

ผลการพัฒนาการจัดบริการที่เป็นมิตรกลุ่มชายรักชาย
ในศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชน จังหวัดชลบุรี

The Development of Friendly Service Men Who Have Sex with Men
in Center for Youth Friendly Health Services Chonburi Province

ณัฐกาญจน์ อุปมาย์, อารยา ประเสริฐชัย และช่อทิพย์ บรมธนรัตน์

Nattakarn Upacha, Araya Prasertchai and Chawthip Boromtanarat

หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารสาธารณสุข มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Master of Public Health Program in Public Health Administration, Sukhothai Thammathirat Open University

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการวิจัยรูปแบบเชิงปฏิบัติการ (action research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) พัฒนาการจัดบริการที่เป็นมิตรในกลุ่มชายรักชาย (2) เปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของการจัดบริการที่เป็นมิตรกลุ่มชายรักชายก่อนและหลังการพัฒนา ในศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชน จังหวัดชลบุรี (3) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคการจัดบริการที่เป็นมิตรในกลุ่มชายรักชายวิธีดำเนินการวิจัยโดยทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างได้แก่ เยาวชนชายรักชายอายุ 12-24 ปี ที่มารับบริการ ณ ศูนย์บริการที่เป็นมิตรต่อเยาวชน เทศบาลนครแหลมฉบัง จำนวน 50 คน โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของกลุ่มชายรักชายต่อการพัฒนาการจัดบริการที่เป็นมิตรกลุ่มชายรักชายในศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชน จังหวัดชลบุรีและองค์ประกอบของการจัดบริการที่เป็นมิตร ภายใต้กรอบเรื่อง เพศภาวะเพศวิถีและสิทธิบริการที่เป็นมิตรผลการวิจัย พบว่า เยาวชนชายรักชายพึงพอใจของการจัดบริการที่เป็นมิตรเพิ่มขึ้นจากก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการจากการศึกษาพบว่า สถานที่ให้บริการมีพื้นที่ ไม่เพียงพอกับผู้มาใช้บริการ ดังนั้นศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชนเทศบาลนครแหลมฉบัง และเครือข่ายผู้ที่ได้รับผิดชอบควรที่จะปรับปรุงสถานที่ให้บริการเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ

คำสำคัญ: กลุ่มชายรักชาย, การพัฒนา, การจัดบริการสุขภาพที่เป็นมิตรกับวัยรุ่น

Abstract

The objectives of this action research were to (1) to improve homosexual-friendly service management, (2) to compare the satisfaction means between pre- and post-homosexual-friendly service management at Youth-Friendly Service Center, Chonburi, and (3) to study problems and constraints of homosexual-friendly service management. The methodology was divided into three stages as follows; Pre-Improvement: The samples were 50 homosexual youths aged between 12-24 years who received service at Youth-Friendly Service Center, Laem Chabang Municipality. The tools were questionnaires - consisting three parts; Part I: General Information of the Respondents, Part II: Satisfaction

Questionnaires of Homosexual Groups towards Homosexual-Friendly Service Improvement at Youth-Friendly Service Center, Chonburi and Part III: Friendly Service Management Component Evaluation under the framework of gender, sexuality and friendly service rights. From the research, it was found that homosexual-friendly service management satisfaction and homosexual-friendly service standard improvement practice were increased at the significance level of 0.05. In case of problems and constraints, it was found that the service area was too small for the service users. Thus, Laem Chabang Municipality and responsible networks should improve the place to serve the service users and increased service efficiency to match the demands.

Keywords: homosexual group, improvement, youth-friendly health service management



บทนำ

ปัจจุบันไทยยังต้องเผชิญปัญหาการติดเชื้อเอชไอวีที่เพิ่มทวีขึ้นจากสถานการณ์ผู้ป่วยเอดส์และการติดเชื้อเอชไอวี ประเทศไทย ปี พ.ศ. 2558 ประมาณร้อยละ 85 ของผู้ป่วยโรคเอดส์ มีอายุระหว่าง 15 - 45 ปี ซึ่งเป็นวัยรุ่น และวัยแรงงาน และเพศหญิงมีส่วนใกล้เคียงกับชายมากขึ้น อัตราส่วน 1.5:1 ภาพการณ์เจ็บป่วยเรื้อรังของโรคเอดส์ก่อให้เกิดการสูญเสียสมรรถภาพในการทำงานทั้งทางร่างกายและจิตใจ ที่สำคัญคือการสูญเสียชีวิตก่อนวัยอันควร

จากสถิติที่นักวิชาการของประเทศไทย ปี 2558 มีผู้ติดเชื้อเอชไอวีจำนวนสะสม 1,526,028 ราย ผู้ติดเชื้อเอชไอวีรายใหม่ ในปี 2558 จำนวน 6,759 คน (UNAIDS, 2015) จากสถิติจำนวนผู้ติดเชื้อเอดส์รายใหม่ ในช่วงปี พ.ศ. 2555-2559 พบว่าร้อยละ 40 - 50 มาจากกลุ่มชายรักชาย (MSM) พนักงานบริการชาย (MSW) และสาวประเภทสอง ผลการสำรวจระบบเฝ้าระวังการติดเชื้อเอชไอวี โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ และ พฤติกรรมที่สัมพันธ์กับการติดเชื้อเอชไอวี Integrated Biological Behavioral surveillance (IBBS) ใน 3 จังหวัดท่องเที่ยว คือ กรุงเทพฯ เชียงใหม่ และภูเก็ต แสดงให้เห็นว่าการระบาดของ การติดเชื้อเอดส์ ในกลุ่มชายรักชาย เป็นไปอย่างต่อเนื่องในพื้นที่ 3 จังหวัด อัตราความชุกการติดเชื้อเอดส์ในกลุ่มชายรักชายสูงสุดในเขตพื้นที่กรุงเทพฯ ที่เป็นเสมือนศูนย์กลางการระบาดของ การติดเชื้อเอดส์ของประเทศไทย

และในปี พ.ศ. 2555 อัตราสูงถึงร้อยละ 24 สำหรับจังหวัดเชียงใหม่ มีอัตราความชุกการติดเชื้อเอดส์สูงรองลงไปคือ ร้อยละ 23.0 และภูเก็ต อยู่ในระดับต่ำสุด คือ ร้อยละ 14.0 (Bureau of AIDS, TB and STIs, 2015)

สถานการณ์ในจังหวัดชลบุรี จากรายงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี (2016) ข้อมูลการให้บริการผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์ ระดับประเทศ ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2558 จังหวัดชลบุรี มีผู้ติดเชื้อเอชไอวี/ผู้ป่วยเอดส์ สะสมทั้งสิ้น 22,866 ราย เสียชีวิตไปแล้ว 2958 ราย ขาดการติดตาม 3920 ราย ยังติดตามดูแลรักษาอยู่ในระบบ 15988 ราย อยู่ในอำเภอศรีราชา 7,059 ราย สัดส่วนของผู้ติดเชื้อเอชไอวีรายใหม่ ในกลุ่มเยาวชน (10-24 ปี) มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น อย่างต่อเนื่องจากร้อยละ 1.77 ในปี พ.ศ. 2548 เป็นร้อยละ 8.00 ในปี พ.ศ. 2558 และเมื่อพิจารณาถึงแนวโน้มของการใช้ถุงยางอนามัยของเยาวชน พบว่า ค่าเฉลี่ยอัตราการใช้ถุงยางอนามัยมีเพียง ร้อยละ 66.50 เท่านั้น ซึ่งเขตอำเภอที่มีผู้ติดเชื้อเอชไอวี/ผู้ป่วยเอดส์ ได้แก่ อำเภอบางละมุง รองลงมาคืออำเภอศรีราชา และอำเภอเมือง ตามลำดับ

