



**คุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพ
ของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย
Medical Examination Quality of the International Organization for
Migration (IOM) Thailand**

ศศิชา ชูณรุ่งโรจน์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาการปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

พุทธศักราช 2567

(ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสยาม)



ชื่อวิจัย (ภาษาไทย) คุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย

(ภาษาอังกฤษ) Medical Examination Quality of the International Organization for Migration (IOM) Thailand

นามผู้วิจัย (ภาษาไทย) นางสาว ศศิชา ชุณหะรุ่งโรจน์

(ภาษาอังกฤษ) Miss Sasicha Chunharungroj

รหัสประจำตัวนักศึกษา 6617902011

สาขา การปกครอง

คณะ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต

ปีการศึกษา 2567

สารนิพนธ์ฉบับนี้ได้รับความเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาญชัย จิตรเหล้าอาพร)

เมื่อวันที่ 16 / 12 / 2567

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัยสาขารัฐศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตาภา ถิรศิริกุล)

เมื่อวันที่ 16 / 12 / 2567

Frank Stiles

คำสำคัญ : ความคาดหวัง, คุณภาพการให้บริการ, สำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการ
โยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย

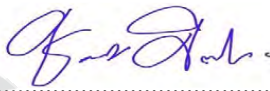
Abstract

Title Medical Examination Quality of the International Organization for Migration (IOM) Thailand specifically in the Migration Health Assessment Center

By Miss Sasicha Chunharungroj

Degree Master's degree of Political Science (Government)

Major Political Science (Government)

Advisor 

 (Asst. Prof. Dr. Chanchai Chitlaoarporn)

The primary objectives of this research are: 1) to evaluate the quality of health check services provided by the International Organization for Migration (IOM) Thailand, with an emphasis on service standards and efficiency across various client demographics, 2) to compare the quality of health check services based on individual factors including gender, age, occupation, and income, aiming to reveal disparities in service delivery among individuals with diverse characteristics; 3) to explore the relationship between clients' service expectations and the quality of services rendered by IOM Thailand, striving to understand how these expectations influence their assessments of service quality. A sample of 400 service users were analyzed through a questionnaire as the primary data collection tool. The data underwent statistical analysis, employing mean, standard deviation, and inferential statistics, including t-tests and F-tests (One-way ANOVA). Should statistically significant differences be identified at the 0.05 level, the Least Significant Difference test was applied for pairwise comparisons. This research is essential as it offers comprehensive insights that can be implemented to enhance service quality, ultimately better meeting clients' needs.

Keywords: expectations, service quality, International Organization for Migration (IOM) Thailand



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือของบุคคลหลายท่าน ซึ่งบุคคลสำคัญที่ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาญชัย จิตรเหล่าอาพร อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นอย่างสูง โดยท่านได้ติดตามให้คำแนะนำและเสนอแนะข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนการตรวจทานและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ที่เกิดขึ้น ระหว่างการวิจัยอย่างใกล้ชิดและให้กำลังใจตลอดระยะเวลาในการจัดทำจนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความเมตตาของท่านมา ณ โอกาสนี้ ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์วิทยาลัยสาขารัฐศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา ความรู้ให้กับผู้วิจัย รวมถึงเจ้าของผลงานเขียนในหนังสือ วารสาร บทความในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ทุกท่านที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า และได้อ้างอิงถึงผลงานทางวิชาการซึ่งเป็นประโยชน์ในการเรียบเรียงสารนิพนธ์ฉบับนี้ ตลอดจนขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน รวมถึงผู้เกี่ยวข้องต่างๆ ที่ไม่ได้กล่าวนาม ไว้ในที่นี้ที่ได้กรุณาเอื้อเฟื้อข้อมูลและให้ความร่วมมือในด้านต่างๆ ที่มีส่วนช่วยให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังว่าสารนิพนธ์ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ และเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่สนใจจะศึกษาวิจัยในเรื่องคุณภาพการให้บริการได้เป็นอย่างดีสืบไป

