

# รายงานการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
หน่วยกามโรคและโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

The clients' satisfaction on services of Venereal Diseases and Aids  
unit 12.1 Amphoe Hatyai, Songkhla.

โดย

ถนอมศรี	จันทร์เจริญ
บุญคุ้ม	รติวรกมล
สมสกุล	ภูมิป่อพลับ

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา

พ.ศ. 2546

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีนั้น ด้วยความร่วมมือจากบุคคลหลายท่าน ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงใคร่ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ นายแพทย์บุญชัย ภูมิบ่อพลับ ผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ที่ให้การสนับสนุนการวิจัย

ขอขอบคุณ รศ.ดร. ณัฐจาพร พิษัณณรงค์, ผศ. น.สพ. วิศิษฐ์ ฉวีพจน์กำจร มหาวิทยาลัยมหิดล และ อาจารย์วันฉก ดิษสุวรรณ มหาวิทยาลัยทักษิณ ที่ได้ให้ความรู้คำปรึกษา และคำแนะนำมาโดยตลอด รวมทั้งกลุ่มงานส่งเสริมสนับสนุนวิชาการ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ที่ได้จัดโครงการอบรมพัฒนาความรู้ ทักษะการวิจัย การนิเทศ และการประเมินผลโครงการ ทำให้ได้รับความรู้ในการทำวิจัยดียิ่งขึ้น และคุณสุพร วิวัฒน์ศิริพงศ์ ที่ให้คำปรึกษา แนะนำ

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่หน่วยกามโรคและโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาทุกท่านที่ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูล และที่สำคัญยิ่ง คือ ผู้มารับบริการที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ด้วยความเต็มใจ จึงขอขอบคุณมา ณ ที่นี้

ถนอมศรี จันทร์เจริญ

บุญคุ้ม รติวารกมล

สมสกุล ภูมิบ่อพลับ

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สภาพแวดล้อม และด้านข้อมูลข่าวสาร ของหน่วยกามโรค และโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาโดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้มารับบริการตรวจรักษาที่หน่วยกามโรค และโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในเดือนกรกฎาคม 2546 จำนวน 215 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการเป็นเพศหญิง ร้อยละ 93.5 ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นหญิงอาชีพพิเศษ ร้อยละ 89.3 อายุ 21-25 ปี ร้อยละ 26.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6,703 บาท การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 48.4 สาเหตุที่เลือกมารับบริการเพราะบริการรวดเร็ว ร้อยละ 55.8 และค่ารักษาไม่แพง ร้อยละ 53.0 การศึกษาความพึงพอใจ พบว่า ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{x} = 2.79$ ) การบริการที่ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x} = 2.81$ ) ส่วนความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อม และด้านข้อมูลข่าวสาร ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับสูงเท่าๆกัน ( $\bar{x} = 2.78$ ) จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ปรับปรุง พัฒนาระบบบริการให้ดียิ่งขึ้น

## Abstract

The purpose of this research was to study the satisfaction of the clients to the services of the staff, environment and the information of Venereal Diseases and Aids unit 12.1 Amphoe Hatyai, Songkhla by means of Purposive Sampling from those who seek for medical treatment at Venereal Diseases and Aids unit 12.1 Amphoe Hatyai, Songkhla in July 2003 with total of 215 persons. The results of the research were found that those clients were female (93.5%) and mainly worked as prostitute (89.3%). Their ages were between 21 – 25 (26.5%). Average monthly income were 6,703 Baht and education were mainly at primary level (48.4%). The reason of services selection were fast (55.8%) and cheap expenses (53.0%). The study of the whole subjects' satisfaction were found at the high level ( $\bar{x} = 2.79$ ). The highest satisfaction was the staff services ( $\bar{x} = 2.81$ ) whereas, the highly and the same level of satisfaction were environment and information ( $\bar{x} = 2.78$ ). The usefulness of this research should be able to apply for further improving and developing of clients services system.

## สารบัญ

กิตติกรรมประกาศ	2
บทคัดย่อภาษาไทย	3
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	4
สารบัญ	5
สารบัญตาราง	6
สารบัญแผนภูมิ	7
บทที่ 1 บทนำ	8
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	8
วัตถุประสงค์	9
ขอบเขตการวิจัย	9
คำจำกัดความในการวิจัย	9
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎี และงานที่เกี่ยวข้อง	11
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	21
รูปแบบการวิจัย	21
ประชากรตัวอย่าง	21
การคำนวณขนาดตัวอย่าง	21
การสุ่มตัวอย่าง	22
ตัวแปรในการวิจัย	23
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	23
การทดสอบแบบสอบถาม	23
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	24
การวิเคราะห์ข้อมูล	24
บทที่ 4 ผลการวิจัย	25
บทที่ 5 อภิปรายผล สรุปผล และข้อเสนอแนะ	35
รายการอ้างอิง	38
ภาคผนวก	41
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	42

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการ	26
2. จำนวนและร้อยละจำแนกตามสาเหตุที่เลือกมารับบริการ	28
3. จำนวนและร้อยละจำแนกตามจุดที่ได้รับบริการ	29
4. ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่	30
5. ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อม	31
6. ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจต่อด้านข้อมูลข่าวสาร	33
7. ผลประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ	34

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1. ภาพเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของความต้องการประเภทต่างๆ	12
2. กรอบแนวคิดในการวิจัย	20

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์ในยุคปัจจุบันที่ประเทศไทยต้องเผชิญกับสภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ เกิดผลกระทบโดยรวมต่อระบบเศรษฐกิจและสังคม ส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจของประชาชน ภาวะเช่นนี้ทำให้สถานบริการสุขภาพของรัฐต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม รัฐบาลได้มองเห็นความสำคัญของปัญหานี้ จึงมีนโยบายให้ปรับปรุงการบริการของสถานบริการสาธารณสุขทุกแห่งและเพื่อให้สอดคล้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตราที่ 82 ที่ระบุว่า รัฐต้องจัดและส่งเสริมการสาธารณสุขให้ประชาชนได้รับบริการที่ได้มาตรฐาน และมีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึง (คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี, 2544)

หน่วยกามโรคและโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้ให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มมีการปรับโครงสร้างและพันธกิจให้เป็นศูนย์สาธิตบริการตรวจรักษาเพื่องานศึกษาวิจัยและให้การสนับสนุนงานด้านวิชาการให้กับหน่วยงานในพื้นที่รับผิดชอบ การเปลี่ยนแปลงพันธกิจของสถานบริการ เป็นสิ่งสำคัญของการพัฒนาระบบบริการให้มีคุณภาพได้มาตรฐานเพื่อให้ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกที่มีต่อโรงพยาบาลสงขลา ปี 2538 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านความสะดวก ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านคุณภาพบริการ และด้านการประสานงานอยู่ในระดับพอใจมาก (สุรพร ปุ้ยเจริญ และคณะ, 2538) และจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการตรวจรักษาของศูนย์วันโรค เขต 9 พิษณุโลก ปี 2545 พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการทุกด้านในระดับสูง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในแต่ละด้านกับความแตกต่างของลักษณะประชากร (พิบูลย์ ศรีชัย และคณะ, 2545) เพื่อเป็นการตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาลและพันธกิจของหน่วยงาน ผู้วิจัยเห็นความสำคัญของความพึงพอใจของผู้มารับบริการเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่หน่วยกามโรคและโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

## วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สภภาพแวดล้อม และด้านข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานโรคและโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

## ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เก็บข้อมูลจาก ผู้มารับบริการตรวจรักษาที่หน่วยงานโรคและโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 215 คน โดยเก็บข้อมูลในเดือน กรกฎาคม 2546

## คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึก หรือความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านมนุษยสัมพันธ์ ความสะดวกรวดเร็ว คุณภาพการบริการ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากหน่วยงานโรคและโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แบ่งได้เป็น 3 ระดับ คือ ดี ปานกลาง และควรปรับปรุง

**ผู้มารับบริการ** หมายถึง ผู้ที่มารับบริการตรวจรักษาที่หน่วยงานโรคและโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการและตรวจรักษาผู้ป่วยที่หน่วยงานโรคและเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

**การให้บริการ** หมายถึง การให้บริการในด้านการตรวจรักษาของเจ้าหน้าที่ การให้ข้อมูลข่าวสาร และด้านสภาพแวดล้อม ของหน่วยงานโรคและโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

**สภาพแวดล้อม** หมายถึง บริเวณอาคารสถานที่ตั้ง ความเหมาะสมของจุดบริการ และจุดสนับสนุนบริการ ของหน่วยงานโรคและโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

**ข้อมูลข่าวสาร** หมายถึง คำแนะนำ เอกสารความรู้ โปสเตอร์ หรือแผ่นพับ เกี่ยวกับการปฏิบัติตัวในด้านการรักษา และป้องกันโรค

## บทที่ 2

### แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการตรวจรักษาของเจ้าหน้าที่หน่วยกามโรคและโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ให้ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ความพึงพอใจ
2. มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน
3. สถานบริการกับสิ่งแวดล้อม
4. คำประกาศสิทธิของผู้ป่วย
5. การให้ข้อมูลข่าวสาร
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. ความพึงพอใจ (Satisfaction)