สำหรับเทศบาลนครแหลมฉบังจัดเป็นชุมชนที่เสี่ยงต่อปัญหาดังกล่าวเนื่องจากเป็นเขตนิคมอุตสาหกรรมที่มีขนาดใหญ่และสำคัญอันดับต้น ๆ ของประเทศไทย ทำให้มีแรงงานอพยพทั้งชาวไทยและต่างชาติ เข้ามาอยู่อาศัยในลักษณะประชากรแฝงเป็นจำนวนมากและเพิ่มมากขึ้นทุกปีทำให้ชุมชนมีจำนวนกลุ่มชายรักชาย

เพิ่มมากขึ้น (Youth Friendly Health Service for MSM, Laem Chabang Municipality, 2015) โดยเทศบาลมีพื้นที่รับผิดชอบ 23 ชุมชนในการนี้คณะผู้วิจัย ได้ตระหนักถึงปัญหาดังกล่าว จึงป้องกันและแก้ไขปัญหากลุ่มชายรักชายด้วยการพัฒนาการจัดบริการที่เป็นมิตรกลุ่มชายรักชายเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงบริการสุขภาพที่มีความเป็นมิตร และใช้บริการสุขภาพตามความเหมาะสมครบวงจร และตอบสนองความต้องการซึ่งจะมีส่วนช่วยในการป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านเอดส์และโรคติดต่อทางเพศกลุ่มชายรักชายและปัญหาสุขภาพอื่นๆ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การดำเนินงานการจัดบริการที่เป็นมิตรกลุ่มชายรักชายถือเป็นแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหากลุ่มชายรักชายอย่างยั่งยืนและเสริมสร้างชุมชนให้แข็งแกร่งซึ่งถือว่าการแก้ปัญหาเริ่มต้นจากระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการพัฒนาระบบการทำงานขับเคลื่อนความสำเร็จสู่ระดับอำเภอ จังหวัด และประเทศต่อไป และเป็นพื้นที่ต้นแบบในการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านบริการสุขภาพเยาวชนและกลุ่มชายรักชายและขยายผลไปชุมชนเทศบาลอื่นที่มีบริบทคล้ายกันทั่วประเทศที่ต้องการนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบบริการสุขภาพที่มีความเป็นมิตรเยาวชนในชุมชนตนเองให้บรรลุผลสำเร็จต่อไป

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาผลการพัฒนาการจัดบริการที่เป็นมิตรของกลุ่มชายรักชาย ในศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชน จังหวัดชลบุรี เพื่อสามารถเข้าใจถึงการรับรู้การพัฒนาอัตลักษณ์ทางเพศและเพศวิถีรักเพศเดียวกัน และพฤติกรรมทางเพศของวัยรุ่นชายรักเพศเดียวกัน ตามมุมมองของวัยรุ่นเอง ข้อมูลที่ได้สามารถนำ

มาใช้ในการเฝ้าระวังปัญหาและหาแนวทางส่งเสริมป้องกันไม่ให้เกิดพฤติกรรมเสี่ยงทางเพศที่นำมาสู่การติดเชื้อเอชไอวีที่กำลังทวีความรุนแรงและเพิ่มจำนวนมากขึ้นในปัจจุบัน โดยเฉพาะในกลุ่มชายรักเพศเดียวกัน

วัตถุประสงค์การวิจัย

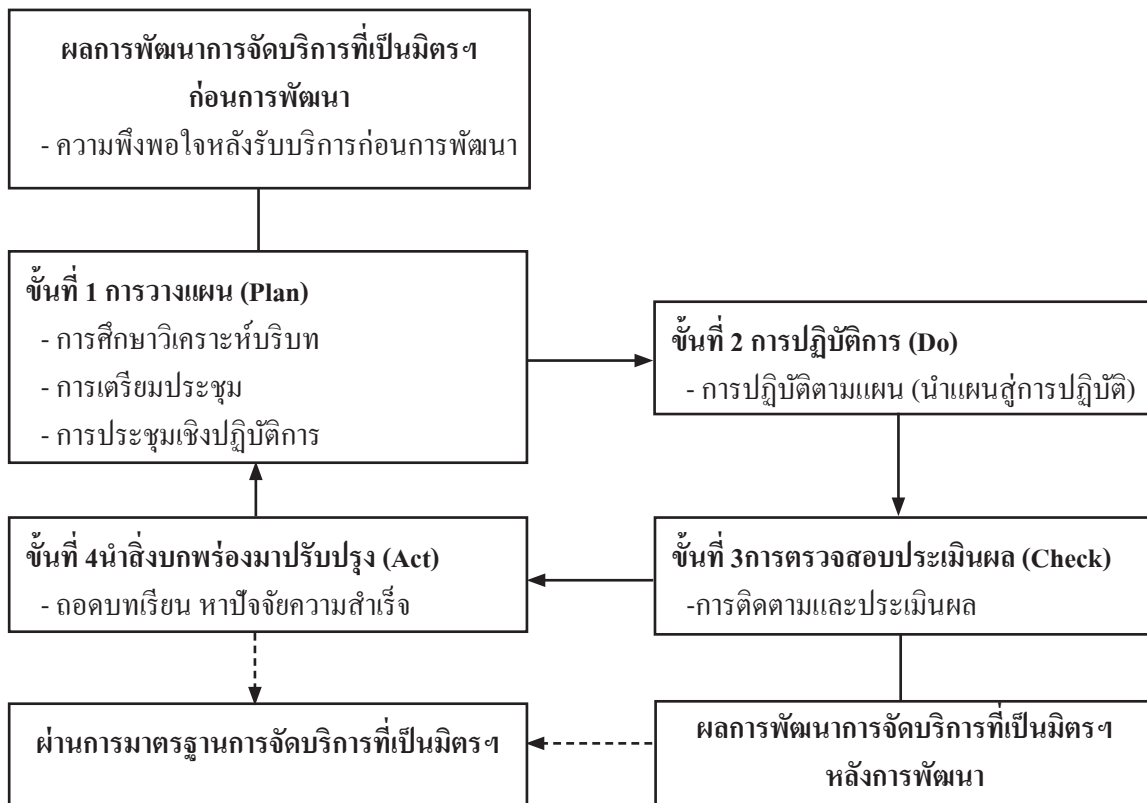
1. เพื่อพัฒนาการจัดบริการที่เป็นมิตร ในกลุ่มชายรักชาย ในศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชน จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ ของการจัดบริการที่เป็นมิตรกลุ่มชายรักชายก่อนและหลังการพัฒนา ในศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชน จังหวัดชลบุรี
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการจัดบริการที่เป็นมิตรในกลุ่มชายรักชาย

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาผลการพัฒนาการจัดบริการที่เป็นมิตรกลุ่มชายรักชายในศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชน จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารตำราวารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดที่เกี่ยวข้องของการจัดบริการที่เป็นมิตร
2. แนวคิดทฤษฎีวงล้อเดมมิง

