

1.ชื่อเรื่อง สำรวจความต้องการของวัยรุ่นเกี่ยวกับบริการที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน ศูนย์
อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี "Survey of friendly service needs for adolescents
in Regional Health Promotion Center 10 UbonRatchathani"

2.ชื่อคณะวิจัย ชนากานต์ บุญประกอบ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

ในสถานการณ์ ปัจจุบัน ปัญหาสุขภาพใน วัยรุ่น ยังพบเป็นปัญหาสำคัญของสังคมไทย ได้แก่ยาเสพติด วัยรุ่นกับการติดเกมส์ ปัญหาอนามัยการเจริญพันธุ์ การตั้งครรรภ์ไม่พร้อม ศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี จึงได้นำแนวคิดตามมาตรฐานบริการสุขภาพสำหรับวัยรุ่น สำนักอนามัยการเจริญพันธุ์ กรมอนามัย มาพัฒนารูปแบบในการจัดบริการสุขภาพสำหรับวัยรุ่นเพื่อให้วัยรุ่นได้เข้าถึงบริการ ได้รับความรู้ ทักษะ การดูแลด้านสุขภาพ การให้คำปรึกษาเรื่องเพศ ฯลฯ ในรูปแบบคลินิกสุขภาพวัยรุ่น ให้บริการทั้งในสถานบริการและโทรศัพท์ตลอด 24 ชั่วโมง โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี 2550 ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสุขภาพวัยรุ่นให้มีประสิทธิภาพต่อไป **วิธีการศึกษา** เป็นวิธีวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Study) แสดงด้วยควมถี่และร้อยละ กลุ่มตัวอย่าง คือ วัยรุ่นและเยาวชนที่มีอายุ 10-24 ปี ที่มารับบริการที่ศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานีในระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึง 31 มีนาคม 2560 จำนวน 328 คน เครื่องมือที่ใช้ คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เรื่องความต้องการของวัยรุ่นเกี่ยวกับบริการที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน **ผลการศึกษา** พบว่าเป็นเพศหญิงร้อยละ 72.7 อายุ 20 ปี ร้อยละ 51.2 ศึกษาที่คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ร้อยละ 26.1 ระดับการศึกษา ชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 62.2 ที่อยู่ปัจจุบัน พักในห้องพักเอกชน ร้อยละ 79.4 การได้รับคำแนะนำ ปรึกษา ข้อมูลข่าวสารความรู้ เกี่ยวกับสุขภาพ จาก เพื่อนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.2 หากมีปัญหาปรึกษาพ่อแม่ ร้อยละ 78 ด้านการรับรู้บริการ ทราบว่ามีบริการสุขภาพที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน ร้อยละ 91.2 ทราบข้อมูลจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ร้อยละ 57.8 หากมีปัญหาสุขภาพคิดว่าจะมารับบริการร้อยละ 68.6 ช่วงเวลาที่เหมาะสมที่มารับบริการในเวลาราชการ ร้อยละ 60.9 ความต้องการของวัยรุ่นเกี่ยวกับบริการ ด้านการเข้าถึงบริการ มีระดับความต้องการมากในเรื่อง พัฒนาแกนนำในการดูแลช่วยเหลือเพื่อน ร้อยละ 67.2 การจัดกิจกรรม ประชาสัมพันธ์บริการหลายช่องทาง ร้อยละ 60.1 สนับสนุนให้วัยรุ่น มีกิจกรรมสร้างสรรค์ มีช่องทางเข้าถึงง่ายร้อยละ63.4 มีช่องทางเข้าถึงง่าย มีทางด่วน ร้อยละ 53.8 สถานที่ มีระดับในการต้องการมากในเรื่อง ห้องให้บริการ สะอาด สะดวก ปลอดภัย มิดชิด ร้อยละ 54.6 มีอุปกรณ์และสื่ออำนวยความสะดวก ร้อยละ 49.6 มีมุมสำหรับ ทำกิจกรรมต่างๆ ร้อยละ 52.9 ด้านบริการ มีระดับในการต้องการมากในเรื่องให้คำปรึกษาปัญหาต่างๆสำหรับวัยรุ่น ร้อยละ 50.4 มีบริการชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง คำนวณ BMI วัดสายตา มีบริการให้ความรู้และความบันเทิง ร้อยละ 50.4 มีบริการน้ำดื่ม อาหารว่าง ฟรี ร้อยละ 47.9 ให้บริการสาธิตและแจกเวชภัณฑ์ คุณกำเนิด ได้แก่ ถุงยางอนามัย ยาเม็ดคุมกำเนิด ยาฝังคุมกำเนิด ห่วงอนามัย ฟรี ร้อยละ 45.8 ให้คำปรึกษาท้องไม่พร้อมฟรี ร้อยละ 49.6 การติดตาม/การติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการหลังให้บริการ (โทรศัพท์/Line) มีระดับร้อยละ 50.0 เจ้าหน้าที่ มีระดับความต้องการมากที่สุดในเรื่อง จริงใจ ใจดี พุดจาดี นิสัยดี มีมารยาท ร้อยละ 48.7 รักษาความลับของผู้มารับบริการ ร้อยละ 47.1 การให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 47.9 เรื่องการแต่งกายชุดยูนิฟอร์มเช่นชุดพยาบาลร้อยละ 52.9 มีความเชี่ยวชาญด้านการส่งเสริมสุขภาพวัยรุ่นและเยาวชน ร้อยละ 45.0 การเอาใจใส่และกระตือรือร้นร้อยละ 48.3 กลุ่มตัวอย่าง มีข้อเสนอแนะ คือด้านเจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจและเต็มใจให้บริการดี มีอัธยาศัยดี ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่แสดงท่าทีรังเกียจ รักษาความลับของผู้มารับบริการ มีความเป็นกันเอง สามารถให้คำแนะนำที่ดี/แก้ไข้ปัญหาได้ตรงประเด็นง่ายต่อการนำไปใช้บอกข้อมูลที่ต้องการ แต่งกายเหมาะสมเรียบร้อย ด้านสถานที่ ใกล้บ้าน/ที่พัก/มหาวิทยาลัย สะดวกต่อการไป