“ความพึงพอใจ” ตามพจนานุกรมทางจิตวิทยา คือ สภาวะของความรู้สึกที่เกิดร่วมกับการได้บรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายใดๆ ทั้งสิ้น

มอร์ส (Morse, 1955) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง สิ่งใดก็ตามที่สามารถลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลง และความตึงเครียดนี้เป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อใดที่ความต้องการได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดจะน้อยลงหรือหมดไป ทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจได้

เดวิส (Davis : 1976) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจว่า เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกาย และจิตใจได้รับการตอบสนอง และมีแนวคิดว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่สมดุลในร่างกาย เมื่อจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

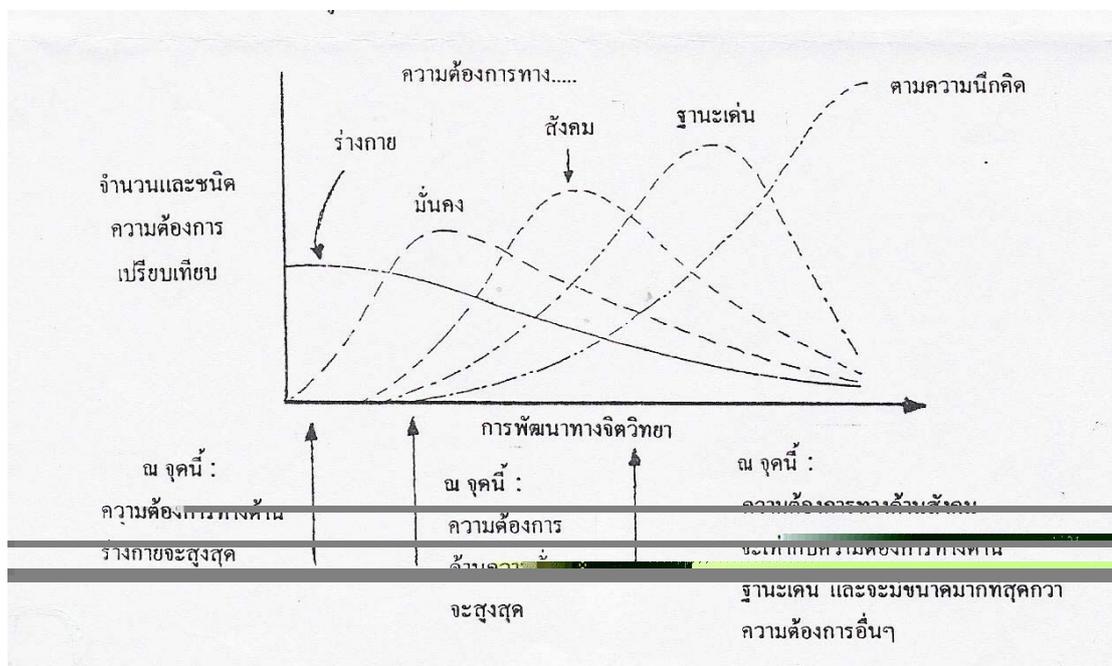
เพาเวลล์ (Powell : 1985) ให้ความหมายความพึงพอใจว่า หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข สนุกสนาน ปราศจากความรู้สึกเป็นทุกข์ ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่าบุคคลต้องได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์ในทุกๆ สิ่งที่ต้องการ แต่ความพึงพอใจนั้น หมายถึงความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคล และได้รับการตอบสนอง

## องค์ประกอบของความพึงพอใจ

Maslow (1970) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการและความพึงพอใจของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการอยู่เสมอและเป็นการยากมากที่มนุษย์จะมีความพึงพอใจสูงสุด ยกเว้นในช่วงเวลานั้นๆ ทั้งนี้ก็เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนอง จนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ และจะเป็นเช่นนี้ไปเรื่อยๆ ซึ่งความต้องการของมนุษย์นั้นจะเพิ่มจากระดับต่ำสู่ระดับสูงขึ้นไปตามลำดับ โดยเราได้กำหนดความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ไว้ 5 ชั้น คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs)
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs)
3. ความต้องการความรักและความรู้สึกเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs)
4. ความต้องการการยอมรับนับถือ และควมมีคุณค่า (Esteem needs)
5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization needs)

ความต้องการของคนเราจะซ้ำซ้อนกัน ความต้องการอย่างหนึ่งอาจยังไม่หมดไป ความต้องการอย่างอื่นก็เกิดขึ้นมาได้อีก ความต้องการชั้นหนึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงขึ้นไปจะปรากฏเด่นชัดขึ้นในความรู้สึกของคน และเมื่อความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองจนพอใจแล้ว จะยังคงมีอิทธิพลอยู่ในตัวคนมิได้หมดสิ้นไป ดังแสดงในภาพประกอบ



รูปที่ 1 ภาพประกอบ เปรียบเทียบความสัมพันธ์ของความต้องการประเภทต่างๆ (Fremont E. Kast and James E. Rosenzweig, 1970 : 224 อ้างถึงใน ชงชัย สันติวงษ์, 2530 : 387)

## ความพึงพอใจของผู้ป่วย

ความพึงพอใจของผู้ป่วย หมายถึง ผู้ให้บริการประสบความสำเร็จในการทำให้สมดุลระหว่างสิ่งที่ผู้ป่วยให้ค่ากับความคาดหวังของผู้ป่วย ซึ่งเป็นเรื่องที่มีอำนาจหน้าที่ได้รับการตัดสินใจ (วดี สุขสมบูรณ์ และคณะ, 2538)

ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการดูแลให้การพยาบาล เป็นระดับหนึ่งของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังที่ผู้ป่วยมีต่อการดูแลให้การพยาบาลในอุดมคติการรับรู้ของผู้ป่วยต่อการดูแลให้การพยาบาลที่ได้รับจริง (Risser, 1975)

แมนเกลด์คอร์ดฟ (Mangelsdorff, 1979) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ป่วยถือได้ว่าเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของการให้บริการพยาบาล

ส่วน วาร์และคณะ (Ware & other, 1978) กล่าวถึงความพึงพอใจผู้ป่วย ไว้ว่า เป็นแนวคิดที่มีหลายด้าน ดังนี้

1. ศิลปการดูแล คือ ปริมาณของการดูแลที่ให้แก่ผู้ป่วย
2. เทคนิคคุณภาพของการดูแล คือ ความมีประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ให้บริการ อันบ่งบอกถึงความมีมาตรฐานสูงเกี่ยวกับการวินิจฉัยโรค และการรักษา
3. ความสะดวกสบาย คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการเตรียมเพื่อให้ได้รับการดูแลจากแพทย์
4. การเงิน คือ ความสามารถที่จ่ายเพื่อค่าบริการ หรือการเตรียมสำหรับการจ่าย
5. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ คือ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ให้การดูแล
6. ความพร้อม คือ ความพร้อมของบริการสุขภาพ บริการทางการแพทย์ และความพร้อมของผู้ให้บริการ
7. ความต่อเนื่องของการดูแล คือ ความต่อเนื่องในการให้การดูแล หรือความสม่ำเสมอของแหล่งที่ให้การดูแล
8. ประสิทธิภาพ และผลลัพธ์ของการดูแล คือ ความมีประโยชน์และความช่วยเหลือของผู้ให้บริการทางการแพทย์ และระเบียบที่ใช้ในการรักษา เพื่อจะทำให้สภาวะทางสุขภาพดีขึ้น หรือคงสภาพเดิมไว้ได้

อเดย์ และแอนเดอร์เซน (Aday and Anderson) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกา เมื่อ ค.ศ. 1970 โดยการสัมภาษณ์ความคิดเห็นประชาชนต่อศูนย์บริการสุขภาพ จำนวน 4,966 คน พบว่าเรื่องที่ประชาชนไม่พอใจมากที่สุด คือ ความไม่สะดวกในการรับบริการและค่าใช้จ่ายในการรับบริการ จากการศึกษาดังกล่าว อเดย์ และแอนเดอร์เซน ได้รู้ถึงพื้นฐาน 6 ประเภทที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการกับการรักษาพยาบาล และความรู้สึกที่ผู้ป่วยได้รับจากการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการทางการแพทย์ว่าได้มีการเข้าถึงประชาชน

ความพึงพอใจ 6 ประเภท คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (Convenience)
  - ก. การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ (Office waiting time)
  - ข. การได้รับการดูแลรักษาเมื่อมีความต้องการ (Availability of Care when needed)
  - ค. ความสะดวกสบายที่รับในสถานบริการ (Ease of getting to care)
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Coordination) ซึ่งแยกออกเป็น
  - ก. การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง (Getting all needs met at one place) คือ ผู้ป่วยสามารถขอรับบริการได้ทุกประเภทตามความต้องการของผู้ป่วย
  - ข. แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วย อันได้แก่ ด้านร่างกายและจิตใจ (Concern of doctors for overall health)
  - ค. แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา (Follow up care)
3. ความพึงพอใจต่ออริยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอริยาศัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ และแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Medical Information) แยกออกเป็นข้อมูล 2 ประการ คือ
  - ก. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย (Information about what was wrong)
  - ข. ข้อมูลเกี่ยวกับการให้การรักษาผู้ป่วย (Information about treatment) เช่น การปฏิบัติตนของผู้ป่วย การใช้ยา เป็นต้น
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับในทัศนะของผู้ป่วยที่มีต่อบริการของโรงพยาบาล
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out-of Pocket cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับการรักษาความเจ็บป่วย