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจหลังจากการพัฒนาการจัดบริการที่เป็นมิตรกลุ่มชายรักชายใน ศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชน จังหวัดชลบุรีเพิ่มขึ้นกว่าก่อนการพัฒนา
2. การมีส่วนร่วม ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพิ่มขึ้นกว่าก่อนการพัฒนา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (action research) เพื่อศึกษาผลการพัฒนาการจัดบริการที่เป็นมิตรกลุ่มชายรักชายใน ศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชน จังหวัดชลบุรีโดยใช้กลไกการขับเคลื่อนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ระยะก่อนการพัฒนา
2. กระบวนการดำเนินการวิจัย
3. หลังการประเมินหรือการนำผลไปใช้ประโยชน์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษา ได้แก่ เยาวชนกลุ่มชายที่มีเพศสัมพันธ์กับชายอายุ 12-24 ปี ที่มารับบริการ ณ ศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชนเทศบาลนครแหลมฉบัง จำนวน 100 คน (Youth Friendly Health Service for MSM, Laem Chabang Municipality, 2015)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เยาวชนกลุ่มชายที่มีเพศสัมพันธ์กับชายอายุ 12-24 ปี ที่มารับบริการ ณ ศูนย์บริการที่เป็นมิตรต่อเยาวชนเทศบาลนครแหลมฉบัง โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) จำนวน 50 คน ซึ่งมีคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างที่คัดเลือกศึกษา (inclusion criteria) ดังนี้

1. กลุ่มชายรักชาย
2. มีอายุระหว่าง 12 – 24 ปี
3. สนใจมารับคำปรึกษาและตรวจเลือดหาเชื้อ HIV
4. มารับบริการ ณ ศูนย์บริการที่เป็นมิตรต่อเยาวชน เทศบาลนครแหลมฉบัง
5. ยินยอมให้ความร่วมมือในการวิจัย
6. สะดวกในการร่วมดำเนินการทั้งก่อนและหลังการพัฒนา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถาม (questionnaires) จำนวน 1 ชุด มีข้อความ 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 6 ข้อ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรสการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด อาชีพประจำรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนปัจจุบันอาศัยอยู่ชุมชน/อำเภอ โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (checklist) และเติมคำลงในช่องว่าง เขียนเรียบเรียงใหม่

ส่วนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจของกลุ่มชายรักชายต่อการพัฒนาการจัดบริการที่เป็นมิตรกลุ่มชายรักชายใน ศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชน จังหวัดชลบุรีมีจำนวน 24 ข้อ เป็นแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบวัดประมาณค่า (rating scale) โดยมีข้อคำถาม 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ รักษาพยาบาลด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านผลการให้บริการการรักษา

ส่วนที่ 3 แบบประเมินองค์ประกอบของการจัดบริการที่เป็นมิตร ภายใต้กรอบเรื่อง เพศภาวะเพศวิถีและสิทธิบริการที่เป็นมิตร (Friendly Service System-- FSS) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด มีจำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย

1. ได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน (ไม่ถูกเลือกปฏิบัติ ไม่ถูกกีดกัน ไม่ถูกตีตรา ไม่มีอคติ)

2. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ละเอียดอ่อนต่อความเป็นคน
3. ไม่ถูกตัดสิน มีสิทธิในการเลือกและตัดสินใจเองได้
4. ได้รับบริการที่เหมาะสมปลอดภัย
5. ได้รับบริการด้วยความเข้าใจ เห็นอก เห็นใจ ไม่ถูกตำหนิ
6. ความสะดวกในการเข้าไปรับบริการ
7. การรักษาความลับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานช่วงเดือนเมษายน 2559 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ระยะก่อนการพัฒนา เก็บข้อมูลโดยการศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และจากการสัมภาษณ์
2. กระบวนการดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย ขั้นตอน ดังนี้

ระยะที่ 1 การวางแผน (plan)

สัปดาห์ที่ 1 ศึกษาวิเคราะห์การพัฒนาระบบบริการที่เป็นมิตรต่อเยาวชนกลุ่มชายรักชายและเตรียมจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ ร่วมกับเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชนเทศบาลนครแหลมฉบัง ประกอบด้วย (1) แต่งตั้งคณะทำงาน/คณะกรรมการ พร้อมทั้งประชุมชี้แจงวัตถุประสงค์โครงการแก่ผู้บริหารเทศบาลนครแหลมฉบัง ทั้งในส่วนของการศึกษาและกองสาธารณสุข แขนงนำชุมชน ประธานอาสาสมัครสาธารณสุข และภาคีเครือข่าย ที่เกี่ยวข้อง กับการพัฒนาบริการที่เป็นมิตรต่อเยาวชนในชุมชน และ (2) การรวบรวมข้อมูลกลุ่มชายที่มีเพศสัมพันธ์กับชายในพื้นที่ ด้วยรูปแบบการประชุมแกนนำกลุ่มเด็กและเยาวชน ผู้ปกครอง ครูในโรงเรียน และแกนนำชุมชน เพื่อกำหนดกลุ่มเป้าหมายและรูปแบบการดำเนินงาน

สัปดาห์ที่ 2 การประชุมเชิงปฏิบัติการพร้อมทั้งประชุมชี้แจงวัตถุประสงค์โครงการแก่ผู้บริหารเทศบาล

นครแหลมฉบัง ทั้งในส่วนของการศึกษาและกอง
สาธารณสุข เกณฑ์ชุมชน ประธานอาสาสมัครสาธารณสุข
และภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบบริการที่
เป็นมิตรต่อเยาวชนกลุ่มชายรักชาย ทำแบบสอบถามเก็บ
รวบรวมข้อมูลเรื่องความพึงพอใจก่อนทำกระบวนการ
พัฒนาคุณภาพบริการและศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจ
หลังมารับบริการก่อนการพัฒนาการจัดบริการที่เป็นมิตร
โดยศึกษาปัญหาและอุปสรรค และรวบรวมข้อมูลเพื่อนำ
ข้อมูลมาพัฒนา

ระยะที่ 2 การปฏิบัติการ (do)

สัปดาห์ที่ 3-5 การสร้างทีม ชี้แจงเกณฑ์คุณภาพ
บริการที่เป็นมิตรต่อเยาวชนกลุ่มชายรักชาย การแบ่ง
บทบาทหน้าที่รับผิดชอบปรับแนวคิดการทำงานคุณภาพ
จัดทำข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

สัปดาห์ที่ 6-8 จัดประชุมและคืนข้อมูลสู่ชุมชน
ระยะวางแผนและออกแบบกลไกการดำเนินงาน ประกอบ
ด้วย (1) นำเสนอข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ (2) ร่วมวิเคราะห์
สาเหตุแห่งปัญหาและกำหนดเป้าหมาย และ (3) วางแผน
และออกแบบกลไกการดำเนินงานศูนย์บริการที่เป็นมิตร
ต่อกลุ่มชายรักชาย เทศบาลนครแหลมฉบังให้มีความ
สอดคล้องกับวิถีชีวิต และบริบทในพื้นที่

ระยะดำเนินงานตามแผนงาน โดยกระบวนการมี
ส่วนร่วมของชุมชน ได้แก่ (1) การพัฒนาโครงสร้างการ
ดำเนินงานของศูนย์บริการที่เป็นมิตรต่อกลุ่มชายรักชาย
เทศบาลนครแหลมฉบัง (2) พัฒนาศักยภาพแกนนำเยาวชน
กลุ่มชายรักชาย และสนับสนุนการดำเนินงานของแกนนำ
เยาวชนกลุ่มชายรักชาย ในพื้นที่เทศบาลนครแหลมฉบัง
(3) พัฒนาระบบบริการสุขภาพทางเพศ (4) พัฒนาช่อง
ทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์

