

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	ภูมิบ่อพลับ

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา

พ.ศ. 2546

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 ($\bar{x} = 2.79$) การบริการที่ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด 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.