## 2. มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน

มนุษยสัมพันธ์ คือ การสร้างสัมพันธ์ที่ดีต่อคนอื่นๆ ที่เราต้องเกี่ยวข้องกับทำให้เกิดความเข้าใจที่ดีต่อกัน ยอมรับซึ่งกันและกัน มีความเต็มใจที่ยอมรับคบหาสมาคมกันต่อไปตามสภาพของแต่ละบุคคล เช่น เป็นเพื่อน เป็นคนรัก เป็นเพื่อนร่วมงาน เป็นหัวหน้างานกับลูกน้อง เป็นต้น (พิบูลย์ ศรีชัย และคณะ, 2545 )

### คุณลักษณะของผู้มีมนุษยสัมพันธ์

ผู้มีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน จะมีลักษณะเฉพาะที่พึงประสงค์อันจะช่วยในการทำงานร่วมกับคนอื่นๆ ดังนี้

1. หน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส ในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นตลอดเวลา
2. เต็มใจทำงานร่วมกับผู้อื่น ไม่หลบหนีสังคม
3. มีจิตใจกว้างขวาง พร้อมทั้งจะรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
4. ยินดีเสียสละผลประโยชน์ หรือความสุขส่วนตัวเพื่องานส่วนรวม
5. เรียนรู้นิสัยใจคอคนอื่น เช่น หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และนำความรู้มาปฏิบัติในการติดต่อกับคนเหล่านี้ให้เป็นผลดี
6. ยินดี เต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของเพื่อนร่วมงาน
7. เสนอตัวเข้าช่วยเหลืองานโดยไม่คิดว่าเป็นการเสียเปรียบ
8. ให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ผู้มีปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลืออย่างเต็มใจ
9. คบคนอื่น ๆ ด้วยความเต็มใจและบริสุทธิ์ใจ
10. แสดงน้ำใจแก่เพื่อนร่วมงานในวาระโอกาสต่างๆ ตามความเหมาะสม

## 3. สถานบริการกับสิ่งแวดล้อม

สมหมาย หิรัญนุช และคณะ (อ้างตาม พิบูลย์ ศรีชัย และคณะ, 2545) ลักษณะของหอผู้ป่วยซึ่งเป็นสถานที่ให้บริการผู้ป่วย เพื่อให้การรักษาพยาบาลมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ต้องจัดหาผู้ป่วยให้เหมาะสม การจัดหอผู้ป่วยที่ดีนอกจากจะทำให้เกิดความสะอาด สะอาด ประหยัด เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แล้ว ส่วนสำคัญอีกประการหนึ่งคือ ทำให้อาคารสถานที่มองดูมีชีวิตชีวา สดชื่น ร่มเย็น

สวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อสภาพจิตใจที่ดีของผู้รับบริการทำให้เกิดความประทับใจและพึงพอใจ

### 3.1 ลักษณะของสถานบริการที่ดี

1. สถานที่สะดวก การระบายอากาศดี แสงสว่างเพียงพอ และปลอดภัยจากอุบัติเหตุ
2. ปราศจากเชื้อที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพของผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน
3. มีบริเวณกว้างขวางเพียงพอ สามารถปฏิบัติงานได้สะดวก ปลอดภัย
4. เสียค่าใช้จ่ายในการก่อสร้างต่ำ
5. เสริมสร้างให้เจ้าหน้าที่เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน
6. สถานที่กว้างขวางพอให้ญาติผู้ป่วยนั่งพักได้สะดวก

### 3.2 วิธีจัดสถานที่บริการยึดหลักพื้นฐานสำคัญ คือ

1. ความสะอาดปราศจากแหล่งสะสมเชื้อโรค
2. แสงสว่างเพียงพอ
3. การระบายอากาศดี
4. ปราศจากกลิ่น และเสียงรบกวน
5. ความสะดวก รวดเร็วปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

## 4. คำประกาศสิทธิของผู้ป่วย

เพื่อให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพผู้ป่วย ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเข้าใจอันดีและเป็นที่ยอมรับซึ่งกันและกัน แพทยสภา สภาการพยาบาล สภาเภสัชกรรม ทันตสภา และคณะกรรมการควบคุมการประกอบโรคศิลป์ จึงได้ร่วมกันออกประกาศรับรองสิทธิของผู้ป่วย เมื่อวันที่ 16 เมษายน พ.ศ. 2541 ดังนี้

1. ผู้ป่วยทุกคนมีสิทธิพื้นฐานที่จะได้รับการบริการด้านสุขภาพตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ
2. ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับการบริการจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ เนื่องจากความแตกต่างด้านฐานะ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา สังคม สิทธิการเมือง เพศ อายุ และลักษณะของความเจ็บป่วย
3. ผู้ป่วยที่จะรับบริการด้านสุขภาพมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลอย่างเพียงพอ เข้าใจชัดเจนจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพปฏิบัติตน เว้นแต่เป็นการช่วยเหลือรีบด่วนหรือจำเป็น
4. ผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะเสี่ยงอันตรายถึงชีวิต มีสิทธิที่จะได้รับการช่วยเหลือรีบด่วนจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยทันทีตามความจำเป็นแล้วแต่กรณี โดยไม่คำนึงถึงว่าผู้ป่วยจะต้องขอความช่วยเหลือหรือไม่

5. ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้ทราบชื่อ สกุล และประเภทของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพที่เป็นผู้ให้บริการแก่ตน
6. ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะขอความเห็นจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพอื่นๆ ที่มีได้เป็นผู้บริการแก่ตน และมีสิทธิในการขอเปลี่ยนผู้ให้บริการและสถานบริการได้
7. ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับการปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับตนเองจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพอย่างเคร่งครัด เว้นแต่ได้รับความยินยอมจากผู้ป่วยหรือการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย
8. ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลอย่างครบถ้วนในการตัดสินใจเข้าร่วมหรือถอนตัวจากการเป็นผู้ทดลองในการทำวิจัยของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ
9. ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลเฉพาะของตนที่ปรากฏในเวชระเบียนเมื่อร้องขอ ทั้งนี้ ข้อมูลดังกล่าวต้องไม่เป็นการละเมิดสิทธิส่วนตัวของบุคคลอื่น
10. บิดา มารดา หรือผู้แทนโดยชอบธรรม อาจใช้สิทธิแทนผู้ป่วยที่เป็นเด็กอายุยังไม่เกินสิบแปดปีบริบูรณ์ ผู้บกพร่องทางกายหรือ จิต ซึ่งไม่สามารถใช้สิทธิด้วยตนเองได้

## 5. การให้ข้อมูลข่าวสารที่หน่วยงานโรคและโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

การป้องกันและการควบคุมโรค คือ การเร่งรัดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเรื่องโรค เพื่อให้ประชาชนและผู้เสี่ยงต่อการติดเชื้อมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การป้องกันการแพร่กระจาย การให้ข้อมูลข่าวสาร และการให้สุขศึกษาแก่ประชาชน สื่อมวลชน และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง มีบทบาทสำคัญในการป้องกันการระบาดของโรค การนำข้อมูลข่าวสารความรู้ให้เข้าถึงประชาชน และกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ขึ้นอยู่กับกลวิธีทางการศึกษาและประชาสัมพันธ์ โดยประยุกต์ให้เข้ากับรูปแบบการดำเนินชีวิตในสังคม วัฒนธรรม และวิถีทางการดำรงชีวิตที่แตกต่างกัน

แนวทางการปฏิบัติงานสุขศึกษา ประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานโรคและโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1. มีการให้สุขศึกษา ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ และโรคเอดส์ทั้งในและนอกสำนักงาน
2. มีบริการให้คำปรึกษาทางการแพทย์ และสังคมแก่ผู้มารับบริการเรื่องโรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ และเรื่องทั่วไปอื่นๆ
3. จัดกิจกรรมรณรงค์ส่งเสริมการป้องกันโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์และโรคเอดส์

4. จัดบอร์ด เอกสาร และแผ่นพับเรื่องโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์และโรคเอดส์ไว้บริการให้ผู้มารับบริการหยิบอ่านได้

## 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาล หรือสถานบริการสาธารณสุข มีผู้วิจัยหลายท่านได้ศึกษาไว้ ดังต่อไปนี้