การให้บริการเยาวชน กลุ่มชายรักชายของศูนย์
ด้านต่าง ๆ ดังนี้ (1) การให้คำปรึกษาด้านสุขภาพกาย
ทั่วไป (2) การให้บริการดูแลสุขภาพอนามัยและสารเสพติด
ฟรี (3) การให้คำปรึกษาและส่งต่อเพื่อวินิจฉัยโรคติดต่อ
ทางเพศสัมพันธ์ (4) การให้คำปรึกษาเพื่อการตรวจเลือด
โดยสมัครใจ และส่งต่อเพื่อวินิจฉัยการติดเชื้อเอชไอวี
(5) การให้คำปรึกษาเรื่องสารเสพติด และการบำบัด (6)
การให้คำปรึกษาเรื่องอื่น ๆ เช่น ความรัก ปัญหาครอบครัว

ระยะที่ 3 การตรวจสอบประเมินผล (check)

สัปดาห์ที่ 9-10 ระยะติดตามและประเมินผล โดย
การใช้ข้อมูลที่ได้จากผู้มารับบริการและจัดประชุมเพื่อ
นำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน ให้คณะทำงาน/คณะ
กรรมการได้รับทราบ และร่วมถอดบทเรียน การสะท้อน
ความคิด ปรับปรุง และหาแนวทางแก้ไขเป็นระยะ พร้อม
ทั้งเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อหาแนวร่วมในการขยาย
ผลการดำเนินงานไปสู่หน่วยงานอื่น ๆ ที่สนใจและเพื่อ
ให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเกิดประโยชน์
สูงสุดต่อชุมชน

ระยะที่ 4 นำสิ่งบกพร่องมาปรับปรุง (act)

สัปดาห์ที่ 11-12 จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้
ถอดบทเรียน คืนข้อมูลสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเพื่อหาปัจจัย
แห่งความสำเร็จของการดำเนินงานพัฒนาการจัดบริการที่
เป็นมิตรกลุ่มชายรักชายใน ศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับ
เยาวชน จังหวัดชลบุรี

3. หลังการประเมินหรือการนำผลไปใช้ประโยชน์
นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากกระบวนการดำเนิน
การวิจัย มาทำการจัดลำดับความต้องการจำเป็นก่อนหลัง
(ชุดเดียวกันกับระยะก่อนการพัฒนา)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ ประเด็นในการ
สนทนากลุ่มได้แก่ การพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา การ
พัฒนาแผนปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญห เพื่อตอบสนอง
ความต้องการจำเป็นตามลำดับความสำคัญ

การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูล
จากการสนทนากลุ่มผู้ให้ข้อมูลในประเด็นปัญหาที่
เฉพาะเจาะจงโดยมีผู้ดำเนินการสนทนาคือผู้วิจัยเป็นผู้คอย
จุดประเด็นในการสนทนาเพื่อชักจูงให้กลุ่มเกิดแนวคิดและ
แสดงความคิดเห็นต่อประเด็นหรือแนวทางการสนทนา
อย่างกว้างขวางละเอียดลึกซึ้งซึ่งดำเนินการสนทนากลุ่มใน
ห้องประชุมเมืองใหม่ 2 ชั้น 4 เทศบาลนครแหลมฉบัง
ใช้เวลา 2 ชั่วโมง

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา
จากนั้นนำมาจัดหมวดหมู่และแบ่งกลุ่ม เพื่อเป็นแผนใน
การจัดระบบจัดบริการที่เป็นมิตรกลุ่มชายรักชายใน ศูนย์
บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชน จังหวัดชลบุรีต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ การพัฒนาการจัดบริการที่เป็นมิตรกลุ่มชายรักชายในศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชน จังหวัดชลบุรีก่อนและหลังดำเนินการด้วยสถิติทดสอบ Paired t- test ที่ระดับความเชื่อมั่น $p < 0.05$
3. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยทำการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การขออนุญาต ผู้วิจัยเข้าพบกลุ่มตัวอย่างเพื่อแนะนำตัวเอง อธิบายวัตถุประสงค์ ของการวิจัย วิธีการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย โดยผู้ให้ข้อมูลสามารถปฏิเสธหรือออกจากการศึกษาวิจัยได้ตลอดเวลาและการเข้าร่วมวิจัยหรือไม่เข้าร่วมวิจัยจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อผู้ให้ข้อมูลและบุคคลที่เกี่ยวข้อง เมื่อกลุ่มตัวอย่างสมัครใจเข้าร่วม การวิจัย ผู้วิจัยให้กลุ่มตัวอย่างเซ็นชื่อยินยอมสมัครใจในเอกสารดังกล่าว พร้อมทั้งข้อชี้แจงต่าง ๆ หากสงสัย ก็มีการตอบข้อมูลทุกอย่างโดยไม่ปิดบังได้ตลอดเวลา

2. การรักษาความลับ ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับโดยข้อมูลที่เป็นแบบสอบถามซึ่งเป็นเอกสารนั้น ผู้วิจัยจะบันทึกข้อมูลเป็นรหัส ส่วนข้อมูลที่เก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ผู้วิจัยมีวิธีการเข้าถึงข้อมูลด้วยระบบป้องกันภัยโดยมีการลงรหัสผ่านก่อนการเปิดการนำเสนอข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจะนำเสนอเป็นภาพรวมเท่านั้น

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มชายรักชายใน ศูนย์บริการ

ที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชน จังหวัดชลบุรี พบว่าส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 19 -23 ปี ร้อยละ 60.00 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 100.00 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ในอัตราเท่ากัน ร้อยละ 40.00 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 42.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาทร้อยละ 42.00 ส่วนใหญ่พักอาศัยที่เขต/อำเภอศรีราชา ร้อยละ 66.00 ปัจจุบันพักอาศัยอยู่กับพ่อแม่ ร้อยละ 40.00

2. กระบวนการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพแบบมีส่วนร่วม

ผลการวิจัยพบว่า ก่อนการพัฒนาศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชนเทศบาลนครแหลมฉบังความพึงพอใจในการดำเนินการพัฒนามาตรฐานการจัดบริการที่เป็นมิตรกลุ่มชายรักชายโดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการรักษาพยาบาลด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการให้บริการการรักษาจะคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย หลังการพัฒนาศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชนเทศบาลนครแหลมฉบังตามเกณฑ์มาตรฐานการจัดบริการที่เป็นมิตรกลุ่มชายรักชาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้านทุกด้านคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งเพิ่มขึ้นจากก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ก่อนการพัฒนาศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชนเทศบาลนครแหลมฉบังจำแนกตามด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการรักษาพยาบาลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในโดยรวมและรายด้านทุกด้านค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย หลังการพัฒนาพัฒนาศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชนเทศบาลนครแหลมฉบังจำแนกตามด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการรักษาพยาบาลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งเพิ่มขึ้นจากก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ก่อนการพัฒนาศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชนเทศบาลนครแหลมฉบังจำแนกตามด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับน้อย หลังการพัฒนาพัฒนาศูนย์บริการ

ที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชนเทศบาลนครแหลมฉบังจำแนกตามด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งเพิ่มขึ้นจากก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ก่อนการพัฒนาศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชนเทศบาลนครแหลมฉบังจำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับน้อย หลังการพัฒนาพัฒนาศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชนเทศบาลนครแหลมฉบังจำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งเพิ่มขึ้นจากก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการให้บริการที่เป็นมิตรกลุ่มชายรักชายศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชนเทศบาลนครแหลมฉบัง โดยใช้กระบวนการ PDCA สรุปรูปแบบกระบวนการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพได้ดังนี้

ระยะที่ 1 การวางแผน (plan)