ศศิชา ชูณรุ่งโรจน์

ธันวาคม 2567

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(ก)
ABSTRACT.....	(ข)
กิตติกรรมประกาศ.....	(ค)
สารบัญ.....	(ง)
สารบัญตาราง.....	(ช)
สารบัญภาพ.....	(ญ)
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	5
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ.....	8
2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย.....	11
2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายการขึ้นขอวีซ่าของสถานทูต.....	13
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14

สารบัญ (ต่อ)

2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	16
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	18
3.1 สมมติฐานการวิจัย.....	18
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	19
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	21
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	29
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	32
4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	32
4.2 ข้อมูลความคาดหวังในการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศ เพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย.....	35
4.3 ข้อมูลคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย.....	39
4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน	45
4.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	53
4.6 การหาค่าความสัมพันธ์ของข้อมูลของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม.....	54
บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ.....	55
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	56
5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	59
5.3 อภิปรายผลการวิจัย.....	61
5.4 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา.....	64

5.5 ข้อเสนอแนะในการค้นคว้าวิจัยครั้งต่อไป.....	64
บรรณานุกรม.....	65
ภาคผนวก.....	68-91
ก แบบสอบถาม.....	68-89
ข ประวัติผู้วิจัย.....	90-91



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 3.1 ตารางคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane.....	20
ตารางที่ 3.2 ผลการประเมินความสอดคล้อง (IOC) แบบประเมินคุณภาพการ ให้บริการตรวจ สุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศ เพื่อการ โยกย้ายถิ่นฐานประเทศ ไทย.....	25
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการตรวจสุขภาพกับองค์การ ระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จำแนกตามเพศ.....	33
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการตรวจสุขภาพกับองค์การ ระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จำแนกตามอายุ.....	33
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการตรวจสุขภาพกับองค์การ ระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จำแนกตามอาชีพ.....	34
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการตรวจสุขภาพกับองค์การ ระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	34
ตารางที่ 4.5 ระดับความคิดเห็นต่อความคาดหวังในการให้บริการตรวจสุขภาพของสำนักงาน องค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ด้านความน่าเชื่อถือ ของหน่วยงาน.....	35
ตารางที่ 4.6 ระดับความคิดเห็นต่อความคาดหวังในการให้บริการตรวจสุขภาพของสำนักงาน องค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ด้านนโยบายของหน่วยงาน.....	37
ตารางที่ 4.7 สรุปผลระดับความคิดเห็นต่อความคาดหวังในการให้บริการตรวจสุขภาพของ สำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ในภาพรวมและราย ด้าน.....	39
ตารางที่ 4.8 ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของสำนักงาน องค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ด้านขั้นตอนการดำเนินการ.....	39

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ 4.9 ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพของสำนักงาน องค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	40
ตารางที่ 4.10 ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพของสำนักงาน องค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ด้านความสะดวกในการให้บริการ	41
ตารางที่ 4.11 ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพของสำนักงาน องค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อม.....	43
ตารางที่ 4.12 ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพของสำนักงาน องค์การ ระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ด้านเทคโนโลยีและประชาสัมพันธ์.....	44
ตารางที่ 4.13 สรุปผลระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพของสำนักงาน องค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ในภาพรวมและรายด้าน.....	45
ตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจ สภาพขององค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จำแนกตามเพศ.....	46
ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจ สภาพขององค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จำแนกตามอายุ.....	47
ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจ สภาพขององค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จำแนกตามอาชีพ.....	49
ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจ สภาพขององค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จำแนกตามรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน.....	50
ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการตรวจ สภาพขององค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จำแนกตามความคาดหวัง ในการให้บริการ.....	52
ตารางที่ 4.19 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจ สภาพขององค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย.....	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ 4.20 ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงาน องค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐานประเทศไทยกับคุณภาพการให้บริการตรวจ สุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย.....	54
--	----