ศุภชัย คุณารัตนพฤกษ์ และดวงสมร บุญผดุง (2532) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไป ในกลุ่มตัวอย่าง 10,675 คน พบว่าในภาพรวมทั้งประเทศ จำนวนผู้ที่มีระดับความพึงพอใจต่ำ มีร้อยละ 14.5 ซึ่งมากกว่าผู้ที่มีความพึงพอใจสูงซึ่งมีร้อยละ 0.9 ในขณะที่มีผู้ที่ตอบว่า ไม่แน่ใจ มีร้อยละ 84.6 พบว่าผู้ป่วยยังมีความรู้สึกไม่พอใจในเรื่องของความพร้อมในการให้บริการ และการจัดระบบการให้บริการของโรงพยาบาล โดยเห็นว่า ยังไม่มีความสะดวกเท่าที่ควร ส่วนด้านมนุษยสัมพันธ์ ผู้มารับบริการมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองน้อยไป พุดจาไม่สุภาพ และความสนใจ เอาใจใส่จากแพทย์ ยังอยู่ในระดับไม่เป็นที่พอใจ ซึ่งสอดคล้องกับ สมชัย ภิญโญพรพาณิชย์ และเบญจมาภรณ์ ภิญโญพรพาณิชย์ (2536) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกำแพงเพชร จำนวน 400 ราย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ป่วยในหน่วยตรวจโรค ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่ำในเรื่องความสะดวกสบาย และข้อมูลที่ได้รับ

แต่จากการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่องานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลชลบุรี ของพยอม สิริบุญ และคณะ (2540) ได้ศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 380 คน พบว่า ได้รับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{x} = 2.67$ ,  $SD = 0.14$ ) ซึ่งงานที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ การจัดระบบบริการ แต่งานบริการที่ได้รับความพึงพอใจต่ำสุดคือ งานบริการการรักษา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของประไพ เทียนศาสตร์ (2542) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยวัณโรคต่อบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาลชุมชนพื้นที่ DOTS ในเขตสาธารณสุขที่ 4 จำนวน 60 คน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ป่วยวัณโรค มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพบริการ ด้านความสะดวก ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการได้รับข้อมูลข่าวสาร นอกจากนี้ยังมี ผลการศึกษาความพึงพอใจที่มีผลอยู่ในระดับดีเช่นกัน คือ การศึกษาของพีอะ บือราเฮง และคณะ (2543) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลเบตง และปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ตั้งแต่เดือน สิงหาคม 2542 – มีนาคม 2543 จำนวน 200 ราย พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการอยู่ในเกณฑ์ดี และพบว่าศาสนามีผลต่อระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5 เช่นเดียวกับการศึกษา ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มารับบริการในชมรมพัฒนาสุขภาพผู้สูงอายุ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ราชบุรี ของทองสุข คำธนะ และคณะ เมื่อเดือน กรกฎาคม - ธันวาคม 2541 จำนวน 100 คน พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ เช่น การต้อนรับ ด้าน

ประเมินภาวะสุขภาพ ด้านนันทนาการ และด้านสถานที่ สิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก และพบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มารับบริการ ในชมรมพัฒนาสุขภาพ ผู้สูงอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P < 0.05$ )

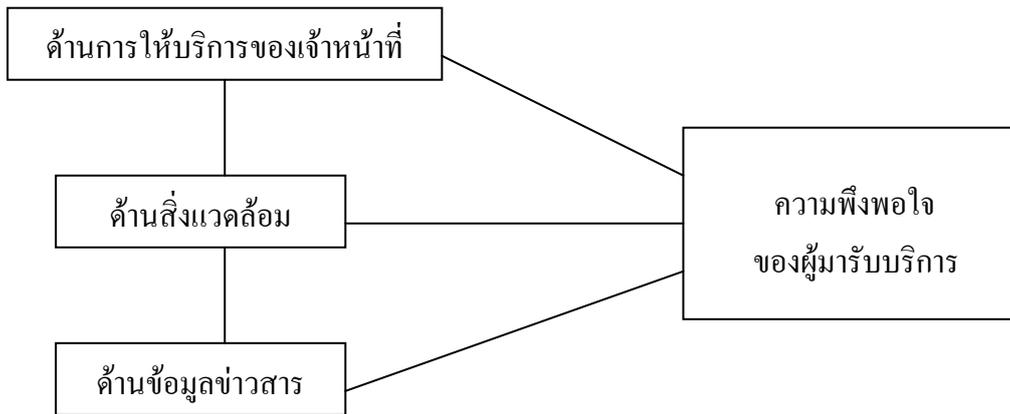
สาเหตุที่เลือกมารับบริการที่โรงพยาบาล ได้มีการศึกษา ของประคอง วรุตตมางกูร และคณะ (2541) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการมารับบริการที่โรงพยาบาลทรวงอก จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัย พบว่า สาเหตุที่เลือกมารับบริการที่โรงพยาบาลทรวงอก เพราะมีแพทย์ที่เชี่ยวชาญ มีคนแนะนำมา เดินทางสะดวก เคยเป็นผู้ป่วยเก่า และค่ารักษาไม่แพง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัย เรื่องการประเมิน คุณภาพบริการตามความคิดเห็นของประชาชน ผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลทรวงอก ใน ระยะเปลี่ยนผ่านโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ของปราณีต โสภณพิศ และคณะ (2544) ได้ศึกษากลุ่มตัวอย่าง 275 คน ซึ่งผลการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการให้เหตุผลที่เลือกมาใช้บริการที่ โรงพยาบาลนี้ เนื่องจาก มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ รองลงมาคือ มีเครื่องมือที่ทันสมัย และการเดินทางสะดวก และผู้มารับบริการส่วนใหญ่เคยเป็นผู้ป่วยเก่าของโรงพยาบาลทรวงอกมาก่อน

จากผลการศึกษาวิจัย จะเห็นได้ว่า ได้มีผู้ให้ความสนใจต่อการศึกษาความพึงพอใจ หรือความคิดเห็นของผู้ป่วย หรือผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก ในหลายๆด้าน ทำให้ทราบว่าบริการต่างๆ ที่ ให้แก่ผู้รับบริการใดเหมาะสมที่สุด ส่วนใดที่ควรปรับปรุง ซึ่งสอดคล้องกับแมนเกลดรอฟ (Mangeldorf, 1979) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ป่วย ถือเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพ ของการให้การพยาบาล

## รูปที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

#### รูปแบบการวิจัย

เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการตรวจรักษาของหน่วยกามโรคและโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยทำการศึกษาเฉพาะช่วงเวลาหนึ่ง (Cross Sectional Study) เพื่อต้องการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อบริการที่ได้รับ

#### วิธีการดำเนินการ ( Methodology )

##### ประชากรตัวอย่าง

ประชากรตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการตรวจรักษาที่หน่วยกามโรคและโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้รับการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 215 คน เก็บรวบรวมข้อมูลในเดือน กรกฎาคม 2546

##### การคำนวณขนาดตัวอย่าง

การคำนวณขนาดตัวอย่าง ใช้วิธีคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร โดยการใช้สูตร

$$n = \frac{Z^2 \alpha / 2 P Q}{d^2}$$

n = ขนาดตัวอย่าง

$$Z^2 \alpha / 2 = \text{คะแนนมาตรฐานที่ระดับความเชื่อมั่น ( 1 . 9 6 )}$$

$$P = \text{สัดส่วนของความพึงพอใจต่อการให้บริการ ( 0 . 8 5 )}$$

$$Q = 1 - P \quad ( 0 . 1 5 )$$

$$d = \text{ความคลาดเคลื่อนของความพึงพอใจมากที่สุดที่ยอมรับได้ ( 0.05 )}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.85)(0.15)}{(0.05)^2}$$

$$n = 196 \quad \text{คน}$$

$$\text{จำนวนเพิ่มอีก 10\%} = 19 \quad \text{คน}$$

$$\text{ขนาดตัวอย่างที่เก็บข้อมูลทั้งหมด} = 215 \quad \text{คน}$$

### การสุ่มตัวอย่าง

การเลือกตัวอย่างในการวิจัย มีวิธีดังนี้

1. จากการคำนวณขนาดตัวอย่าง ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 215 คน
2. ในการเก็บตัวอย่าง ใช้วิธี เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเก็บตัวอย่างจากผู้มารับบริการในแต่ละวัน ดังนี้ วันจันทร์ วันอังคาร วันพุธ เก็บวันละ 20 คน วันพฤหัสบดี และวันศุกร์ เก็บวันละ 30 คน เนื่องจาก จำนวนผู้ป่วยที่มาตรวจในแต่ละวันมีจำนวนมากขึ้นแตกต่างกัน เก็บรวบรวมข้อมูลจนกระทั่งครบจำนวนตามต้องการ

### คุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่าง

#### เกณฑ์ในการคัดเลือกเข้าศึกษา

1. ผู้ที่มารับบริการ อายุ 15-70 ปี
2. อ่านหนังสือ พูด ฟังภาษาไทยเข้าใจ

#### เกณฑ์ในการคัดเลือกรอกจากการศึกษา

1. ผู้ที่ไม่สมัครใจในการให้ข้อมูลแก่ผู้ทำการวิจัย
2. ผู้มารับบริการที่เคยตอบแบบสอบถามของการวิจัยเรื่องนี้แล้ว