กิจกรรมที่ 1 ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาวิเคราะห์การพัฒนาระบบบริการที่เป็นมิตรต่อเยาวชนกลุ่มชายรักชาย และเตรียมจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ ร่วมกับเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชนเทศบาลนครแหลมฉบังโดยผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์สถานการณ์ โดยการศึกษาจากเอกสารสรุปการประเมิน คุณภาพบริการตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการที่เป็นมิตรกลุ่มชายรักชายแบบมีส่วนร่วมปี 2558 เอกสารผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชนเทศบาลนครแหลมฉบัง ปี 2558 หลังจากนั้นได้เตรียมความพร้อมในส่วน of เจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชนเทศบาลนครแหลมฉบังจำนวน 5 คน ดำเนินการสนทนากลุ่ม (group discussion) โดยใช้เวลาในการประชุม 60 นาทีและนำข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่มมาประกอบการวิเคราะห์พร้อมทั้งระบุสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประกอบในขั้นตอนของการวางแผนแก้ไขปัญหาต่อไป เป็นการศึกษาปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงานและคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการ

ที่เป็นมิตร โดยศึกษาจากนำกลุ่มเป้าหมายชายรักชาย 50 คนทำแบบสอบถามความพึงพอใจก่อนการพัฒนา ในการจัดบริการที่เป็นมิตร

กิจกรรมที่ 2 การประชุมเชิงปฏิบัติการพร้อมทั้งประชุมชี้แจงวัตถุประสงค์โครงการแก่ผู้บริหารเทศบาลนครแหลมฉบัง และเครือข่ายผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ทั้งในส่วนของแต่ละกองในเทศบาลนครแหลมฉบัง แกนนำชุมชน ประธานอาสาสมัครสาธารณสุข และภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบบริการที่เป็นมิตรต่อเยาวชนกลุ่มชายรักชาย ตามรูปแบบเครือข่ายการให้บริการที่เป็นมิตร

ผู้วิจัยได้ดำเนินการได้ศึกษาการเก็บรวบรวมข้อมูลเรื่อง ประเมินความพึงพอใจก่อนทำกระบวนการพัฒนาคุณภาพบริการในวันที่ 8-12 มิถุนายน 2559 เวลา 09.00-12.00 น. ณ ศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชนเทศบาลนครแหลมฉบังเป็นการชี้แจงที่เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการมารับบริการก่อนการพัฒนา พร้อมนำเสนอข้อคิดเห็น ในการพัฒนาศูนย์บริการที่และสรุปขั้นตอนการพัฒนาแบบกระบวนการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ

ระยะที่ 2 การปฏิบัติการ (do)

กิจกรรมที่ 3 การสร้างทีม ชี้แจงเกณฑ์คุณภาพบริการที่เป็นมิตรต่อเยาวชนกลุ่มชายรักชาย การแบ่งบทบาทหน้าที่รับผิดชอบปรับแนวคิดการทำงานคุณภาพจัดทำข้อมูลให้เป็นปัจจุบันในวันที่ 13-15 มิถุนายน 2559 เวลา 09.00-12.00 น. ณ ศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชนเทศบาลนครแหลมฉบังผลการดำเนินงาน ประกอบด้วยจัดประชุมชี้แจงอธิบายทำความเข้าใจเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิและระบบงานแนวทางที่สำคัญ ในการนำเอามาตรฐาน ผู้การปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาในศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชนและแบ่งบทบาทหน้าที่รับผิดชอบโดยมีเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชนเทศบาลนครแหลมฉบังเป็นผู้รับผิดชอบหลัก โดยจัดทำคำสั่ง มอบหมายงานรับผิดชอบแต่ละหมวด สร้างทีมชี้แจง ความรับผิดชอบในหน้าที่ทำให้ทีมงานรู้หน้าที่ของตนเอง สามารถจัดระบบการทำงานได้เป็นขั้นตอน

กิจกรรมที่ 4 จัดประชุมและเก็บข้อมูลผู้ชุมชน ณ ศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชนเทศบาลนครแหลมฉบังชุมชน โดยชุมชนได้รับทราบสภาพปัญหาสถานะสุขภาพของประชาชนในชุมชน ร่วมวางแผน หาแนวทาง และดำเนินการแก้ไขปัญหามาเป็นการประชุม กับ อสม. ประธานชุมชน และ คณะทำงานเอดส์เทศบาลนครแหลมฉบัง เป็นการประชุมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับกลุ่มเพศทางเลือก ให้ทราบเกี่ยวกับสภาพปัญหา และภาวะสุขภาพในกลุ่มชายรักชาย ให้เกิดความเข้าใจ ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่ตีตรา ในสังคม และชี้แจงขั้นตอนการมารับบริการที่รวดเร็ว โดยมีการกำหนดขั้นตอนวิธีดำเนินงาน มีผู้มารับผิดชอบการดำเนินงาน ดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด สามารถดำเนินการตามแผนระบบที่วางไว้ โดยผลการจัดประชุมพบว่า ผู้มาร่วมประชุมมีความเข้าใจในกลุ่มชายรักชายมากขึ้น และได้มีการประชาสัมพันธ์ในชุมชนให้ประชาชนเข้าใจกลุ่มชายรักชายมากขึ้น

ระยะที่ 3 การตรวจสอบประเมินผล (check)

กิจกรรมที่ 5 ระยะติดตามและประเมินผล โดยการ ใช้ข้อมูลที่ได้จากผู้มารับบริการและจัดประชุมเพื่อนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน ซึ่งผลการดำเนินการ ประกอบด้วย ให้คณะทำงาน/คณะกรรมการได้รับทราบ และร่วมถอดบทเรียน การสะท้อนความคิด ปรับปรุง และหาแนวทางแก้ไขเป็นระยะ พร้อมทั้งเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อหาแนวร่วมในการขยายผลการดำเนินงานไปสู่หน่วยงานอื่น ๆ ที่สนใจและเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อชุมชน นำข้อมูลที่ได้จากผู้มารับบริการ และจัดประชุมเพื่อนำเสนอข้อมูล หลังจากการพัฒนาาร่วมกันถอดบทเรียน การสะท้อนความคิด ปรับปรุงและหาแนวทางแก้ไขเป็นระยะ พร้อมทั้งเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ มีวิธีรูปแบบการประเมิน ผลของการประเมิน สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ปัญหาจุดอ่อนที่พบการดำเนินงานพบว่า มีเจ้าหน้าที่ให้บริการน้อยและสถานที่คับแคบเกินไป และมีข้อดี/จุดแข็งของการดำเนินงาน พบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้เฉพาะทาง และมีบริการที่เป็นมิตร ซึ่งหลังจากการพัฒนา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงขึ้น

นำสิ่งบกพร่องมาปรับปรุง (act) กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถอดบทเรียน เพื่อหาปัจจัยของความสำ

ในการพัฒนาการจัดบริการที่เป็นมิตรกลุ่มชายรักชาย นำผลการวิเคราะห์ขั้นตอนการปฏิบัติงานคู่มือว่า งานไหนควรปรับปรุง หรืองานไหนพัฒนาที่อยู่แล้ว ให้ดียิ่งขึ้น โดยระบุเป็นข้อ ๆ จัดรูปแบบการดำเนินงานสำหรับการดำเนินงานในปีต่อไป เช่น จัดทำค่ายเยาวชนจิตอาสา กลุ่มชายรักชาย เทศบาลนครแหลมฉบัง เพื่อช่วยเหลือจากเพื่อนสู่เพื่อน จัดกิจกรรมตรวจคัดกรองเพื่อหาเชื้อเอชไอวีตามชุมชน เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น ลงไปให้ความรู้เรื่องเอดส์และโรคติดต่อทางเพศกับกลุ่มเป้าหมายชายรักชาย ตามสถานศึกษา ชุมชน สถานประกอบการ/โรงงานและสถานบริการต่าง ๆ กระจายสื่อความรู้ ประชาสัมพันธ์ตามชุมชน โรงเรียนมากขึ้น กิจกรรมศึกษาดูงาน คูสถานบริการที่ดูแลชายรักชายแต่ละจังหวัดเพื่อมาพัฒนาในศูนย์บริการที่เป็นมิตร เป็นต้น

