

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เดินทางเข้า-ออกประเทศไทย : ศึกษาเฉพาะกรณีด้านควบคุม
โรคติดต่อระหว่างประเทศสู่ไทย- ลก จังหวัดนครราชสีมา ปี พ.ศ. 2548

ปัทม วิวัฒนานนท์ ศษ.ม

อรุณ มะหิ นศ.ม

งานด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 สงขลา

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เดินทางเข้า-ออกประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์คนไทยที่ผ่านแดนฯ จำนวน 188 คน เก็บข้อมูลระหว่าง มกราคม 2548 – กุมภาพันธ์ 2548 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และสถิติการถดถอยพหุคูณ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และสถิติการถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษเป็นเพศชาย ร้อยละ 55.9 เป็นกลุ่มอายุ 30 – 39 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 43.6) มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 47.9 ระดับการศึกษาส่วนมาก (ร้อยละ 82.4) ต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพส่วนใหญ่ (ร้อยละ 64.4) คืออาชีพรับจ้าง รายได้ต่อเดือนมากที่สุด (ร้อยละ 46.3) ต่ำกว่า 5,000 บาท สำหรับจำนวนครั้งในการไปรับบริการในรอบปีที่ผ่านมา มากที่สุด (ร้อยละ 47.9) มากกว่า 26 ครั้ง ระยะเวลาในการรับบริการที่ผ่านมาส่วนมาก (ร้อยละ 88.3) น้อยกว่า 20 นาที เมื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับอยู่ในระดับที่ดียิ่ง และเมื่อแยกพิจารณาเป็น 3 ด้าน คือ 1) ความมีคุณภาพของการบริการ พบว่าผู้รับบริการได้รับบริการที่ดี เจ้าหน้าที่ด้านควบคุมโรคฯ ให้บริการอย่างเต็มที่มีความเป็นกันเอง แสดงความกระตือรือร้น ให้ความสนใจเกี่ยวกับการซักถาม และมีส่วนน้อยที่แสดงออกถึงความรำคาญ 2) ความเสมอภาคและเป็นธรรม พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อเจ้าหน้าที่ด้านควบคุมโรคฯ นั้น เจ้าหน้าที่ฯ ให้ความสำคัญกับผู้เดินทางเข้า - ออกประเทศ มีการให้บริการตามลำดับคิว 3) บุคลิกภาพ ท่าที และมารยาท พบว่า ผู้รับบริการยอมรับและพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดเรียบร้อย และให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ คือ ตัวแปรสถานภาพสมรส อาชีพ ระบบการให้บริการ และการบริหารจัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P\text{-Value} < 0.05$) สมการพหุคูณของตัวแปรดังกล่าว อธิบายความผันแปรของความพึงพอใจได้ร้อยละ 37.5 ($R^2 = 0.375$)

ข้อเสนอแนะจากการศึกษากลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ด้านควบคุมโรคฯ ควรจัดระเบียบของสถานที่ให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น เนื่องจากจำกัดด้วยสถานที่และอุปกรณ์บางอย่าง เช่น สถานที่จอดยานพาหนะ เก้าอี้นั่งรอ โต๊ะเขียนเอกสาร ห้องน้ำห้องส้วมมีไม่เพียงพอ ไม่มีที่ดื่มน้ำ และสถานที่นั่งรอมีสภาพสิ่งแวดล้อมไม่ดี