### ตัวแปรในการวิจัย

#### ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้ เป็นต้น
2. ปัจจัยด้านการให้บริการในด้านต่างๆ ได้แก่
  - ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- ด้านสภาพแวดล้อม
- ด้านการรับข้อมูลข่าวสาร

### ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจที่ได้รับจากความคิดเห็นต่อการบริการในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านการได้รับข้อมูลข่าวสาร

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและความพึงพอใจ ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 - 4 เป็นแบบสอบถาม ความคิดเห็น ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านการรับข้อมูลข่าวสาร โดยให้คะแนนความพึงพอใจดังนี้

- มีความคิดเห็นเชิงบวก (ตอบว่า ดี) ให้ 3 คะแนน
- มีความคิดเห็นเชิงบวกและลบพอๆกัน (ตอบว่า ปานกลาง) ให้ 2 คะแนน
- มีความคิดเห็นเชิงลบ (ตอบว่า ควรปรับปรุง) ให้ 1 คะแนน

การจัดระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของผลรวมคะแนนความคิดเห็นในแต่ละด้าน โดยประยุกต์จากเกณฑ์ของ เสรี ลาชโรจน์, 2538 ดังนี้

- มีค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ร้อยละ 80 ของคะแนนเต็มขึ้นไป จัดเป็นมีความพึงพอใจในระดับสูง
- มีค่าคะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 60-79.9 ของคะแนนเต็ม จัดเป็นมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
- มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าร้อยละ 60 ของคะแนนเต็ม จัดเป็นมีความพึงพอใจในระดับต่ำ

### การทดสอบแบบสอบถาม

ใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมากำหนดข้อคำถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของงานวิจัย และให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นทำการทดลองใช้กับผู้มารับบริการที่หน่วยกามโรคและโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 30 คน และนำไปทดสอบ

หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีของ Cronbach's Alpha Coefficient ได้ค่าสัมประสิทธิ์ 0.91 แสดงว่าแบบสอบถามที่สร้างขึ้น มีความเชื่อมั่นในระดับสูง แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์ และทำการเก็บข้อมูล

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์ และทำความเข้าใจการตอบแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลตามความเป็นจริง และความสมบูรณ์ของข้อมูล
2. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล
3. ลง Coding ในแบบสอบถาม
4. บันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์

### การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา แจกแจงความถี่ ด้วยค่าร้อยละ (Percent)
2. กำหนดค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เป็นรายชื่อ และโดยรวม

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่หน่วยกามโรค และโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้น ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จากผู้มารับบริการจำนวน 215 คน ในเดือนกรกฎาคม 2546 และนำมาวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. แรงจูงใจซึ่งสาเหตุที่เลือกมารับบริการที่หน่วยกามโรคและโรคเอดส์ ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
3. จุดที่ได้รับบริการจากหน่วยกามโรคและโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
4. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
5. ระดับความพึงพอใจต่อด้านสภาพแวดล้อม
6. ระดับความพึงพอใจต่อด้านข้อมูลข่าวสาร
7. ผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงร้อยละ 93.5 มีอายุระหว่าง 21 – 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.5  $\bar{x} = 29.42$   $SD = 7.48$  ภูมิลำเนาส่วนใหญ่อยู่ภาคเหนือร้อยละ 34.0 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 48.4 รองลงมาเป็นระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 35.3 สถานภาพโสดและหย่า/แยกกันอยู่ ในอัตราที่พอๆ กัน คือ ร้อยละ 32.1 และ 29.7 เกือบทั้งหมดนับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 96.7 อาชีพของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คือ อาชีพพิเศษ ร้อยละ 89.3 มีรายได้ระหว่าง 6,001 – 8,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.7 โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6,703 บาท และผู้มารับบริการส่วนใหญ่ ไม่มีสิทธิในการเบิกค่ารักษาพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 97.7

**ตารางที่ 1** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่หน่วยกามโรค และโรคเอดส์ที่ 12.1  
อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	14	6.5
หญิง	201	93.5
<b>อายุ (ปี)</b>		
< 21	23	10.7
21-25	57	26.5
26-30	51	23.7
31-35	41	19.1
36-40	23	10.7
41-45	13	6.0
≥ 46	7	3.3
	<b><math>\bar{x} = 29.42</math></b>	<b><math>SD = 7.48</math></b>
<b>ภูมิลำเนา</b>		
ภาคกลาง	30	14.0
ภาคเหนือ	73	34.0
ภาคอีสาน	48	22.3
ภาคใต้	59	27.4
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	5	2.3
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ไม่ได้เรียน	7	3.3
ประถมศึกษา	104	48.4
มัธยมศึกษา	76	35.3
ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา	25	11.6
ปริญญาตรีขึ้นไป	3	1.4

**ตารางที่ 1** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่หน่วยกามโรค และโรคเอดส์ที่ 12.1  
อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
สภาพสมรส		
โสด	69	32.1
สมรส	41	19.1
หม้าย	41	19.1
หย่า / แยกกันอยู่	64	29.7
ศาสนา		
พุทธ	208	96.7
คริสต์	5	2.3
อิสลาม	2	1.0
อาชีพ		
อาชีพพิเศษ	192	89.3
รับจ้าง	13	6.1
เกษตรกร	2	0.9
ค้าขาย	3	1.4
แม่บ้าน	2	0.9
อื่นๆ	3	1.4
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)		
ไม่มีรายได้	2	0.9
น้อยกว่า 2,000	6	2.8
2,001 - 4,000	50	23.3
4,001 - 6,000	20	9.3
6,001 - 8,000	81	37.7
8,001 - 10,000	22	10.2
≥ 10,000	34	15.8
$\bar{x} = 6,703$		<b>SD = 1.44</b>

**ตารางที่ 1** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการที่หน่วยกามโรค และโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
สิทธิการรักษา		
เบิกได้	5	2.3
เบิกไม่ได้	210	97.7

**2. แรงจูงใจซึ่งเป็นสาเหตุที่เลือกมารับบริการที่หน่วยกามโรค และโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา**

สาเหตุที่ผู้มารับบริการเลือกมาตรวจรักษาที่หน่วยกามโรค และโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มากที่สุด คือ เจ้าของสถานบริการทางเพศให้มาตรวจ คิดเป็นร้อยละ 61.9 รองลงมา คือ ให้บริการรวดเร็ว และค่ารักษาไม่แพง คิดเป็นร้อยละ 55.8 และ 53.0 ตามลำดับ

**ตารางที่ 2** แสดงจำนวนร้อยละของผู้มารับบริการ จำแนกตามสาเหตุที่เลือกมารับบริการที่หน่วยกามโรคและโรคเอดส์ ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ( 1 รายสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ )

สาเหตุที่เลือกมารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของสถานบริการทางเพศให้มาตรวจ	133	61.9
บริการรวดเร็ว	120	55.8
ค่ารักษาไม่แพง	114	53.0
เคยมาตรวจที่หน่วยกามโรคฯ	102	47.4
มีผู้เชี่ยวชาญตรวจรักษา	64	29.8
การเดินทางสะดวก	58	27.0
มีคนแนะนำมา	51	23.7
มีญาติ	36	16.7
อื่นๆ (ได้รับใบติดตามการรักษา)	5	2.3

### 3. จุดที่ได้รับบริการจากหน่วยกามโรค และโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

เมื่อจำแนกจุดบริการต่างๆ ที่ต้องการศึกษาออกเป็น 13 จุด พบว่า ส่วนใหญ่ผู้มารับบริการเกือบทุกคนต้องผ่านจุดทำบัตร คิดเป็นร้อยละ 99.1 รองลงมา คือ จุดตรวจวินิจฉัยและสั่งการรักษา คิดเป็นร้อยละ 96.3 และจุดที่ได้รับบริการน้อยที่สุด คือ จุดติดตามผู้ป่วยและผู้สัมผัสโรค ร้อยละ 14.4

**ตารางที่ 3** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามจุดที่ได้รับบริการของหน่วยกามโรคและโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

จุดบริการ	ได้รับ		ไม่ได้รับ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จุดทำบัตร	213	99.1	2	0.9
จุดเจาะเลือด	145	67.4	70	32.6
จุดตรวจภายในสตรี	197	91.6	18	8.4
จุดตรวจผู้ชาย / ตรวจผิวหนัง	14	6.5	201	93.5
จุดตรวจวินิจฉัยทางห้องปฏิบัติการ	206	95.8	9	4.2
จุดตรวจวินิจฉัยและสั่งการรักษา	207	96.3	8	3.7
จุดเก็บเงินค่ารักษา	139	64.7	76	35.3
จุดจ่ายยา	91	42.3	124	57.7
จุดติดตามผู้ป่วยและผู้สัมผัสโรค	31	14.4	184	85.6
จุดให้คำปรึกษาทางการแพทย์และสังคม	106	49.3	109	50.7
จุดคลินิกส่งเสริมสุขภาพ (นิรนาม)	81	37.7	134	62.3
จุดที่พักรอหน้าห้องตรวจ	201	93.5	14	6.5
ห้องสุขา	114	53.0	101	47.0

#### 4. ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับดี พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการรวดเร็วเป็นขั้นตอนตามลำดับก่อนหลัง และได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพอย่างชัดเจน ฯลฯ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 2.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30 คิดเป็นร้อยละ 93.6

**ตารางที่ 4** แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) จำนวนร้อยละ (%) และระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่หน่วยกามโรคและโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาโดยแยกเป็นรายชื่อ ดังนี้ (n = 215)

ความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่	$\bar{x}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับดี พุดจาไพเราะ				
ยิ้มแย้ม แจ่มใส	2.86	.35	95.3	สูง
2. การให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว				
เป็นขั้นตอนตามลำดับก่อนหลัง	2.78	.46	92.6	สูง
3. ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการดูแล				
สุขภาพอย่างชัดเจน	2.73	.52	91.0	สูง
4. เมื่อมีปัญหาข้อสงสัยระหว่างรับบริการ				
เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาด้วยความสนใจ				
ให้คำแนะนำช่วยเหลืออย่างเต็มที่	2.80	.43	93.3	สูง
5. เมื่อสิ้นสุดการให้บริการแต่ละจุด				
เจ้าหน้าที่จะแจ้งให้ทราบทุกครั้งและ				
แนะนำให้ไปรับบริการที่จุดอื่นต่อ	2.91	.31	97.0	สูง
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>2.81</b>	<b>.30</b>	<b>93.6</b>	<b>สูง</b>

## 5. ระดับความพึงพอใจต่อด้านสภาพแวดล้อมของหน่วยกัมโรค และโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ฯ

ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อสภาพแวดล้อมหน่วยกัมโรค และโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านอาคารสถานที่ตั้ง ด้านความเหมาะสมของจุดบริการ ด้านความเหมาะสมของจุดสนับสนุนบริการ จุดพักรอหน้าห้องตรวจ และห้องสุขา โดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ย 2.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.20 คิดเป็นร้อยละ 92.6 แต่จุดที่พึงพอใจมากที่สุด คือ จุดพักรอหน้าห้องตรวจโรค คิดเป็นร้อยละ 95.6 และที่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ ห้องสุขา คิดเป็นร้อยละ 86.3

**ตารางที่ 5** แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) จำนวนร้อยละ (%) และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของหน่วยกัมโรคและโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยแยกเป็นรายชื่อ ดังนี้ (n = 215)

ความพึงพอใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. เกี่ยวกับอาคารที่ตั้ง</b>				
- เดินทางมาติดต่อสะดวกหาง่าย	2.84	.37	94.6	สูง
- ที่ตั้งมีป้ายบอกชัดเจน	2.86	.35	95.3	สูง
- บริเวณรอบๆสะอาดสวยงาม	2.76	.44	92.0	สูง
- มีที่จอดรถเพียงพอ	2.63	.50	87.6	สูง
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>2.77</b>	<b>.29</b>	<b>92.3</b>	<b>สูง</b>
<b>2. ความเหมาะสมของจุดบริการ</b>				
- ที่ตั้งเหมาะสม สะดวกต่อ				
การรับบริการ	2.77	.42	92.3	สูง
- แต่ละจุดมีป้ายบอกชัดเจน	2.87	.36	95.6	สูง
- มีโปสเตอร์และเอกสาร เผยแพร่				
ความรู้เหมาะสมน่าสนใจ	2.73	.49	91.0	สูง
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>2.78</b>	<b>.31</b>	<b>92.6</b>	<b>สูง</b>

**ตารางที่ 5** แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) จำนวนร้อยละ (%) และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของหน่วยกามโรคและโรคเอดส์ ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยแยกเป็นรายชื่อ ดังนี้ (n = 215) (ต่อ)

ความพึงพอใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
<b>3. ความเหมาะสมของจุดสนับสนุนบริการ</b>				
<b>3.1 จุดพักรอหน้าห้องบัตร</b>				
มีอากาศถ่ายเทสะดวก	2.88	.34	96.0	สูง
มีแสงสว่างเพียงพอ	2.92	.28	97.3	สูง
มีเก้าอี้เพียงพอ	2.90	.30	96.6	สูง
สะอาดมีถังขยะเพียงพอ	2.74	.49	91.3	สูง
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>2.86</b>	<b>.23</b>	<b>95.3</b>	<b>สูง</b>
<b>3.2 จุดพักรอหน้าห้องตรวจ</b>				
มีอากาศถ่ายเทสะดวก	2.92	.27	97.3	สูง
มีแสงสว่างเพียงพอ	2.93	.25	97.6	สูง
มีเก้าอี้เพียงพอ	2.90	.30	96.6	สูง
สะอาดมีถังขยะเพียงพอ	2.74	.49	91.3	สูง
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>2.87</b>	<b>.23</b>	<b>95.6</b>	<b>สูง</b>
<b>3.3 ห้องสุขา</b>				
มีอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่มีกลิ่น	2.50	.57	83.3	สูง
มีแสงสว่างเพียงพอ	2.5	.54	85.6	สูง
สะอาดมีถังขยะเพียงพอ	2.62	.54	87.3	สูง

**ตารางที่ 5** แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) จำนวนร้อยละ (%) และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของหน่วยกามโรค และโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยแยกเป็นรายข้อ ดังนี้ (n = 215) (ต่อ)

ความพึงพอใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
มีน้ำใช้เพียงพอ	2.70	.50	90.0	สูง
รวมเฉลี่ย	2.59	.44	86.3	สูง
รวมเฉลี่ยทั้งหมด	<b>2.78</b>	<b>.20</b>	<b>92.6</b>	<b>สูง</b>

#### 6. ระดับความพึงพอใจต่อต้านข้อมูลข่าวสาร

ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อต้านข้อมูลข่าวสาร พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับข้อมูลเรื่องโรค วิธีการรักษาและป้องกันโรค ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา ได้อ่านโปสเตอร์ และเอกสารที่จัดไว้ และมีความมั่นใจในการรักษาความลับของเจ้าหน้าที่ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง มีคะแนนเฉลี่ย 2.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.27 คิดเป็นร้อยละ 92.6

**ตารางที่ 6** แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) จำนวนร้อยละ (%) และระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านข้อมูลข่าวสารของหน่วยกามโรค และโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยแยกเป็นรายข้อ ดังนี้ (n = 215)

ความพึงพอใจเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านข้อมูลข่าวสาร	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ท่านได้ข้อมูลเกี่ยวกับโรคอย่างชัดเจน	2.77	.42	92.3	สูง
2. ท่านทราบวิธีการรักษาและป้องกันโรค	2.78	.42	92.6	สูง
3. ท่านได้รับคำแนะนำการใช้ยาจนเข้าใจ	2.80	.43	93.3	สูง
4. ท่านอ่านโปสเตอร์และเอกสารที่จัดไว้	2.72	.45	90.6	สูง
5. ท่านพอใจและมั่นใจในการรักษาความลับของเจ้าหน้าที่	2.85	.36	95.0	สูง
รวมเฉลี่ย	<b>2.78</b>	<b>.27</b>	<b>92.6</b>	<b>สูง</b>

### 7. ผลประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ

ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่หน่วยกามโรค และโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในแต่ละด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทุกด้าน อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 2.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.26 คิดเป็นร้อยละ 93.0 แต่ที่พึงพอใจมากที่สุด คือ พึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 93.6

**ตารางที่ 7** แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) จำนวนร้อยละ (%) และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ ของหน่วยกามโรค และโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยแยกเป็นรายข้อ ดังนี้ (n = 215)

ตัวแปรที่นำมาประเมิน	$\bar{X}$	SD	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	2.81	.30	93.6	สูง
2. ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อม	2.78	.20	92.6	สูง
3. ความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสาร	2.78	.27	92.6	สูง
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>2.79</b>	<b>.26</b>	<b>93.0</b>	<b>สูง</b>

## บทที่ 5

### อภิปรายผล สรุปผล และข้อเสนอแนะ

#### อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สภาพแวดล้อม และด้านข้อมูลข่าวสาร ของหน่วยกามโรคและโรคเอดส์ ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า

1. ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอาชีพเป็นหญิงอาชีพพิเศษ เนื่องจากหน่วยกามโรค และโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ เป็นสถานบริการเฉพาะทางที่ตรวจรักษาโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ และโรคผิวหนัง ในลักษณะของศูนย์สาธิตบริการ ดังนั้น จึงพบว่า มีหญิงอาชีพพิเศษมาใช้บริการมากที่สุดถึงร้อยละ 89.3 และส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาที่ไม่สูงนัก คืออยู่ในระดับประถมศึกษา ถึง มัธยมศึกษา

2. แรงจูงใจซึ่งเป็นสาเหตุที่ผู้มารับบริการเลือกมาตรวจรักษาที่หน่วยกามโรคและโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เนื่องจาก เจ้าของสถานบริการทางเพศให้มาตรวจ รองลงมา คือ ให้บริการรวดเร็ว และค่ารักษาไม่แพง ซึ่งแตกต่างจาก ผลการวิจัยของ ประณีต โสภณพิศ และคณะ (2544) ที่พบว่า ผู้มารับบริการให้เหตุผลที่เลือกมาใช้บริการที่โรงพยาบาลทรวงอก คือ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ รองลงมา คือ มีเครื่องมือทันสมัย และการเดินทางสะดวก การที่ผู้มารับบริการให้เหตุผลในการเลือกมาตรวจที่หน่วยกามโรค และโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา คือ เจ้าของสถานบริการทางเพศให้มาตรวจ แสดงถึง การตรวจเยี่ยมแหล่งแพร่กามโรค (สถานบริการทางเพศ) ของเจ้าหน้าที่ระดับวิทยา และการให้สุขศึกษา ประชาสัมพันธ์นอกสถานที่แก่สถานบริการทางเพศ ของหน่วยกามโรคและโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีประสิทธิภาพ ทำให้เจ้าของสถานบริการทางเพศ และหญิงอาชีพพิเศษ ตระหนักถึงความสำคัญของการมาตรวจรักษาเป็นประจำ ตามกฎระเบียบที่ทางหน่วยกามโรคและโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้วางไว้ คือ ให้มาตรวจสัปดาห์ละครั้ง หรือ เดือนละครั้ง แล้วแต่ประเภทของการบริการนั้นๆ นอกจากนี้ ทางหน่วยกามโรคและโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ยังได้จัดระบบบริการในการตรวจรักษาได้อย่างเหมาะสม ทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ แต่เพื่อให้การตรวจรักษามีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ควรจะส่งเสริม สนับสนุน “จุดแข็งใหม่” ให้เกิดขึ้นอีก คือ มีผู้เชี่ยวชาญตรวจรักษา เพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยกามโรคและโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในการเป็นศูนย์สาธิตบริการ และการศึกษาวิจัย

3. จุดที่ผู้มารับบริการได้รับบริการน้อยที่สุด คือ จุดติดตามผู้ป่วยและผู้สัมผัสโรค (ร้อยละ 14.4) เนื่องจากจุดบริการนี้เป็นจุดติดตามผู้ที่มาตรวจแล้ว พบว่า ผู้ป่วยเป็นกามโรค ซึ่งเจ้าหน้าที่จะสอบถามแหล่งที่มาของโรคนั้นๆ และออกไปนัดให้ผู้ป่วยมาตรวจ ตามที่เจ้าหน้าที่นัดหมาย เพื่อติดตามผลการรักษา พร้อมทั้งให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัว และติดตามผู้สัมผัสโรคให้มาตรวจรักษา ตามแนวทางการดำเนินงานป้องกันควบคุมโรค ของกรมควบคุมโรค

4. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ อยู่ในระดับสูง เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับดี พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการรวดเร็วเป็นขั้นตอนตามลำดับก่อนหลัง และได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพอย่างชัดเจน ส่วนความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อม และด้านข้อมูลข่าวสาร ก็อยู่ในระดับสูงเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัย ของประไพ เทียนศาสตร์ (2542) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยวัณโรคต่อการบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาลชุมชนพื้นที่ DOTS ในเขตสาธารณสุขที่ 4 จำนวน 60 คน พบว่า ความพึงพอใจของผู้ป่วยวัณโรค มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพบริการ ด้านความสะอาด ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านการได้รับข้อมูลข่าวสาร

### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่หน่วยกามโรคและโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นผู้ที่มีมาตรวจรักษาที่หน่วยกามโรค และโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 215 คน เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ในเดือนกรกฎาคม 2546 แล้วนำมาประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 93.5) มีอายุระหว่าง 21-25 ปี (ร้อยละ 26.5) รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 26-30 ปี (ร้อยละ 23.7) ภูมิลำเนาส่วนใหญ่อยู่ภาคเหนือ (ร้อยละ 34.0) ระดับการศึกษาไม่สูงนัก คืออยู่ในระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 48.4) รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา (ร้อยละ 35.3) มีสถานภาพโสด และหย่า/แยกกันอยู่ มีอัตราใกล้เคียงกัน (ร้อยละ 32.1 และ 29.7) กลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดนับถือศาสนาพุทธ (ร้อยละ 96.7) ส่วนอาชีพของผู้มารับบริการส่วนใหญ่ คือ อาชีพพิเศษ (ร้อยละ 89.3) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6,703 บาท ซึ่งใกล้เคียงกับรายได้เฉลี่ยของประชากรของประเทศ ปี 2545 ที่มีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 4,549 บาทต่อคน (กองบัญชาการตำรวจ สศช. 2545) และผู้มารับบริการส่วนใหญ่ไม่มีสิทธิในการเบิกค่ารักษาพยาบาล (ร้อยละ 97.7)

2. แรงจูงใจซึ่งเป็นสาเหตุที่ผู้มารับบริการเลือกมาตรวจรักษาที่หน่วยกามโรค และโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ส่วนใหญ่คือ เจ้าของสถานบริการทางเพศให้มาตรวจ (ร้อยละ 61.9) รองลงมาคือ มีการบริการที่รวดเร็ว (ร้อยละ 55.8) และคำรักษาไม่แพง (ร้อยละ 53.0)

3. จุดที่ได้รับบริการ จำแนกเป็นจุดบริการต่างๆ 13 จุด พบว่า ส่วนใหญ่ผู้มารับบริการ ได้รับบริการที่จุดทำบัตร (ร้อยละ 99.1) รองลงมาคือ จุดตรวจวินิจฉัย และตั้งการรักษา (ร้อยละ 96.3) จุดบริการที่ได้รับบริการน้อยที่สุด คือ จุดติดตามผู้ป่วยและผู้สัมผัสโรค (ร้อยละ 14.4)

4. ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวม อยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 2.79$ ) โดยเฉพาะด้านความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ ( $\bar{X} = 2.81$ ) ส่วนความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อม และด้านข้อมูลข่าวสาร ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับสูงเท่าๆกัน ( $\bar{X} = 2.78$ )

### ข้อเสนอแนะ

1. ผลจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่หน่วยกามโรคและโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง แต่มีบางประเด็นที่ผู้มารับบริการประเมินความพึงพอใจต่ำกว่าด้านอื่นๆ ได้แก่ ห้องสุขา และเรื่องสถานที่จอดรถ ดังนั้น ควรมีการนำเสนอผลการวิจัยต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อขอรับการพิจารณาให้การสนับสนุน ด้านบริหารและการจัดการสภาพแวดล้อม เพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2. ควรมีการนำเสนอผลการวิจัยต่อผู้บังคับบัญชา และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านการตรวจรักษา เพื่อทราบ จุดเด่น จุดด้อย ของการบริการเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการในส่วนที่เกี่ยวข้องให้ดียิ่งขึ้น เป็นไปตามความคาดหวังของผู้มารับบริการ และสอดคล้องกับพันธกิจใหม่ของหน่วยงาน

3. ควรมีการขยายผล โดยทำการเผยแพร่ผลงานสู่สถานบริการที่ให้บริการด้านการตรวจรักษาแห่งอื่น เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนางานบริการตรวจรักษาของหน่วยงาน และเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเรื่องอื่นๆ ต่อไป

## รายการอ้างอิง

คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี พันตำรวจโททักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี แถลงต่อรัฐสภา  
วันจันทร์ที่ 26 กุมภาพันธ์ 2544. อัดสำเนา.

ทองสุข คำชนะ, สุพัตรา ไตรอุดมศรี และ ลิลิต ศิริทรัพย์จันทน์. (2542). ความพึงพอใจของผู้สูงอายุ  
ที่มารับบริการในชมรมพัฒนาสุขภาพผู้สูงอายุ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ราชบุรี.

<http://www.bcnr.moph.go.th/research/abst6.htm>

ธงชัย สันติวงษ์. (2530). องค์การและการบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

ประคอง วรุตตมางกูร, ชิดา ศุภโรจน์ และ เรวดี พงศ์ชำนาญ. (2541). ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการ  
มารับบริการที่โรงพยาบาลทรวงอก. วารสารโรงพยาบาลทรวงอก, 3, 29-39.

ประไพ เทียนศาสตร์. (2542). ความพึงพอใจของผู้ป่วยวัณโรคต่อการบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาล  
ชุมชนพื้นที่ DOTS ในเขตสาธารณสุขที่ 4. รายงานวิจัย. สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4  
จังหวัดราชบุรี.

ปราณีต โสภณพิศ, กรณิกา ตั้งเจริญสุข และ สมสวาท รัชมีวงศ์. (ก.ย. - ธ.ค. 2544). การประเมิน  
คุณภาพบริการตามความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล  
ทรวงอก ในระยะเปลี่ยนผ่านของโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า. วารสารโรง  
พยาบาลโรคทรวงอก, 6(3), 16-33.