กิจกรรมที่ 6 จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ถอดบทเรียน เก็บข้อมูลสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อหาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานพัฒนาการจัดบริการที่เป็นมิตรกลุ่มชายรักชายใน ศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชน จังหวัดชลบุรี

3. ผลการดำเนินงานในการพัฒนาคุณภาพบริการตามเกณฑ์มาตรฐานการจัดบริการที่เป็นมิตรกลุ่มชายรักชายแบบมีส่วนร่วม

ด้านความพึงพอใจ การมีส่วนร่วมของกลุ่มชายรักชายใน ศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชน จังหวัดชลบุรี ในการพัฒนาคุณภาพบริการเกณฑ์มาตรฐานการจัดบริการที่เป็นมิตรกลุ่มชายรักชายแบบมีส่วนร่วม จากตารางที่ 1 พบว่าก่อนการพัฒนาศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชนเทศบาลนครแหลมฉบังความพึงพอใจในการดำเนินการพัฒนามาตรฐานการจัดบริการที่เป็นมิตรกลุ่มชายรักชายโดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการรักษาพยาบาลด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการให้บริการการรักษาอยู่ในระดับน้อย หลังการพัฒนา ศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชนเทศบาลนครแหลมฉบังตามเกณฑ์มาตรฐานการจัดบริการที่เป็นมิตรกลุ่มชายรักชาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งเพิ่มขึ้นจากก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 1

การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มชายรักชายใน ศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชน จังหวัดชลบุรี ในการพัฒนาคุณภาพบริการเกณฑ์มาตรฐานการจัดบริการที่เป็นมิตรกลุ่มชายรักชายแบบมีส่วนร่วมรายด้านและโดยรวม ก่อนและหลังการพัฒนา

ความพึงพอใจ	ก่อนพัฒนา(n=50)		หลังพัฒนา (n=50)		$\bar{X}_2 - \bar{X}_1$	t	p-value
	$\bar{X}_1$	SD	$\bar{X}_2$	SD			
1. ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการรักษาพยาบาล	1.56	0.168	4.33	0.280	2.77	56.125	<0.001*
2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร	1.90	.310	4.60	.241	2.70	50.714	<0.001*
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	1.77	0.308	4.18	0.283	2.41	44.509	<0.001*
4. ด้านผลการให้บริการการรักษา	2.37	0.509	4.64	0.322	2.27	25.205	<0.001*
โดยรวม	1.90	0.201	4.44	0.171	2.54	70.79	<0.001*

*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ก่อนการพัฒนาศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชนเทศบาลนครแหลมฉบังจำแนกตามด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการรักษาพยาบาลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับน้อย หลังการพัฒนาพัฒนาศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชนเทศบาลนครแหลมฉบังจำแนกตามด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการรักษาพยาบาลมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งเพิ่มขึ้นจากก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ก่อนการพัฒนาศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชนเทศบาลนครแหลมฉบังจำแนกตามด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับน้อย หลังการพัฒนาพัฒนาศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชนเทศบาลนครแหลมฉบังจำแนกตามด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งเพิ่มขึ้นจากก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ก่อนการพัฒนาศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชนเทศบาลนครแหลมฉบังจำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับน้อย หลังการพัฒนาพัฒนาศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชนเทศบาลนครแหลมฉบัง

จำแนกตามด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งเพิ่มขึ้นจากก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ก่อนการพัฒนาศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชนเทศบาลนครแหลมฉบังจำแนกตามด้านผลการให้บริการรักษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับน้อย หลังการพัฒนาพัฒนาศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชนเทศบาลนครแหลมฉบังจำแนกตามด้านผลการให้บริการรักษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งเพิ่มขึ้นจากก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการดำเนินงานของศูนย์

1. ความคิดเห็นด้านปัญหาในการใช้บริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่ให้ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นด้านปัญหาในการใช้บริการมีจำนวน 6 คน จากจำนวนทั้งหมด 50 คน ในเรื่องของสถานที่ให้บริการมีพื้นที่น้อยเกินไป ไม่เพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ ดังนั้นศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชนเทศบาลนครแหลมฉบัง ควรที่จะปรับปรุงสถานที่ให้บริการเพียงพอแก่ผู้มาใช้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการให้ตรงตามความต้องการ

ของผู้มาใช้บริการ นอกจากนี้ควรมีที่รองรับสำหรับผู้มาใช้บริการ เช่น โต๊ะรับแขก กาแฟ เป็นต้น

2. ความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่ให้ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงงานบริการมีจำนวน 20 คน จากจำนวนทั้งหมด 50 คน ในเรื่องของเพิ่มพื้นที่ให้บริการ จำนวน 12 คน เพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการ 7 คน และเพิ่มถุงยางอนามัยให้มีความหลากหลาย จำนวน 1 คน ดังนั้นศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชนเทศบาลนครแหลมฉบังควรเพิ่มบุคลากรจากเดิมที่มีอยู่ 1 คน ซึ่งการให้บริการเกิดความล่าช้า ควรจะเพิ่มบุคลากรอีก 1-2 คน เพื่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน และทำให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การอภิปรายผล

1. จากการศึกษาวิจัย พบว่า การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพบริการตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิ โดยใช้วงจรคุณภาพของเดมมิงและแนวคิดการมีส่วนร่วม หลังการศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชนเทศบาลนครแหลมฉบัง มีระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพบริการตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิโดยภาพรวมและรายด้าน ทั้ง 4 ด้านคือ (1) การตัดสินใจ (2) การดำเนินงาน (3) การรับผลประโยชน์ และ (4) การติดตามประเมินผล ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งเพิ่มขึ้นจากการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานและสอดคล้องกับการศึกษาของ สุภารัตน์ ชัยอาจ และคณะ (2013) ได้ศึกษารูปแบบการจัดการดูแลผู้ติดเชื้อเอชไอวี/เอดส์และผู้ที่ได้รับผลกระทบและพัฒนา รูปแบบที่มีความเหมาะสมกับบริบทของชุมชนในด้านทรัพยากรและวัฒนธรรมโดยอาศัยการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการปัญหาวิธีการศึกษาเป็นการศึกษาเชิงพัฒนา (developmental research) โดยรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง กับระบบการจัดการดูแลผู้ติดเชื้อได้แก่ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบุคลากรสุขภาพ ประชาชนชมรมผู้ติดเชื้อและกรรมการชมรมผู้ติดเชื้อผู้ติดเชื้อ ผู้แทนคริสตจักรกลุ่มเยาวชนอาสาสมัครสาธารณสุข

ผลการศึกษาพบว่ารูปแบบการจัดการดูแลผู้ติดเชื้อและผู้ที่ได้รับผลกระทบประกอบด้วย

1.1 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซึ่งการรณรงค์ให้ชุมชนทราบถึงสถานการณ์ความเป็นไปของผู้ติดเชื้อและผลกระทบที่เกิดขึ้นในชุมชนทำให้ชุมชนเกิดความตระหนักถึงความสำคัญของปัญหา