ใช้บริการเข้าถึงได้ง่าย เรียบร้อย ปลอดภัย มิดชิดเป็นส่วนตัว ควรมีป้ายบอกจุดต่างๆชัดเจน สามารถพบเจอได้ง่าย มีความน่าเชื่อถือ มีบริการครบวงจร อุปกรณ์ครบครัน ด้านระบบบริการ มีระบบการจัดการที่ดีตามมาตรฐาน จัดลำดับการเข้ารับบริการ มีความสะดวกทันสมัย รวดเร็ว เข้าถึงง่าย มีการติดต่อสื่อสารที่ดี ให้คำปรึกษาทุกด้านและติดตามผู้รับบริการ มี และเก็บข้อมูลของผู้รับบริการเป็นความลับ อยากรให้มีเพจที่คอยให้คำปรึกษา ฟรี WiFi ควรให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง อยากรให้มีทางสื่อช่องออนไลน์มากกว่านี้ **อภิปราย สรุปและข้อเสนอแนะ** จากการสำรวจ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการจะได้รับความรู้ ทักษะ เรื่อง การพัฒนาแกนนำวัยรุ่นในการช่วยเหลือเพื่อน สนับสนุนให้วัยรุ่นมีกิจกรรมที่สร้างสรรค์ ประชาสัมพันธ์บริการหลายช่องทาง และเจ้าหน้าที่ ควรมีความจริงใจ ใจดี พุดจาดี นิสัยดี มีมารยาท รักษาความลับของผู้มารับบริการ การให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่จะเข้าถึงบริการข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ สามารถนำไปปรับใช้ในการพัฒนารูปแบบการให้บริการสุขภาพวัยรุ่นและเผยแพร่แก่สถานบริการอื่น ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

สำนักอนามัยการเจริญพันธุ์ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข.มาตรฐานบริการสุขภาพที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่นและเยาวชน (ฉบับบูรณาการ) และแบบประเมินตนเองพิมพ์ครั้งที่ 1 ธันวาคม 2557

สุกานดา แก้วล้อมบึง ความพึงพอใจของวัยรุ่น ต่อการให้บริการของพยาบาลตามมาตรฐานการบริการสุขภาพที่เป็นมิตรสำหรับวัยรุ่น ในศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี อุบลราชธานี,2552

กรมอนามัย
ศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี