

ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ต่อการจัดคลินิกโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ของศูนย์สาธิตบริการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น

Needs and Expectations of Service Recipients in Khon Kaen Province
towards The Establishment of a Sexually Transmitted Disease Clinic of
The Service Demonstration Center
Office of Disease Prevention and Control, Region 7 Khon Kaen

สิรินทรทิพย์ อุดมวงศ์ ส.ม. (การบริหารสาธารณสุข)

วันชัย พรหมศรี ศน.ม. (รัฐศาสตร์การปกครอง)

รัชนิกร กุญแจทอง ส.ม. (การบริหารสาธารณสุข)

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น

Sirintip Udomwong M.P.H. (Public Health Administration)

Wanchai Promsri M.A. (Government)

Ratchaneekorn Koonjaetong M.P.H. (Public Health Administration)

Office of Disease prevention and control, Region 7 Khan Kaen

Received: September 1, 2022

Revised: September 14, 2023

Accepted: November 13, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวาง เพื่อศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการในพื้นที่จังหวัดขอนแก่นต่อการจัดคลินิกโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ของศูนย์สาธิตบริการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มผู้รับบริการได้แก่ ประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไปในพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น คำนวณขนาดตัวอย่างของกลุ่มผู้รับบริการโดยการประมาณค่าเฉลี่ยกรณีไม่ทราบค่าประชากร ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 345 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการแบบบังเอิญ ระยะเวลาในการวิจัยระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2564 ถึง 31 กรกฎาคม 2565 การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนาด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์คุณลักษณะส่วนบุคคลกับความต้องการและความคาดหวัง โดยใช้สถิติหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้วยวิธีสเปียร์แมน (Spearman's rank correlation Coefficient: r_s) และกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการในพื้นที่จังหวัดขอนแก่นที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 345 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 58.55 รองลงมาเป็นเพศชายร้อยละ 37.68 และมีกลุ่มตัวอย่างที่ยอมเปิดเผยว่าเป็น MSM (ชายรักชาย) และ TGW (ข้ามเพศ/แปลงเพศ) ร้อยละ 2.90 และ 0.58 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 25-34 ปี ร้อยละ 21.45 รองลงมา 15-24 ปี ร้อยละ 20.00 อายุเฉลี่ย 38.47 ปี (S.D.=15.38) อายุต่ำสุด 15 ปี อายุสูงสุด 82 ปี สถานภาพโสดร้อยละ 46.09 สมรสร้อยละ 44.35 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีร้อยละ 56.55 รองลงมา ปริญญาตรี/เทียบเท่าร้อยละ 28.12 ประกอบอาชีพรับจ้างร้อยละ 31.30 รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และเป็นนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 19.42 และ 16.52 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วง 0-5,000 บาท รองลงมา 10,001-20,000 บาท และ 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 28.12, 26.96 และ 26.09 ตามลำดับ

ระดับความต้องการและความคาดหวังต่อการจัดบริการคลินิกตามมาตรฐานการจัดคลินิกโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ กรมควบคุมโรค ในภาพรวมทั้ง 2 ตัวแปรอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.32 (S.D.=0.65) และค่าเฉลี่ย 4.34 (S.D.=0.62)

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลกับความต้องการต่อการจัดบริการคลินิก พบว่า ตัวแปรด้านระดับการศึกษา และรายได้มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำ ($r_s=0.2129$, $p\text{-value}=0.0001$; $r_s=0.2920$, $p\text{-value}=0.0000$) และอาชีพมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามระดับต่ำ ($r_s=-0.1630$, $p\text{-value}=0.0024$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนเพศ อายุ และสถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลกับความคาดหวังต่อการจัดบริการคลินิก พบว่า ตัวแปรด้านรายได้มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลาง ($r_s=0.3252$, $p\text{-value}=0.0000$) อายุ และระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำ ($r_s=0.1544$, $p\text{-value}=0.0040$; $r_s=0.2039$, $p\text{-value}=0.0001$) อาชีพมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามระดับต่ำ ($r_s=-0.1085$, $p\text{-value}=0.0440$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนเพศ และสถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย ผู้รับบริการอยากให้ 1) ศูนย์สาธิต มีคลินิกบริการตรวจรักษาโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง 2) มีการจัดอบรมเรื่องโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์แก่ประชาชน และเยาวชนอย่างทั่วถึง รวมทั้งมีการจัดกิจกรรมเชิงรุกในชุมชน โรงเรียน สถานประกอบการ 3) มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้หลายช่องทาง และ 4) มีบริการให้คำปรึกษาตลอด 24 ชั่วโมง รวมทั้งมีการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย การรักษาความลับ การให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ และมีบริการตรวจรักษาโรคฟรี

คำสำคัญ: ความต้องการ ความคาดหวัง ความสัมพันธ์ คลินิกโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์

Abstract

This research is cross-sectional and descriptive. It aims to study the needs and expectations of service recipients in Khon Kaen Province regarding the establishment of a sexually transmitted disease clinic at the Service Demonstration Center, Office of Disease Prevention and Control, Region 7 Khon Kaen. The population included individuals aged 15 years and over in the Muang District, Khon Kaen Province. The sample size for the service recipient group was calculated using mean estimation, resulting in a sample size of 345 individuals. Accidental sampling was employed, specifically selecting supervisors and practitioners involved in STD testing from both public and private hospitals in Khon Kaen Province. This data collection took place between December 1, 2021, and July 31, 2022. Data analysis involved descriptive statistical methods, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, as well as inferential statistics to analyze the relationships between personal attributes and needs and expectations. The statistical correlation coefficient used for this analysis was determined by Spearman's rank correlation coefficient (r_s), with the level of statistical significance set at 0.05.

The study's results revealed that among the 345 service recipients in Khon Kaen Province who participated in the questionnaire, 58.55% were female, 37.68% were male, and 2.90% identified as TGW (transgender/transgender). Most respondents were in the age range of 25–34 years (21.45%), followed by 15–24 years (20.00%), with a mean age of 38.47 years (S.D.=15.38). The minimum age recorded was 15 years, while the maximum was 82 years. In terms of marital status, 46.09% were single, and 44.35% were married. Regarding education, 56.55% had a bachelor's degree, followed by bachelor's degree/equivalent at 28.12%. Employment

status varied, with 31.30% employed, 19.42% involved in business/trade, and 16.52% as students. The majority reported incomes in the range of 0–5,000 baht, followed by 10,001–20,000 baht and 5,001–10,000 baht at 28.12, 26.96, and 26.09%, respectively. The level of needs and expectations of the service recipients toward the sexually transmitted disease clinic service at the Service Demonstration Center, Office of Disease Prevention and Control, Region 7 Khon Kaen, was assessed according to the standard of sexually transmitted disease clinic service provided by the Department of Disease Control. In the overall assessment of the two variables, the mean scores were 4.32 (S.D.=0.65) and 4.34 (S.D.=0.62).

Personal characteristics related to the needs of the service recipients in Khon Kaen Province for the sexually transmitted disease clinic service included a low level of education in the same direction, with statistical significance ($r_s=0.2129$, $p\text{-value}=0.0001$). Income also had a low level of correlation in the same direction, with statistical significance ($r_s=0.2920$, $p\text{-value}=0.0000$), while occupation had a low level of opposite correlation, with statistical significance ($r_s=-0.1630$, $p\text{-value}=0.0024$). However, sex, age, and marital status were not found to be related.

Regarding the expectation of the service recipient sample in Khon Kaen Province towards the sexually transmitted disease clinic service, personal characteristics related to this included income, which showed a moderate-level correlation in the same direction, with statistical significance ($r_s=0.3252$, $p\text{-value}=0.0000$). Age had a low level of inverse relationship, with statistical significance ($r_s=0.1544$, $p\text{-value}=0.0040$), and the level of education exhibited a low level of correlation in the same direction, with statistical significance ($r_s=0.2039$, $p\text{-value}=0.0001$). Occupation had a low level of opposite correlation, with statistical significance ($r_s=-0.1085$, $p\text{-value}=0.0440$). However, sex and marital status were not found to be related.

Recommendations from the research include: 1) Establishing a clinic for sexually transmitted diseases with concrete action. 2) Implementing a training program to educate people about sexually transmitted diseases, including proactive activities in various settings such as communities, schools, and workplaces. 3) Conducting extensive public relations efforts to increase awareness of the clinic's services through various channels. 4) Ensuring 24-hour consulting services, protection of patient rights, confidentiality, non-discriminatory service, and providing free medical examination services.

Keywords: Needs, Expectations, Correlation, Clinic, Sexually Transmitted Disease

บทนำ

ยุทธศาสตร์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์แห่งชาติ พ.ศ.2560-2564 กำหนดเป้าหมาย อัตราป่วยด้วยโรคซิฟิลิสไม่เกิน 3.5 ต่อประชากรแสนคน และอัตราป่วยด้วยโรคหนองในไม่เกิน 8.0 ต่อประชากรแสนคน และยุติการแพร่ระบาดของโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ที่เป็นอันตราย เพื่อไม่ให้ปัญหาสาธารณสุขของประเทศก่อนสิ้นปี พ.ศ.2573

และกำหนดเป้าประสงค์คือ ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์โดยการเสริมสร้างความเข้มแข็งและขยายบริการป้องกันและรักษาโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ที่มีประสิทธิผล และเป็นมิตร และใช้โครงสร้างหน่วยงานที่มีอยู่ พร้อมทั้งพัฒนาศักยภาพและร่วมมือดำเนินงานกับภาคีภาคส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้สามารถเห็นผลสำเร็จ

ได้เร็วและเกิดความต่อเนื่องยั่งยืน โดยมียุทธศาสตร์การดำเนินงาน 5 ยุทธศาสตร์ได้แก่ยุทธศาสตร์ที่ 1 เร่งรัดการป้องกันและรักษาโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์สำหรับกลุ่มเป้าหมายเฉพาะให้ได้ผล และครอบคลุมโดยใช้นวัตกรรม ยุทธศาสตร์ที่ 2 เพิ่มพูนศักยภาพของบุคลากรสาธารณสุข และอาสาสมัครเพื่อการบริการตรวจรักษาและป้องกันแบบครบวงจร และเป็นมิตรตามมาตรฐาน ยุทธศาสตร์ที่ 3 ขยายความครอบคลุมและเพิ่มความต่อเนื่องในการใช้นวัตกรรมการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการป้องกัน และรับการตรวจรักษารวมทั้งการใช้ถุงยางอนามัยในเยาวชนกลุ่มเป้าหมายต่างๆ ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ เพื่อการตัดสินใจและใช้ประโยชน์เชิงนโยบาย แผนงาน และประเมินผลที่เชื่อมโยงทุกระดับ และยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนา ส่งเสริมและยกย่องเชิดชูนวัตกรรม องค์ความรู้ ต้นแบบ และความสำเร็จของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์⁽¹⁾ ซึ่งถึงแม้ว่าจะมีการขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง แต่การดำเนินการป้องกันควบคุมโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ก็ยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร กล่าวคือ สถานการณ์โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ 5 โรค ประเทศไทย พ.ศ.2559-2563⁽²⁾ พบว่า อัตราป่วยด้วยโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ 5 โรค (โรคหนองใน โรคหนองในเทียม ซิฟิลิส แผลริมอ่อน และกามโรคของต่อมน้ำเหลือง) เท่ากับ 25.0, 29.5, 32.3, 34.0 และ 34.0 ต่อประชากรแสนคน (ค่ามัธยฐาน 5 ปีย้อนหลัง 32.3) อัตราป่วยด้วยโรคซิฟิลิส เท่ากับ 6.2, 8.2, 11.5, 13.8 และ 17.1 ต่อประชากรแสนคน (ค่ามัธยฐาน 5 ปีย้อนหลัง 11.5) และอัตราป่วยด้วยโรคหนองใน เท่ากับ 14.0, 15.9, 14.8, 14.3 และ 11.7 ต่อประชากรแสนคน (ค่ามัธยฐาน 5 ปีย้อนหลัง 14.3) เมื่อวิเคราะห์เฉพาะกลุ่มอายุ 15-24 ปี พบว่า อัตราป่วยด้วยโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ 5 โรค เท่ากับ 83.7, 102.0, 112.2, 126.6 และ 125.4 ต่อประชากรแสนคน (ค่ามัธยฐาน 5 ปีย้อนหลัง 112.2) ตามลำดับ จากข้อมูลดังกล่าว อัตราป่วยโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในกลุ่มเยาวชนอายุ 15-24 ปี ด้านสถานการณ์โรคซิฟิลิสและโรคหนองใน เขตสุขภาพที่ 7 พ.ศ. 2559-

2563⁽²⁾ พบว่า อัตราป่วยด้วยโรคซิฟิลิส เท่ากับ 4.6, 5.0, 8.8, 13.5 และ 16.1 ต่อประชากรแสนคน และอัตราป่วยด้วยโรคหนองใน เท่ากับ 10.9, 9.9, 12.2, 12.9 และ 13.8 ต่อประชากรแสนคน

จากสถานการณ์ดังกล่าวสะท้อนสภาพปัญหาโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ว่ายังคงเป็นปัญหาสาธารณสุขที่สำคัญ การขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในการป้องกันตนเองจากการติดเชื้อ รวมถึงการขาดความตระหนักถึงอันตรายของโรค ส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมเสี่ยงทางเพศ ทำให้มีโอกาสเสี่ยงต่อการเกิดโรคสูง อัตราป่วยด้วยโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ที่เพิ่มขึ้นเป็นตัวบ่งชี้ถึงการมีเพศสัมพันธ์ที่ไม่ปลอดภัย นอกจากนี้แล้วผู้ป่วยด้วยโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์มีโอกาสติดเชื้อเอชไอวีได้ง่ายกว่าคนทั่วไป 5-9 เท่า⁽³⁾ การป้องกันควบคุมโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพในปัจจุบันต้องคำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายด้านทั้งในเชิงนโยบาย ความรู้ ด้านวิชาการ และการพัฒนาของระบบควบคุมป้องกันโรค ควบคู่ไปกับการให้บริการการรักษาตลอดจนการบริหารจัดการระบบต่างๆ ให้มีคุณภาพ ซึ่งจากการทบทวนแนวทางการดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่าในระดับประเทศ การดำเนินงานป้องกันควบคุมโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ (Sexually Transmitted Infections: STIs) มีการดำเนินงานมายาวนานถึง 90 ปี นับตั้งแต่ปี 2473 กรมควบคุมโรค โดยกองโรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ มีบทบาทหน้าที่ในการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์และมีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานในภาพรวม เพื่อจะนำผลที่ได้รับมาปรับปรุงนโยบายและแผนการดำเนินงานในระดับประเทศ⁽⁴⁾ และสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น ได้มีการจัดตั้งศูนย์ควบคุมกามโรคเพื่อสนับสนุนและดำเนินการป้องกันควบคุมโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ในระดับเขต และเปิดคลินิกกามโรคเพื่อให้บริการประชาชน ต่อมาในปี 2545 เกิดการปฏิรูประบบราชการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่นได้มีการยุบศูนย์ควบคุมกามโรคและเปิดคลินิกกามโรค และถ่ายโอนภารกิจการให้บริการป้องกันควบคุมโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ ให้แก่หน่วยบริการสาธารณสุขในพื้นที่ หน่วยบริการสาธารณสุข

ขาดความพร้อม ความชำนาญ ทักษะ และทัศนคติในการดำเนินงานด้านโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ ทำให้ความเข้มแข็งในการดำเนินงานด้านการป้องกันควบคุมโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ลดน้อยลง และภายหลังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีการถ่ายโอนภารกิจไปยังสถานบริการสาธารณสุขโรงพยาบาลต่าง ๆ ในพื้นที่ซึ่งบางแห่งจัดตั้งเป็นคลินิกเฉพาะทาง บางแห่งไม่มีการดำเนินงานด้านนี้อย่างเป็นรูปธรรม กลุ่มประชากรเสี่ยงเข้าไม่ถึงการตรวจวินิจฉัยและการรักษา ได้รับการวินิจฉัยล่าช้าและได้รับการรักษาที่ไม่ถูกต้อง ซึ่งจากผลการเฝ้าระวังพฤติกรรมที่สัมพันธ์กับการติดเชื้อเอชไอวี (BSS) ในนักเรียนของกองระบาศวิทยา กรมควบคุมโรค โดยนำข้อมูลพฤติกรรมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 (ม.5) นักเรียนอาชีวศึกษาชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพปีที่ 2 (ปวช.2) ซึ่งเป็นตัวแทนประชากรที่มีอายุ 15-24 ปีมาพิจารณา โดยในปี 2561 พบว่า เมื่อนักเรียนมีอาการเจ็บป่วยโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ ส่วนใหญ่มักไปโรงพยาบาล/คลินิกตรวจโรคทั่วไปของรัฐโดยคิดเป็นร้อยละ 40.9-44.4 รองลงมา ได้แก่ ปล่อยาวไว้ไม่ทำอะไรเลย ร้อยละ 17.3-25.4 และไปโรงพยาบาล/คลินิกตรวจโรคทั่วไปของเอกชน ร้อยละ 11.6-16.9 ทั้งนี้พบว่านักเรียนหญิงช้อยากินเองมากกว่านักเรียนชาย นอกจากนี้ไม่พบว่ามีนักเรียนที่มีอาการเจ็บป่วยโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ไปคลินิกกามโรคของรัฐเลย และการศึกษาการส่งเสริมพฤติกรรมในการเข้ารับบริการสุขภาพทางเพศและคุณภาพของบริการในกลุ่มชายที่มีเพศสัมพันธ์กับชายและหญิงข้ามเพศในประเทศไทย: กรณีศึกษา 5 จังหวัดในประเทศไทย⁽⁵⁾ พบว่า การติดต่อ MSM, TG และผู้อยู่ร่วมกับเชื้อเอชไอวียังคงเป็นอุปสรรคต่อการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อเอชไอวีในกลุ่ม MSM และ TG อยู่ การเกรงว่าความลับของตนจะถูกเปิดเผยทำให้คนบางกลุ่มไม่ต้องการที่จะมีการติดต่อใดๆ กับอาสาสมัครที่ลงพื้นที่หรือเข้ารับบริการเชิงคลินิก และอคติที่ปรากฏทำให้ MSM และ TG ไม่อยากที่จะไปรับบริการที่สถานบริการ ทั้งนี้ยุทธศาสตร์ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์แห่งชาติ พ.ศ.2560-2564 เป็น

ยุทธศาสตร์หลักที่สำคัญที่สุดในการแก้ปัญหาดังกล่าวได้เป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 3 ขยายความครอบคลุมและเพิ่มความต่อเนื่องในการใช้วัตกรรมการสื่อสารเพื่อส่งเสริมการป้องกันและรับการตรวจรักษา รวมทั้งการใช้ถุงยางอนามัยในเยาวชนกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ทั้งนี้เป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์ที่ 3 คือเยาวชนกลุ่มต่าง ๆ มีความตระหนักและแรงจูงใจ ในการลดพฤติกรรมเสี่ยงเพื่อป้องกันโรคและในการรับบริการตรวจรักษา

ปัจจุบันสถานบริการสาธารณสุขที่จัดบริการดูแลรักษาป้องกันควบคุมโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 7 มีจำนวน 4 แห่ง ได้แก่ คลินิกศูนย์แพทย์โนนทัน อำเภอมือง จังหวัดขอนแก่น คลินิกบ้านร่มเย็น อำเภอมือง จังหวัดมหาสารคาม คลินิกโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ อำเภอมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ และคลินิกโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ โรงพยาบาลศูนย์ร้อยเอ็ด อำเภอมือง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า คลินิกที่สามารถจัดบริการเฉพาะสำหรับผู้ป่วยโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ ได้แก่ คลินิกบ้านร่มเย็น อำเภอมือง จังหวัดมหาสารคาม ส่วนคลินิกศูนย์แพทย์โนนทัน อำเภอมือง จังหวัดขอนแก่น มีคลินิกบริการเฉพาะโรค แต่สถานที่ที่ตรวจรวมกับคลินิกโรคทั่วไปในศูนย์แพทย์ ซึ่งมีความแออัดเนื่องจากนโยบายลดความแออัดในโรงพยาบาลขอนแก่น สถานที่ไม่สามารถจัดบริการให้เป็นสัดส่วนยากต่อการบริการให้คำปรึกษาและรักษาความลับ การตรวจทางห้องปฏิบัติการส่งไปตรวจวิเคราะห์ที่โรงพยาบาล ไม่สามารถออกผลได้ทันทีสำหรับโรงพยาบาลอีก 2 แห่ง ไม่มีคลินิกเฉพาะโรค ผู้ป่วยโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์กระจายไปตามคลินิกต่างๆ ในโรงพยาบาลตามอาการสำคัญที่มาพบแพทย์ ซึ่งการจัดโครงสร้างการให้บริการดังกล่าวขาดความเป็นส่วนตัวและขาดการรักษาความลับ เป็นอุปสรรคต่อการเข้ารับบริการประชาชนกลุ่มเสี่ยงไม่ยากที่จะไปรับบริการที่สถานบริการทำให้โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ยังคงเป็นปัญหาด้านสาธารณสุข และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง⁽⁶⁾

ปีงบประมาณ 2564 สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น ได้จัดตั้งศูนย์สาธิตบริการ และได้แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อศึกษาแนวทางการไปดำเนินการให้บริการตรวจรักษาโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ในประชากรกลุ่มเสี่ยง โดยศึกษาดูงานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากสถานพยาบาลเครือข่าย เช่น คลินิกบางรัก คลินิกบ้านร่มเย็น โรงพยาบาลมหาสารคาม โรงพยาบาลร้อยเอ็ด คลินิกให้บริการของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 3 จังหวัดนครสวรรค์ และนำสิ่งที่ได้เรียนรู้มาออกแบบการจัดการระบบต่างๆ ภายในคลินิก วางแผนการให้บริการ ออกแบบและปรับปรุงโครงสร้างตึก EOC เดิมที่หลังสถานีขนส่งเก่าให้เป็นคลินิกของศูนย์สาธิตบริการ และเพื่อให้ศูนย์สาธิตบริการบรรลุเป้าหมายในการให้บริการตรวจรักษาโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ในประชากรกลุ่มเสี่ยง ประชาชนมีทางเลือกในการเข้าถึงบริการ และเป็นศูนย์สาธิตบริการด้านวิชาการให้แก่หน่วยงานเครือข่าย ข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการจัดคลินิกโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ เป็นข้อมูลสำคัญส่วนหนึ่งที่ใช้ประกอบการจัดบริการคลินิกโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้วิจัยและคณะจึงเห็นความสำคัญอย่างยิ่งในการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดคลินิกโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประกอบการจัดคลินิกโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ให้ได้มาตรฐานกรมควบคุมโรค และสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการเพื่อเป็นประโยชน์แก่ประชาชนต่อไป⁽⁵⁾

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการในจังหวัดขอนแก่นต่อการจัดคลินิกโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ของศูนย์สาธิตบริการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการในจังหวัดขอนแก่นต่อการจัดคลินิกโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ของศูนย์สาธิตบริการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มผู้รับบริการ หมายถึง เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ความต้องการ หมายถึง ความต้องการของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการจัดบริการคลินิกโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ของศูนย์สาธิตบริการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ หมวด 1 การขับเคลื่อนการดำเนินงาน หมวด 2 กระบวนการป้องกัน หมวด 3 กระบวนการดูแลรักษาและเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์

ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการจัดบริการคลินิกโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ของศูนย์สาธิตบริการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ หมวด 1 การขับเคลื่อนการดำเนินงาน หมวด 2 กระบวนการป้องกัน หมวด 3 กระบวนการดูแลรักษาและเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไปในพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น

มาตรฐานการจัดคลินิกโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ กรมควบคุมโรค ประกอบด้วย 4 หมวด ได้แก่ หมวด 1 การขับเคลื่อนการดำเนินงาน หมวด 2 กระบวนการป้องกัน หมวด 3 กระบวนการดูแลรักษาและเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ และหมวด 4 ผลลัพธ์การดำเนินงาน

คลินิกโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ หมายถึง สถานพยาบาลประเภทที่ไม่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน และให้บริการตรวจรักษาโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ตามมาตรฐานกรมควบคุมโรค

วัสดุและวิธีการ

การศึกษานี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวาง (Cross-sectional Descriptive Research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ ประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไปในพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น คำนวณขนาดตัวอย่างของกลุ่ม

ผู้รับบริการด้วยการใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่าง โดยการประมาณค่าเฉลี่ยกรณีไม่ทราบค่าประชากร⁽⁷⁾ ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 345 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) และเป็นไปตามเกณฑ์การคัดเลือกคือ ประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไปในพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น มีการรับรู้สถิติสัมปญญา สามารถอ่านและเขียนภาษาไทยได้ สามารถสื่อสารให้ข้อมูลได้ มีความสมัครใจและให้ความยินยอมในการเข้าร่วมวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ซึ่งได้ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน และทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน ที่ตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น วิเคราะห์ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ใช้วิธีของครอนบาช (Cronbach's Method) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามเท่ากับ 0.93 แล้วนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 15 มิถุนายน ถึง 15 กรกฎาคม 2565 นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนาด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์คุณลักษณะส่วนบุคคล กับความต้องการและความคาดหวัง โดยใช้สถิติหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้วยวิธีสเปียร์แมน (Spearman's rank correlation Coefficient: r_s) และกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษา

คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 345 คนที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 58.55 รองลงมาเป็นเพศชายร้อยละ 37.68 และมีกลุ่มตัวอย่างที่ยอมเปิดเผยว่าเป็น MSM (ชายรักชาย) และ TGW (ข้ามเพศ/แปลงเพศ) ร้อยละ 2.90 และ 0.58 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 25-34 ปี ร้อยละ 21.45 รองลงมา 15-24 ปีร้อยละ 20.00 อายุเฉลี่ย 38.47 ปี (S.D.=15.38) อายุต่ำสุด 15 ปี อายุสูงสุด 82 ปี สถานภาพโสดร้อยละ 46.09 สมรสร้อยละ 44.35 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีร้อยละ 56.55 รองลงมาปริญญาตรี/เทียบเท่าร้อยละ 28.12 ประกอบอาชีพรับจ้างร้อยละ 31.30 รองลงมาคือธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายและเป็นนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 19.42 และ 16.52 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ในช่วง 0-5,000 บาท รองลงมา 10,001-20,000 บาท และ 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 28.12, 26.96 และ 26.09 ตามลำดับ

ระดับความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการต่อการจัดบริการคลินิกโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์

ในภาพรวมระดับความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.32 (S.D.=0.65) และ 4.34 (S.D.=0.62) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ต่อการจัดคลินิกโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ ตามมาตรฐานการจัดคลินิกโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ กรมควบคุมโรค จำแนกรายหมวด

มาตรฐานการจัดบริการคลินิกโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์	ระดับความคาดหวัง			ระดับความต้องการ		
	Mean	S.D.	แปลผล	Mean	S.D.	แปลผล
หมวด 1 การขับเคลื่อนการดำเนินงาน	4.25	0.68	มากที่สุด	4.21	0.71	มากที่สุด
หมวด 2 กระบวนการป้องกัน	4.39	0.47	มากที่สุด	4.40	0.73	มากที่สุด
หมวด 3 กระบวนการดูแลรักษาและเฝ้าระวังป้องกัน	4.39	0.74	มากที่สุด	4.35	0.67	มากที่สุด
ควบคุมโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์						
ภาพรวม	4.34	0.62	มากที่สุด	4.32	0.65	มากที่สุด

คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการในพื้นที่จังหวัดขอนแก่นต่อการจัดบริการคลินิกโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์

ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r_s = 0.2129$,

$p\text{-value} = 0.0001$) รายได้มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r_s = 0.2920$, $p\text{-value} = 0.0000$) และอาชีพมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r_s = -0.1630$, $p\text{-value} = 0.0024$) ส่วนเพศ อายุ และสถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระแต่ละตัวกับความต้องการของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ต่อการจัดบริการคลินิกโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ ตามมาตรฐานการจัดคลินิกโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ กรมควบคุมโรค

คุณลักษณะส่วนบุคคล	ความต้องการของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ		แปลผล
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_s)	p-value	
เพศ	0.0902	0.0944	ไม่มีความสัมพันธ์
อายุ	0.1027	0.0567	ไม่มีความสัมพันธ์
สถานภาพสมรส	-0.0045	0.9335	ไม่มีความสัมพันธ์
ระดับการศึกษา	0.2129**	0.0001	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำ
อาชีพ	-0.1630**	0.0024	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามระดับต่ำ
รายได้	0.2920**	0.0000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำ

* ค่าระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05

** ค่าระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.01

คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ต่อการจัดบริการคลินิกโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์

รายได้มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r_s = 0.3252$, $p\text{-value} = 0.0000$) อายุมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r_s = 0.1544$,

$p\text{-value} = 0.0040$) ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r_s = 0.2039$, $p\text{-value} = 0.0001$) และอาชีพมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r_s = -0.1085$, $p\text{-value} = 0.0440$) ส่วนเพศ และสถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระแต่ละตัวกับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการในพื้นที่ จังหวัดขอนแก่น ต่อการจัดบริการคลินิกโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ ตามมาตรฐานการจัดคลินิกโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ กรมควบคุมโรค

คุณลักษณะ ส่วนบุคคล	ความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ		แปลผล
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_s)	p-value	
เพศ	0.1485	0.0057	ไม่มีความสัมพันธ์
อายุ	0.1544*	0.0040	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำ
สถานภาพสมรส	0.0470	0.3842	ไม่มีความสัมพันธ์
ระดับการศึกษา	0.2039**	0.0001	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำ
อาชีพ	-0.1085*	0.0440	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามระดับต่ำ
รายได้	0.3252**	0.0000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลาง

* ค่าระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.05

** ค่าระดับนัยสำคัญน้อยกว่า 0.01

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ระดับความต้องการของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ต่อการจัดคลินิกโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ของศูนย์สาธิตบริการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น ตามมาตรฐานการจัดคลินิกโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ กรมควบคุมโรค

ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.32 (S.D.=0.65) จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายระดับความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ได้ว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะได้รับการบริการตามมาตรฐานอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด ยังไม่พบการศึกษาความต้องการในเรื่องที่คล้ายคลึงกัน แต่มีการศึกษาความต้องการในด้านอื่นซึ่งสอดคล้องกับน้ำฝน ลูกคำ⁽⁸⁾ ศึกษาความต้องการและความคาดหวังของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายต่อการศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายมีความต้องการและความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับ กนกภรณ์ หัมพานนท์และพรชนก เกตุกันทร⁽⁹⁾ ที่ศึกษาความพึงพอใจ

ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการต่องานแผนวิจัยและพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยศึกษา 3 ด้านได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการต่อหน่วยแผนวิจัยและพัฒนา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล อยู่ในระดับปานกลาง

ระดับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ต่อการจัดคลินิกโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ของศูนย์สาธิตบริการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น ตามมาตรฐานการจัดคลินิกโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ กรมควบคุมโรค

ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.34 (S.D.=0.62) จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายระดับความคาดหวังของประชาชนหรือผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ได้ว่าประชาชนหรือผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการตามมาตรฐานอยู่ในระดับมาก-มากที่สุด สอดคล้องกับสุนันท์ทิพย์ บุญยัง⁽¹⁰⁾ ศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการและ

ทีมหมอกรอบครัวต่อบริการของคลินิกหมอกรอบครัว จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้รับบริการในคลินิก หมอกรอบครัวทุกกลุ่มวัย และทีมหมอกรอบครัว ผลการวิจัยพบว่ามีความต้องการคลินิกหมอกรอบครัว ร้อยละ 97.50 กลุ่มผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อบริการ ของคลินิกหมอกรอบครัวในภาพรวมในระดับมากที่สุด (Mean=3.84, SD=0.39) เช่นเดียวกับ จิตสุตา คำมุงคุณ⁽¹¹⁾ ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจ ของผู้ป่วยต่อการบริการฟอกไตในแผนกไตเทียม โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ผลการศึกษาพบว่าผู้ป่วย ส่วนใหญ่เชื่อว่าการฟอกไตจะช่วยให้ลดการเจ็บป่วยได้ ในระดับมาก ผู้ป่วยคาดหวังว่าจะได้รับบริการฟอกไต ต่อการบริการที่ได้รับในระดับดี และสอดคล้องกับ ภักศจิรณม์ ชันทอง⁽¹²⁾ ศึกษาความคาดหวังและ ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของ คลินิกแพทย์แผนไทย จังหวัดอุบลราชธานี 4 ด้าน คือ ด้านสถานที่ ด้านการรักษา ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร ผลการศึกษาพบว่า ด้านที่มี ความคาดหวังและความพึงพอใจสูงที่สุดคือ การบริการ

คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการในพื้นที่จังหวัดขอนแก่นต่อการจัดบริการคลินิกโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ตามมาตรฐานการจัดคลินิกโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์กรมควบคุมโรค

คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ต่อการจัดบริการคลินิกโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ ได้แก่ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r_s=0.2129$, $p\text{-value}=0.0001$) รายได้มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r_s=0.2920$, $p\text{-value}=0.0000$) และอาชีพมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r_s=-0.1630$, $p\text{-value}=0.0024$) ส่วนเพศ อายุ และสถานภาพสมรสมี

ความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการในพื้นที่จังหวัดขอนแก่นต่อการจัดบริการคลินิกโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ ได้แก่ รายได้มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r_s=0.3252$, $p\text{-value}=0.0000$) อายุมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r_s=0.1544$, $p\text{-value}=0.0040$) ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r_s=0.2039$, $p\text{-value}=0.0001$) และอาชีพมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r_s=-0.1085$, $p\text{-value}=0.0440$) ส่วนเพศ และสถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ คือ ระดับการศึกษา รายได้ อายุ และอาชีพมีความสัมพันธ์กับความต้องการ และความคาดหวังต่อการจัดบริการคลินิกโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ตามมาตรฐาน ซึ่งสอดคล้องกับ ศุภณัฐ รอดงาม⁽¹³⁾ ศึกษาระดับความคาดหวัง และการรับรู้ที่มีต่อการบริการด้วยระบบ 3G และเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคแต่ละกลุ่ม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้บริการ และการเปิดรับสื่อของผู้ใช้บริการในเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่เขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังของผู้บริโภคต่อการบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างตามอายุและอาชีพ ส่วนความคาดหวังต่อปัจจัยพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ของผู้ให้บริการของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน สำหรับความคาดหวังของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ต่อปัจจัยการเปิดรับสื่อแตกต่างตามช่วงเวลาที่เปิดรับสื่อการรับรู้ของผู้บริโภคต่อการบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G ของผู้ให้บริการ แตกต่างตามรายได้และอาชีพ สอดคล้องกับ ศักดิ์ระวีร์ วรวัฒน์ประัญญา และคณะ⁽¹⁴⁾ ศึกษาความคาดหวังและ

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงพาณิชย์ ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่ามีความแตกต่างกัน 4 รายการ ได้แก่ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ย/เดือน และหน่วยงานที่มาใช้บริการ สำหรับการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่ามีความแตกต่างกัน 3 รายการ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ แต่ไม่สอดคล้องกับวรรณกรรม ชื่นอ้อม⁽¹⁵⁾ ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพการบริการของหน่วยบริการสุขภาพบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า เพศและประเภทการจ้างมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ เช่นเดียวกับ ฝนทิพย์ มะม่วงแก้ว⁽¹⁶⁾ ศึกษาคุณสมบัติส่วนบุคคล จิตวิทยาตลาดบริการ และภาพลักษณ์ที่ส่งผลต่อความคาดหวังในด้านการบริการของร้านอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดสมมติฐาน คือ (1) คุณสมบัติส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในด้านการบริการของร้านอาหารในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน (2) จิตวิทยาตลาดบริการ มีอิทธิพลต่อความคาดหวังที่มีต่อการบริการของร้านอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร (3) ภาพลักษณ์ของร้านอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร มีอิทธิพลต่อความคาดหวังที่มีต่อการบริการของร้านอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยทางด้านสถานภาพ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ลักษณะที่พักอาศัย ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

1. ผู้รับบริการอยากให้ศูนย์สาธิตบริการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น มีคลินิกบริการตรวจรักษาโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

2. ผู้รับบริการอยากให้จัดอบรมให้ความรู้เรื่องโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์แก่ประชาชน และเยาวชนอย่างทั่วถึง รวมทั้งมีการจัดกิจกรรมเชิงรุกในชุมชน โรงเรียน และสถานประกอบการ

3. ผู้รับบริการอยากให้มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้หลายช่องทาง

4. ผู้รับบริการอยากให้มีการให้คำปรึกษาตลอด 24 ชั่วโมง รวมทั้งมีการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย การรักษาความลับ การให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ และมีบริการตรวจรักษาโรคฟรี

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ของศูนย์สาธิตบริการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น
2. การประเมินคุณภาพการจัดคลินิกโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ตามมาตรฐานกรมควบคุมโรค

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณประชาชนผู้ให้ข้อมูลในพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น ขอขอบคุณผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น นายแพทย์สมาน พุดทะกุล ที่ให้การสนับสนุนในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น คุณณกพร พินิจลิก และคุณกัญญาจัน จงใจหาญ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ ขอขอบคุณผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น แพทย์หญิง วรณยุพา พรพลทอง ที่ปรึกษาในการวิจัยและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ และขอบคุณทีมงานศูนย์สาธิตบริการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่นทุกท่านที่ช่วยเหลือให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

1. สำนักโรคเอดส์ วัณโรค และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. ยุทธศาสตร์ ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์แห่งชาติ พ.ศ.2560-2564. กรุงเทพฯ: อักษรกราฟฟิคแอนด์ ดีไซน์; 2559.
2. กองระบาดวิทยา กลุ่มพัฒนาระบบเฝ้าระวังทาง ระบาดวิทยาโรคเอดส์ วัณโรค ไวรัสตับอักเสบ และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. การเฝ้าระวังเอดส์จาก การรายงาน EIS [อินเทอร์เน็ต]. 2564 [เข้าถึงเมื่อ 24 ตุลาคม 2564] เข้าถึงได้จาก: http://aidsboe.moph.go.th/aids_system
3. สำนักสื่อสารความเสี่ยงและพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ กรมควบคุมโรค. กรมควบคุมโรค แนะนำประชาชนช่วง วันวาเลนไทน์นี้ ยึดหลัก “New Normal New Safe SEX : ชีวิตวิถีใหม่กับเพศสัมพันธ์ที่ปลอดภัย” [อินเทอร์เน็ต]. 2564 [เข้าถึงเมื่อ 24 ตุลาคม 2564]. เข้าถึงได้จาก: <https://ddc.moph.go.th/brc/news.php?news=17031&deptcode=brc>.
4. สำนักโรคเอดส์ วัณโรค และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. มาตรฐานและ การประเมินการดำเนินงานด้านโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ ในสถานบริการสาธารณสุข พ.ศ.2560. กรุงเทพฯ: นัมเบอร์วัน; 2560.
5. สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น. ลักษณะสำคัญขององค์กร สำนักงานป้องกันควบคุมโรค ที่ 7 จังหวัดขอนแก่น ปีงบประมาณ 2564. เอกสาร อัตสำเนา; 2564.
6. สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7 จังหวัดขอนแก่น. โครงการจัดตั้งศูนย์สถิติบริการ สำนักงานป้องกัน ควบคุมโรคที่ 7 ขอนแก่น ระยะที่ 1 (พ.ศ.2565- 2569); 2564.
7. จุฬาลักษณ์ โคมลตรี. บทความพิเศษ: การคำนวณ ขนาดตัวอย่าง. วารสารสุขภาพจิตแห่งประเทศไทย 2555; 20(3): 192-8.
8. น้ำฝน ลูกคำ. ความต้องการและความคาดหวังของ นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ต่อการเลือกศึกษา ต่อในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. รายงานการ วิจัย; 2555.
9. กนกภรณ์ หัมพานนท์, พรชนก เกตุกันทร. ความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง ของผู้รับบริการต่องานแผนวิจัยและพัฒนาวิทยาลัย นานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล. วารสาร Mahidol R2R e-Journal 2560; 4(1): 181-91.
10. สุนทรทิพย์ บุญยัง. ความคาดหวังของผู้รับบริการ และทีมหมอครอบครัวต่อการบริการของคลินิกหมอ ครอบครัวจังหวัดเชียงใหม่. วารสารวิชาการสาธารณสุข 2564; 30(2): 262-73.
11. จิตสุตา คำมุงคุณ. ความคาดหวังและความพึงพอใจ ของผู้ป่วยต่อการบริการฟอกไตในแผนกไตเทียม โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ [วิทยานิพนธ์ปริญญา สาธารณสุขศาสตรบัณฑิต]. ชลบุรี: มหาวิทยาลัย บุรพา; 2561.
12. ภักศจิรณ ชันทอง. ความคาดหวังและความพึงพอใจ ของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของคลินิก แพทย์แผนไทย จังหวัดอุบลราชธานี. วารสาร ศรีวนาลัยวิจัย 2561; 8(2): 75-84.
13. ศุภณัฐ รอดงาม. ความคาดหวังและการรับรู้ของ ผู้บริโภคที่มีต่อการบริการด้วยระบบ 3G ของ ผู้ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขต กรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.) 2556; 2(2): 21-31.
14. ศักดิ์ระวี วรรณนะปริญญา, กรุณา รัตนรุ่งเรือง, พัชรณัฐ นวกิจธนสาร, ชนาภัทร คงแสง. การศึกษา ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้ บริการประชาชน ณ จุดบริการของหน่วยงานในสังกัด กระทรวงพาณิชย์. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัย รัตนบัณฑิต 2560; 12(1): 35-49.

15. วนาพรรณณ ชื่นอิม. ความคาดหวังและการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพการบริการของหน่วยบริการสุขภาพบุคลากร. Rama Nurse J 2015; 1: 122–38.
16. ฝนทิพย์ มะม่วงแก้ว. คุณสมบัติส่วนบุคคลจิตวิทยาตลาดบริการ และภาพลักษณ์ที่ส่งผลต่อความคาดหวังในด้านการบริการของร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร [การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ; 2559.