1.2 การมีส่วนร่วมในการวางแผนและการดำเนินงานเป็นขั้นตอนต่อไปที่ชุมชนร่วมดำเนินการโดยมีการใช้กระบวนการทำงานและการใช้ทุนและระบบย่อยในชุมชนกระบวนการทำงานในชุมชนประกอบด้วย (1) การมีส่วนร่วมของชุมชนซึ่งอาศัยการสนับสนุนของรัฐและเอกชนและการที่ชุมชนตระหนักถึงความสำคัญจึงให้ความร่วมมือในการดูแลจัดการผู้ติดเชื้อและผู้ที่ได้รับผลกระทบ (2) ความเห็นใจอยากช่วยเหลือซึ่งเป็นคุณลักษณะของวัฒนธรรมภาคเหนือที่เอื้ออาทรต่อกันความรู้สึกรักท้องถิ่นของตนเองเนื่องจากผู้ที่มีจิตอาสาต่าง ๆ เป็นคนในท้องถิ่นที่ยินดีเต็มใจช่วยเหลือการมีความเข้าใจและความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับโรคเอดส์ทำให้คนไม่รังเกียจผู้ติดเชื้อและยินดีอยากช่วยเหลือส่วนหนึ่งของผู้ที่มีจิตใจอยากช่วยเหลือมีประสบการณ์ตรงที่ญาติหรือคนใกล้ชิดเป็นผู้ติดเชื้อจึงมีความเห็นใจและเข้าอกเข้าใจยินดีช่วยเหลือในหลาย ๆ พื้นที่ที่มีการใช้หลักศาสนาโดยเฉพาะศาสนาคริสต์เป็นแนวทางในการเสียสละช่วยเหลือผู้ติดเชื้อ (3) ศักยภาพผู้ติดเชื้อการพัฒนาศักยภาพผู้ติดเชื้อเป็นวิธีการที่ทำให้ผู้ติดเชื้อมีความสามารถในการดำเนินงานเพื่อการดูแลกลุ่มผู้ติดเชื้อด้วยตนเองโดยการพัฒนาประกอบด้วยการมีระบบพี่เลี้ยงจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เกิดขึ้นตลอดเวลาในการทางานการที่ผู้ติดเชื้อได้มีโอกาสทำงานร่วมกับชุมชนเป็นการเปิดโอกาสได้ใช้ความสามารถและเรียนรู้ร่วมกับผู้อื่นและการได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐและเอกชนในแง่การให้ความรู้การฝึกอาชีพและการพัฒนาศักยภาพด้านต่าง ๆ (4) การมีภาคีเครือข่ายเป็นการทำงานเชื่อมโยงประสานระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนโดยระบบการทำงานอาศัยการใช้แหล่งประโยชน์ในชุมชนได้แก่การใช้ทุนคนทุนทรัพยากรทุนภูมิปัญญาและการใช้ระบบย่อยในชุมชนร่วมในการจัดการดูแลได้แก่ระบบสวัสดิการชุมชนระบบดูแลโรคเอดส์และระบบเศรษฐกิจชุมชน

1.3 การมีส่วนร่วมในการร่วมรับผลประโยชน์ โดยประโยชน์ที่เกิดขึ้นแบ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ป่วยผู้ที่ได้รับผลกระทบและชุมชนประโยชน์ต่อผู้ป่วยได้แก่การมีสุขภาพร่างกายสุขภาพจิตดีขึ้น การได้รับการยอมรับจากสังคม การได้รับการช่วยเหลือด้านเศรษฐกิจและได้รับการคุ้มครองสิทธิและไม่ถูกละเมิดสิทธิส่วนผู้ที่ได้รับผลกระทบได้รับประโยชน์ในด้านการช่วยเหลือด้านเศรษฐกิจและการได้รับการยอมรับจากสังคมส่วนชุมชนได้รับประโยชน์โดยส่วนรวมทำให้มีระบบการจัดการดูแลที่เป็นระบบและเกิดการดูแลช่วยเหลือซึ่งกันและกันมีการยอมรับผู้ป่วยมากขึ้น

1.4 การมีส่วนร่วมในการประเมินผลประกอบด้วยขั้นตอนการวางแผนการปฏิบัติตามแผนการติดตามประเมินผลและการปฏิบัติใหม่เพื่อทำให้กิจกรรมนั้นดีขึ้นรูปแบบการจัดการดูแลผู้ติดเชื้อ เอชไอวี/เอดส์และผู้ที่ได้รับผลกระทบในจังหวัดเขตภาคเหนือตอนบน มีกระบวนการที่อาศัยการมีส่วนร่วมของชุมชนเป็นสำคัญและอาศัยพื้นฐานวัฒนธรรมของคนภาคเหนือที่มีความเอื้ออาทรมีใจอยากช่วยเหลือซึ่งกันและกันและการพัฒนาศักยภาพผู้ติดเชื้อโดยกระบวนการต่างๆ ทำให้สามารถดำเนินการดูแลผู้ติดเชื้อและผู้ที่ได้รับผลกระทบมาเป็นระยะเวลายาวนานแต่อาจจะยังมีข้อจำกัด ในเรื่องผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในด้านเศรษฐกิจแก่ผู้ติดเชื้อและผู้ที่ได้รับผลกระทบซึ่งอาจจะยังไม่เห็นผลชัดเจนเป็นรูปธรรมซึ่งจำเป็นที่จะต้องมีการทำงานที่มีการบูรณาการให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีมากขึ้นต่อไป และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของดวงชีวัน จิราโรจน์, ฌัญจาพร พิชัยณรงค์และสุรศักดิ์ สุนทร (2009) ได้ทำการศึกษาเรื่องผลการสร้างพลังชุมชนในการป้องกันและควบคุมโรคเอดส์ของอาสาสมัครสาธารณสุขชุมชนตำบลศรีสำราญอำเภอสองพี่น้องจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจุบันจากแนวโน้มการระบาดของโรคเอดส์ที่เพิ่มขึ้นในทุกกลุ่มอายุและเพศเป็นปัญหาสำคัญที่ต้องป้องกันอย่างเร่งด่วนจำเป็นต้องหามาตรการที่เหมาะสมในการป้องกันและควบคุมโรคซึ่งการแก้ไขจะต้องเกิดขึ้นอย่างได้ผลนั้นต้องมาจากองค์กรชุมชนและประชาชนตระหนักถึงปัญหาและให้ความร่วมมือในการแก้ปัญหาโรคเอดส์

