)	94 (0.78)
4. การมีส่วนร่วมตัดสินใจในการดูแลรักษา	5,722 (47.72)	5,819 (48.52)	396 (3.30)	55 (0.46)
5. มีสื่อให้ความรู้ที่เข้าใจง่าย มีช่องทางเข้าถึงความรู้ที่หลากหลาย	5,662 (47.21)	5,831 (48.62)	425 (3.54)	74 (0.62)
6. ไม่เลือกปฏิบัติ โดยให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียม และรักษาความลับ	6,202 (51.72)	5,237 (43.67)	457 (3.81)	96 (0.80)

\*\*ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 ต.ค. 66 – 21 มี.ค. 68

จากการประเมินความพึงพอใจของวัยรุ่นที่ได้รับบริการสุขภาพที่เป็นมิตร พบว่า ผลการประเมินของ 1) ด้านสถานที่ให้บริการ สะดวก และเป็นส่วนตัว มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 47.49 2) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงกับความ ต้องการ ดูแลเอาใจใส่ เช่น ให้ข้อมูล ให้คำแนะนำ ใช้คำพูดสุภาพและอ่อนโยน มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 53.43 3) ด้านวันและเวลาที่ได้รับบริการมีความเหมาะสม ขั้นตอนการรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 47.72 4) การมีส่วนร่วมตัดสินใจในการดูแลรักษา มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 47.72 5) มีสื่อให้ความรู้ที่เข้าใจง่าย มีช่องทางเข้าถึงความรู้ที่หลากหลาย มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 47.21 6) ไม่เลือกปฏิบัติ โดยให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียม และรักษาความลับ มีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 51.72 ซึ่งในภาพรวมของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นส่วนใหญ่ อย่างไรก็ตาม จากข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของวัยรุ่นและเยาวชนที่ได้รับบริการสุขภาพที่เป็นมิตร พบว่าบางส่วนมีระดับความพึงพอใจน้อย ดังนั้นโอกาสในการพัฒนาต่อไป จึงควรมีการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ถึงสาเหตุ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการต่าง ๆ ให้สถานบริการมีการจัดระบบบริการสุขภาพที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่น (youth Friendly Health Services : YFHS) ในด้านอนามัยการเจริญพันธุ์ที่วัยรุ่นควรได้รับตามสิทธิอย่างถูกต้อง เหมาะสม และตรงกับความ ต้องการของวัยรุ่นตามบริบทของพื้นที่ รวมทั้งพัฒนาศักยภาพของบุคลากรหรือผู้ให้บริการให้มีทักษะการปฏิบัติ และเสริมสร้างความเข้มแข็ง ให้กับภาคีเครือข่าย

จังหวัดและศูนย์อนามัยมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นที่ผ่านมาในด้านการจัดเวทีการประชุมต่าง ๆ เพื่อให้มีการสื่อสาร การแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานร่วมกันระหว่างพื้นที่และนำไปเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานในพื้นที่ของตนเองต่อไป และในด้านการสนับสนุนสื่อคู่มือแนวทางการดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องภายใต้พระราชบัญญัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น พ.ศ. 2559 ทั้งในรูปแบบออนไลน์ e-Book, e-Learning และรูปแบบหนังสือ/คู่มือ

### 1.2.5 ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

#### พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

- ควรดำเนินการจัดประชุมฯ อย่างน้อย 1 วัน
- ควรมีรางวัลจูงใจให้แก่หน่วยงานที่ส่งผลงาน best practice
- เนื้อหานำเสนอในการประชุมมีความกระชับ และเข้าใจง่าย
- ควรแจ้งกำหนดวัน และเวลาในการประชุมฯ ล่วงหน้าอย่างน้อย 1 สัปดาห์ เพื่อให้วางแผนเข้าร่วมการประชุมฯ ได้ และควรตรวจสอบความเรียบร้อยของ QR code ในหนังสือเชิญประชุมฯ ว่าสามารถสแกน QR code ได้หรือไม่
- ควรตอบข้อซักถามด้วยความเข้าใจในบริบท สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ให้มากขึ้น มิใช่ตอบตามทฤษฎี เพื่อเป็นแนวทางช่วยเหลือผู้ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง
- ควรเสริมสร้างความรู้ ทักษะการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานผ่านเวทีการประชุมฯ แบบ Onsite