พยอม ศิริบุญ, สุดา วิไลเลิศ และพนิดา กาญจนพงศ์กุล. (2540). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อ  
งานบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลชลบุรี. รายงานการวิจัย. ฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาล  
ชลบุรี.

พิบูลย์ ศรีชัย, โกวิท พรรณเชษฐ์, ราตรี ยะสนิล และอุษณา กิตติประยูร. (2545). ความพึงพอใจของผู้  
มารับบริการต่อการให้บริการตรวจรักษาของศูนย์วัณโรคเขต 9 พิษณุโลก. รายงานการวิจัย.  
สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 9 จังหวัดพิษณุโลก.

พีอะ บือราแสง, สุรีย์ ธรรมจักร และนารือเมาะ รอเรเซ. (2543). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลเบตง. <http://hospital.moph.go.th/betong/Research21.htm>

วดี สุขสมบูรณ์ และคณะ. (2538). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐ : 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้. รายงานการวิจัย ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลหาดใหญ่.

รายได้เฉลี่ยของประชากร ปี 2545. กองบัญชีประชาชาติ สำนักคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. อัดสำเนา.

ศุภชัย คุณารัตนพฤกษ์ และดวงสมร บุญผดุง. (2532). การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านรักษาพยาบาล โรงพยาบาลทั่วไป. รายงานการวิจัย. กองโรงพยาบาลภูมิภาค กระทรวงสาธารณสุข. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์วชิรรินทร์สาส์น.

สมชัย ภิญโญพรพาณิชย์ และเบญจมาภรณ์ ภิญโญพรพาณิชย์. (2536). ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกำแพงเพชร. รายงานการวิจัย. กองโรงพยาบาลภูมิภาค.

สุรพร ปุ้ยเจริญ และคณะ. (2538). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกที่มีต่อโรงพยาบาลสงขลา. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรบัณฑิต วิชาการวิจัยทางการพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สงขลา.

เสรี लाखโรจน์. (2535). สภาพการจัดและประเมินผลการศึกษาในโรงเรียน. เอกสารการสอนชุดวิชาบริหาร และการจัดการวัดและประเมินผลการศึกษา. (หน่วยที่ 3, พิมพ์ครั้งที่ 1). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

Aday, Lu Ann, , and Anderson, Ronald. (1970). Development of indices of access to medical care. Michigan Ann Arbor : Health Administration Press.

Davis, Kaith. (1976). Human relation at work the dynamic of organizational behavior. New York : MC. Graw Hill Book Company.

- Fremont E. Kast & James E. Rosenzweig. (1970). Organization and management ; A System Approach. New York : MC. Graw Hill Book Company.
- Mangelsdorff, A (1979 = Jan). Patient satisfaction questionnaire. Medical care 17. 86-90.
- Maslow A. H. (1970). Motivation and personality. 2 nd ed. New York : Harper and Row.
- Morse, Nancy. C.(1955). Satisfaction in the white collar job. Michigan : University of Michigan Press.
- Powell, D.H. (1985). Understanding Human Justment : Normal adaptation though the life cycle. Boston : fittle Brown.
- Risser, N.L. (1975). Development of an instrument to measure patient satisfaction with nurse and nursing care in primary care settings. Nursing Research. 24(1) 45-52.
- Ware, J.E. Davis – Avery, A & Stewart, A.L. (1978). The measurement and measing of patient satisfaction. Health & Medical Care service review, 1(1) 1-15.

# ภาคผนวก



10. แรงจูงใจซึ่งเป็นสาเหตุที่เลือกมารับบริการที่หน่วยกามโรคและโรคเอดส์ ฯ

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |                                |   |
|--------------------------------|---|
| 1. ( ) มีผู้เชี่ยวชาญตรวจรักษา | 6. ( ) บริการรวดเร็ว                      |
| 2. ( ) ค่ารักษาไม่แพง          | 7. ( ) เคยมาตรวจที่ศูนย์ ฯ /หน่วยกามโรค ฯ |
| 3. ( ) มีคนแนะนำมา             | 8. ( ) เจ้าของสถานบริการทางเพศให้มาตรวจ   |
| 4. ( ) มีญาติ                  | 9. ( ) อื่นๆระบุ.....                     |
| 5. ( ) การเดินทางสะดวก         |   |

11. ท่านได้รับบริการที่จุดบริการใดบ้างในวันนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ( ) จุดทำบัตร
2. ( ) จุดเจาะเลือด / นีคยา
3. ( ) จุด ตรวจภายในสตรี
4. ( ) จุดตรวจผู้ป่วยชาย และตรวจผิวหนัง
5. ( ) จุดตรวจวินิจฉัยทางห้องปฏิบัติการ (ชั้นสูตรโรค)
6. ( ) จุดตรวจวินิจฉัยและสั่งการรักษา
7. ( ) จุดเก็บเงินค่ารักษา
8. ( ) จุดจ่ายยา
9. ( ) จุดติดตามผู้ป่วยและผู้สัมผัสโรค
10. ( ) จุดให้คำปรึกษาทางการแพทย์และสังคม
11. ( ) จุดคลินิกส่งเสริมสุขภาพ (คลินิกนิรนาม)
12. ( ) จุดที่พักรอหน้าห้องตรวจ
13. ( ) ห้องสุขา

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของหน่วยกัมโรค  
และโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

กรุณาใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในข้อที่ท่านเลือก

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ		
	ดี	ปานกลาง	ควรปรับปรุง
1. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับดี พูดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส			
2. การให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว เป็นขั้นตอนตามลำดับก่อนหลัง			
3. ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการดูแล สุขภาพอย่างชัดเจน			
4. เมื่อมีปัญหาข้อสงสัยระหว่างรับ บริการเจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาด้วย ความสนใจ ให้คำแนะนำช่วยเหลือ อย่างเต็มที่			
5. เมื่อสิ้นสุดการให้บริการในแต่ละจุด เจ้าหน้าที่จะแจ้งให้ทราบทุกครั้งและ แนะนำให้ไปรับบริการที่จุดอื่นต่อ			

**ส่วนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของท่านต่อสภาพแวดล้อมของหน่วยกัมโรค และโรคเอดส์ที่  
**12.1** อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

กรุณาใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในข้อที่ท่านเลือก

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ		
	ดี	ปานกลาง	ควรปรับปรุง
1. เกี่ยวกับอาคารและที่ตั้ง <ul style="list-style-type: none"> <li>- การเดินทางมาติดต่อสะดวกหาง่าย</li> <li>- ที่ตั้งมีป้ายบอกชัดเจน</li> <li>- รอบๆ บริเวณสะอาด สวยงาม</li> <li>- มีที่จอดรถเพียงพอ</li> </ul>			
2. ความเหมาะสมของจุดบริการ <ul style="list-style-type: none"> <li>- ที่ตั้งของแต่ละจุดบริการเหมาะสม</li> <li>สะดวกต่อการรับบริการ</li> <li>- แต่ละจุดมีป้ายบอกเครื่องหมายแสดงชัดเจน</li> <li>- การตั้งป้ายโปสเตอร์ และเอกสารเผยแพร่ความรู้เหมาะสม น่าสนใจ</li> </ul>			
3. ความเหมาะสมของจุดสนับสนุนบริการ <p>3.1 จุดพักรอหน้าห้องบัตร</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีอากาศถ่ายเทสะดวก</li> <li>- มีแสงสว่างเพียงพอ</li> <li>- มีเก้าอี้นั่งรอเพียงพอ</li> <li>- บริเวณสะอาด มีถังขยะเพียงพอ</li> </ul>			
3.2 จุดพักรอหน้าห้องตรวจ <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีอากาศถ่ายเทสะดวก</li> <li>- มีแสงสว่างเพียงพอ</li> <li>- มีเก้าอี้นั่งรอเพียงพอ</li> <li>- บริเวณสะอาด มีถังขยะเพียงพอ</li> </ul>			

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ		
	ดี	ปานกลาง	ควรปรับปรุง
3.3 ห้องสุขา <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่มีกลิ่นที่ ไม่พึงประสงค์</li> <li>- มีแสงสว่างเพียงพอ</li> <li>- สะอาด มีถังขยะเพียงพอ</li> <li>- มีน้ำใช้เพียงพอ</li> </ul>			

**ส่วนที่ 4** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของท่านต่อต้านข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานโรค และโรคเอดส์ที่  
**12.1** อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

กรุณาใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในข้อที่ท่านเลือก

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ		
	ดี	ปานกลาง	ควรปรับปรุง
1. ท่านได้ข้อมูลเกี่ยวกับโรคต่างๆ อย่างชัดเจน			
2. ท่านทราบว่าปฏิบัติตัวอย่างไร ในด้านการรักษาและป้องกันโรคในครั้งนี้			
3. ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้จ่ายเงินเป็นที่เข้าใจ			
4. ท่านได้อ่านโปสเตอร์ หรือเอกสารความรู้ที่ได้จัดไว้แล้ว			
5. ท่านพึงพอใจ และมั่นใจว่าเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญในเรื่องการรักษาความลับของผู้ป่วยเป็นอย่างไร			