2. ผลการวิจัยพบว่า ก่อนการพัฒนาศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชนเทศบาลนครแหลมฉบังความพึงพอใจในการดำเนินการพัฒนามาตรฐานการจัดบริการที่เป็นมิตรกลุ่มชายรักรัชายโดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการรักษาพยาบาลด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการให้บริการการรักษาอยู่ในระดับน้อย หลังการพัฒนาศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชนเทศบาลนครแหลมฉบังตามเกณฑ์มาตรฐานการจัดบริการที่เป็นมิตรกลุ่มชายรักรัชาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งเพิ่มขึ้นจากก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการรักษาพยาบาลด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการให้บริการการรักษา ได้จัดระบบที่เป็นขั้นตอนเจ้าหน้าที่มีการฝึกอบรม มีการอำนวยความสะดวกแก่กลุ่มเป้าหมาย และการรักษาที่สะดวก รวดเร็ว และเป็นความลับ เป็นที่พึงพอใจแก่กลุ่มชายรักรัชายซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัมพัน เชื้อชาชาญ (2011) ได้ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพผลของการให้บริการสุขภาพที่บ้านแก่ผู้ป่วยโรคเอดส์ของโรงพยาบาลลำปาง การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง โดยมีวัตถุประสงค์เปรียบเทียบประสิทธิผลของการให้บริการสุขภาพที่บ้านแก่ผู้ป่วยเอดส์ ก่อนและหลังให้บริการสุขภาพที่บ้าน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้คือผู้ป่วยเอดส์ที่เข้ารับการรักษาในหอผู้ป่วยติดเชื้อโรงพยาบาลลำปางที่สมัครใจเข้าร่วมโครงการและได้รับการขึ้นทะเบียนเตรียมการให้บริการสุขภาพที่บ้าน จำนวน 62 รายในหอผู้ป่วยติดเชื้อปี 2538 มีผู้ป่วยเพิ่มมากขึ้นจากปี 2537 คิดเป็นอัตรา 28.2% หลังจากให้บริการสุขภาพที่บ้าน ผู้ป่วยเอดส์รู้เรื่องการปฏิบัติตัวสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยเอดส์ต่อการบริการสุขภาพที่บ้าน พบว่าหลังการให้บริการสุขภาพที่บ้าน โดยพยายามประจำหอผู้ป่วยติดเชื้อ ผู้ป่วยมีความพึงพอใจสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 จากการศึกษาอาจสรุปได้ว่า พยาบาลหอผู้ป่วยติดเชื้อ สามารถให้บริการสุขภาพที่บ้านแก่ผู้ป่วยเอดส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นที่ยอมรับและเกิดความพึงพอใจแก่ผู้ป่วยสามารถส่งเสริมให้ผู้ป่วยเอดส์ดูแลตนเองที่บ้านได้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. การพัฒนาด้านภาพรวมของการให้บริการ ควรจัดประชุมบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดแนวทางในการให้บริการด้านสาธารณสุขอย่างชัดเจน การแสดงขั้นตอนการให้บริการของงานแต่ละด้าน เพื่อให้ประชาชนที่เข้ามารับบริการสามารถเข้าใจได้ง่ายการจัดให้มีการบริการที่สามารถครอบคลุมในทุก ๆ ด้าน และเพิ่มช่องทางการรับบริการแบบเบ็ดเสร็จภายในศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชน จังหวัดชลบุรี

2. การพัฒนาด้านคุณภาพการให้บริการโดยการจัดทำแนวทางในการปฏิบัติงานภายในศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชน จังหวัดชลบุรีที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้จริง การสร้างเครื่องมือเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชน จังหวัดชลบุรี การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยคณะกรรมการ หรือทีมงานที่แต่งตั้ง เป็นต้น เพื่อแก้ไขปัญหาที่ประชาชนผู้เข้ารับบริการได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ การส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการและด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องแก่บุคลากรในศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชน จังหวัดชลบุรีเพื่อเพิ่มขีดความสามารถให้บุคลากรได้มีความรู้ความสามารถ และสามารถปฏิบัติได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

3. การพัฒนาด้านผู้ให้บริการ โดยการจัดอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมตลอดจนการให้บริการที่ดีแก่ผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทุกคนเข้าร่วมการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานหน้าที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพหรือทักษะเฉพาะทางเพิ่มเติม และการเพิ่มข้อกำหนดกฎระเบียบสำหรับเจ้าหน้าที่ในการให้บริการที่นอกเหนือจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือเกินความสามารถจากหน้าที่ในการให้บริการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยแก่ผู้เข้ารับบริการ

4. การพัฒนาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยการพัฒนาปรับปรุงและพัฒนาศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชน จังหวัดชลบุรีให้มีความพร้อมและได้มาตรฐานเทียบเท่ากับการให้บริการในระดับเอกชนหรือมากกว่า และการปรับปรุงพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้มารับบริการทุกกลุ่ม เพื่อให้เกิดการพัฒนา

สถานที่ให้เกิดความคล่องตัว และไม่สับสนแก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการได้ง่าย

5. การพัฒนาด้านอื่น ๆ โดยการหาแนวทางในการเพิ่มอัตรากำลังทางด้านบุคลากรเฉพาะทางเพิ่มเติม เพื่อให้เพียงพอต่อการรองรับอัตราของผู้ที่เข้ามารับบริการที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี การจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชน จังหวัดชลบุรี ให้มีความสะอาดปลอดภัยแก่ผู้มารับบริการ การเพิ่มค่าตอบแทนและค่าล่วงเวลาที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ และภาระงานที่รับผิดชอบให้ใกล้เคียงกับของกระทรวงสาธารณสุข เพื่อเป็นแรงจูงใจให้กับเจ้าหน้าที่

6. ศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชน จังหวัดชลบุรี ควรได้มีการจัดหาสถานที่ให้เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ เนื่องจากผลที่ได้จากการวิจัยในส่วนของคุณข้อเสนอแนะนั้น พบว่า มีปัญหาในเรื่องของสถานที่พื้นที่แคบไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ

7. ศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชน จังหวัดชลบุรีควรให้ความสำคัญกับบุคลากรให้เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ และควรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีจิตบริการมีความรู้และมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการต่อไป

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยหารูปแบบการพัฒนาคุณภาพบริการตามมาตรฐานคุณภาพเครือข่ายบริการปฐมภูมิรูปแบบอื่น ๆ เช่น การวิจัยเชิงคุณภาพ การวิจัยเชิงปริมาณ เป็นต้น เพื่อเปรียบเทียบผลที่ได้กับการวิจัยแบบมีส่วนร่วมในครั้งนี้และนำแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการตามมาตรฐานมาตรฐานคุณภาพแบบมีส่วนร่วม จากการวิจัยครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้และเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับพื้นที่อื่น ๆ นอกเขตเมืองที่มีบริบทที่แตกต่างกัน

2. ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติมที่อาจส่งผลต่อการพัฒนาการจัดบริการที่เป็นมิตรในศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชน จังหวัดชลบุรี โดยนำตัวแปรอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากการวิจัยครั้งนี้มาทำการศึกษาเพิ่มเติม เช่น ด้านประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์บริการที่เป็นมิตรสำหรับเยาวชน จังหวัดชลบุรี เป็นต้น

References

- Bureau of AIDS, TB and STIs. (2015). *Horizontal the informal friendly service for young people: Service men and women who have sex with men*. Bangkok: Agricultural Cooperatives. (in Thai)
- Chaiard, J., Juntasopeepun, P., Chintanawat, R., Upalabut, S., Surapagdee, N., & Suwannabut, A. (2013). Community well-being development model in the care system for HIV-infected and affected persons in the upper-northern region of Thailand. *Thai Journal of Nursing Council*, 28(2), 123-133. (in Thai)
- ChiaoChan, A. (1996). The effectiveness of home health services to AIDS patients in Lampang hospital. *Bulletin of Suanprung*, 12(4), 48-57. (in Thai)
- Chonburi Provincial Health Office. (2016). *The information provided is infected with HIV/AIDS at the national level. 30 September 2017*. Chonburi: Author. (in Thai)
- Jiraroj, D., Pichainarong, N., & Soonthorn, S. (2009). Effects of the community empowerment programme on AIDS prevention and control amongst village health volunteers in Srisamran primary care unit, Songpenong district, Suphanburi province. *Journal of Science and Technology Mahasarakham University*, 28(Special), 241-250.(in Thai)
- Youth Friendly Health Service for MSM, Laem Chabang Municipality. (2015). *General information of Laem Chabang Municipality Chonburi province*. Chonburi: Author. (in Thai)
- UNAIDS. (2015). *A national evaluation agenda for HIV*. Retrieved from http://www.unaids.org/en/media/unaids/contentassets/documents/document/2010/8_2-Intro-to-IndicatorsFMEF.pdf