#### พระราชบัญญัติการป้องกันและแก้ไขปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่น พ.ศ. 2559

สำนักอนามัยการเจริญพันธุ์ ได้ดำเนินการจัดกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยการเจริญพันธุ์ในวัยรุ่นโดยมีกลุ่มเป้าหมายที่เป็นวัยรุ่นและเยาวชน หน่วยงานภาคีเครือข่ายที่มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนการดำเนินงานเพื่อรับฟังปัญหา อุปสรรค และผลกระทบต่อการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพและอนามัยการเจริญพันธุ์ในวัยรุ่น ให้ตรงกับความต้องการของวัยรุ่นและเยาวชน และเพิ่มการเข้าถึงบริการสุขภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งให้ตรงกับความต้องการของหน่วยงานภาคีเครือข่ายที่มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถจัดบริการสุขภาพตรงกับความต้องการของวัยรุ่นและเยาวชน โดยมีข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ดังนี้

1. **กลุ่มวัยรุ่นและเยาวชน** จากการรับฟังความคิดเห็นของวัยรุ่นและเยาวชนในการพัฒนาระบบ Teenage Digital Platform ผ่าน Line OA Teen Club มีข้อเสนอเกี่ยวกับรูปแบบการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพและอนามัยการเจริญพันธุ์ โดยรูปแบบที่ถูกเสนอมากที่สุดคือ สายด่วนให้คำปรึกษา การมี Webpage ที่วัยรุ่นสามารถ Inbox ติดต่อขอรับบริการสุขภาพเพื่อลดการรอคอย หรือขอรับเวชภัณฑ์คุมกำเนิด การใช้ Teen Club ในการให้วัยรุ่นเข้าสู่ระบบการช่วยเหลือ การเพิ่มกระตุ Community การเพิ่มฟังก์ชันการส่งต่อได้อย่างรวดเร็ว และบางคนให้ข้อมูลว่าการ Walk in เข้ารับบริการที่สถานบริการสาธารณสุขเพื่อพูดคุยกับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขโดยตรงนั้น จะเป็นการสร้างความมั่นใจในการได้รับการดูแลช่วยเหลือมากยิ่งขึ้น ส่วนแนวทางการขับเคลื่อน Line OA Teen Club มีข้อเสนอเกี่ยวกับการสร้างการรับรู้ โดยการโฆษณา สร้างเนื้อหาที่ตามกระแสอยู่เสมอ สร้างความน่าสนใจ หรือการนำบุคคลที่มีชื่อเสียง (influencer) เข้ามาร่วมผลิตเนื้อหาให้ตรงกลุ่มเป้าหมาย เน้นเนื้อหาที่ตรงประเด็นและชัดเจน การทำสื่อในทุกรูปแบบที่สามารถทำให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้มากที่สุด เช่น Instagram Website TikTok การจัดกิจกรรม Expo Teen Club และการจัดกิจกรรมเชิงรุกในชุมชนและในโรงเรียน เป็นต้น

#### 2. หน่วยงานภาคีเครือข่าย

2.1 ผู้จัดบริการสุขภาพที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน จากการพัฒนาหลักสูตรพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการสุขภาพที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน ประเด็นเนื้อหาที่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพวัยรุ่นอยากให้ มีในหลักสูตร ประกอบด้วย แนวทางการให้คำปรึกษาสำหรับวัยรุ่น วิธีการป้องกันและดูแลตนเองสำหรับวัยรุ่น เช่น การใช้ถุงยางอนามัยและยาคุมกำเนิดอย่างถูกต้อง การขอรับบริการสุขภาพทางเพศ การฝังยาคุมกำเนิด ทักษะการปฏิเสธสำหรับวัยรุ่น เป็นต้น ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องสำหรับการให้บริการสุขภาพที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน สถานการณ์วัยรุ่นในปัจจุบันและพัฒนาการวัยรุ่น การเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมวัยรุ่น เทคนิคในการสื่อสารกับวัยรุ่น ปัญหาสุขภาพจิตในเด็กและเยาวชน การส่งต่อช่วยเหลือวัยรุ่นที่ประสบปัญหา บทบาท

ผู้รายงานข้อมูล นางสาวธีมาพร อนุสาร และนางสาวพิกุลทิพย์ ทองแดง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ ผู้ตรวจสอบ/รับรอง นางสาวสุกัญญา คุณวโรตม์ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ

หน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือวัยรุ่นกลุ่มเปราะบาง รวมทั้งประเด็นอื่น ๆ เช่น การเสริมพลังวัยรุ่น หัวข้อตามเกณฑ์การประเมิน YFHS การดูแลเด็กและเยาวชนในแต่ละช่วงวัย การใช้ฐานข้อมูล และการใช้กลไกความร่วมมือเครือข่ายในการทำงาน

2.2 ผู้เข้ารับการอบรมแพลตฟอร์มการเรียนออนไลน์หลักสูตรพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการสุขภาพที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน 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