สารบัญรูปภาพ

ภาพที่	หน้า
ภาพที่ 2.1 Tuberculosis (TB) Certificate.....	13
ภาพที่ 2.2 e-medical sheet.....	14



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

ในปัจจุบันการเดินทางไปต่างประเทศในบางประเทศจำเป็นต้องใช้ “วีซ่า” หรือ เอกสารที่ประเทศใดประเทศหนึ่งออกให้บุคคลที่ได้รับการพิจารณา ให้สามารถเข้าประเทศผู้ออก ตรวจลงตราได้ ภายในระยะเวลาหรือจุดประสงค์ที่บุคคลนั้นยื่นคำร้องขอ เป็นเอกสารที่ไว้ใช้แสดง ต่อเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขณะเข้าประเทศที่ได้ยื่นขอวีซ่าไว้ โดยปกติแล้วจะมีการประทับตรา ลงหนังสือเดินทาง ซึ่งอาจเป็นสติ๊กเกอร์ หรือ ตราประทับ หรืออาจอยู่ในรูปแบบที่ไม่ได้ประทับลง ในหนังสือเดินทาง ปัจจุบันบางประเทศมีการลงตราประทับแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยเชื่อมโยงข้อมูล ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยแต่ละประเทศก็จะมีเงื่อนไขในการยื่นขอวีซ่าแตกต่างกันออกไป (ไอนารา, 2559: ออนไลน์)

องค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย หรือ IOM มีฐานะเป็น องค์การระหว่างรัฐบาล โดยเริ่มปฏิบัติการกิจในไทยตั้งแต่ปี 2518 โดยมีบทบาทและการ ประสานงานระหว่างองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย หรือ IOM กับ รัฐบาลของประเทศต่างๆ โดยหน่วยงานภาครัฐที่ทำหน้าที่หลักในการประสานงานกับองค์การ ระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย หรือ IOM ได้แก่ กระทรวงการต่างประเทศ โดยกรมองค์การระหว่างประเทศและกระทรวงมหาดไทย ซึ่งองค์การระหว่างประเทศเพื่อการ โยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย หรือ IOM ยังเป็นผู้ให้บริการตรวจสุขภาพแก่ผู้สมัครวีซ่าสหราชอาณาจักร ออสเตรเลีย แคนาดา และนิวซีแลนด์ โดยตั้งอยู่ที่อาคารเกษมกิจ ถนนสีลม กรุงเทพฯ (องค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย, 2563: ออนไลน์)

การเดินทางไปพำนักรักษาในสหราชอาณาจักร ออสเตรเลีย แคนาดา และนิวซีแลนด์เป็น ระยะเวลาเกิน 6 เดือน จำเป็นต้องขอวีซ่าระยะยาว เช่น วีซ่านักเรียน วีซ่าทำงาน วีซ่าติดตาม ถาวร โดยการขอวีซ่าระยะยาว มีเงื่อนไขคือผู้ที่ประสงค์เดินทางไปในประเทศข้างต้น จะต้องเข้ารับ การตรวจคัดกรองวัณโรค หรือ Tuberculosis (TB) Test ที่สำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อ การโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย หรือ IOM ซึ่งต้องใช้ผลตรวจปอด TB Test นี้ ยื่นขอวีซ่าด้วย

ถึงแม้ว่าสุขภาพจะปกติดี แต่จำเป็นที่จะต้องมียุทธศาสตร์ยืนยันให้ชัดเจนและถูกต้องตามกฎหมาย ข้อกำหนดของสถานทูต ซึ่งผู้สมัครที่ผลเอ็กซเรย์ปอดปกติและไม่พบลักษณะของวัณโรคจะได้รับใบรับรอง คือ Pre-Departure Tuberculosis Detection Programme Medical Certificate ซึ่งเป็นเอกสารสำคัญ สำหรับผู้ที่ขออนุญาตวีซ่าระยะยาวทุกประเภทต้องมี (“การตรวจปอด IOM”, 2563)

เนื่องในปัจจุบันมีหลากหลายสำนักงานที่ให้บริการตรวจสุขภาพเพื่อขออนุญาตวีซ่าระยะยาว สำหรับเดินทางไปผ่านกักกันในสหราชอาณาจักร ออสเตรเลีย แคนาดา และนิวซีแลนด์เป็นระยะเวลาอย่างน้อย 6 เดือน เช่นเดียวกับสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย หรือ IOM ดังนั้นคุณภาพด้านการให้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และมั่นใจที่จะเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพกับสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย หรือ IOM

การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่ ปัจจัยด้านส่วนตัว (Personal Factor) ได้แก่ เพศ อายุ เชื้อชาติ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันจะนำไปสู่ความจำเป็น และความต้องการรับบริการที่แตกต่างกัน (กมลมาส กำจรกิจการ, 2547:10) และเกณฑ์การตัดสินใจเลือกใช้บริการโดยพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความถูกต้องครบถ้วนของบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ของพนักงานผู้ให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการบริการ ด้านความพร้อมของอุปกรณ์ ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หากจะทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกพึงพอใจสูงสุดต่อการบริการ จึงควรจำเป็นต้องเข้าใจ และคำนึงถึงความสำคัญของเรื่องดังกล่าวให้มากและพยายามสนองความต้องการลูกค้าอย่างดีที่สุด (บุษบง บุญเจนาค, 2545: 24)

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย หรือ IOM เพื่อจะได้นำข้อมูลจากการศึกษาและปัญหา ข้อเสนอแนะต่างๆ ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพงานบริการตรวจสุขภาพ ให้มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการให้บริการกับคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาวิจัยในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้ที่เข้ารับบริการตรวจสอบสุขภาพกับองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย หรือ IOM โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) กลุ่มตัวอย่างต้องมีคุณสมบัติ คือเป็นผู้ที่เข้ารับบริการตรวจสอบสุขภาพกับองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย หรือ IOM จริง และเป็นผู้ที่มิอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Taro Yamane

1.3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

ศูนย์การประเมินสุขภาพเพื่อการย้ายถิ่นองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน 120 อาคารเกษมกิจ ชั้น 8 ถนนสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย เริ่มดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 20 พฤษภาคม ถึงวันที่ 20 มิถุนายน พ.ศ. 2567

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ได้ทราบความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย

1.4.2 ได้ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย

1.4.3 ได้แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

สำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย หมายถึง องค์การที่ให้บริการตรวจสอบสุขภาพแก่ผู้สมัครวีซ่าสหราชอาณาจักร ออสเตรเลีย แคนาดา และนิวซีแลนด์

บริการตรวจสอบสุขภาพ หมายถึง การตรวจคัดกรองวัณโรค หรือ Tuberculosis (TB) Test

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ที่เข้ารับการตรวจสุขภาพกับสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย

คุณภาพการบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เกิดขึ้นหลังได้รับการบริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในเชิงบวก ความรู้สึกพอใจ ชอบและประทับใจ ที่ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อมาใช้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย

ปัญหาและอุปสรรค หมายถึง สิ่งที่ขัดขวางที่ทำให้ผู้ให้บริการไม่ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการได้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นกรอบและแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า ในหัวข้อต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
- 2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย
- 2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายการยื่นขอวีซ่าของสถานทูต
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หรือ “Satisfaction” โดยส่วนใหญ่นิยมนำมาศึกษาในด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

สุรางค์ ไก่ตระกูล (2541 : 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทั้งบวกหรือลบ ซึ่งมักจะเกิดขึ้นบนพื้นฐานความรู้สึกด้านบวกมากกว่าด้านลบ

อารี พันธุ์ณี (2546 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มักจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการ และความรู้สึกพึงพอใจนี้จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น ถ้าความต้องการของบุคคลนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งระดับความพึงพอใจในแต่ละบุคคลจะแตกต่างกัน ย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการที่แตกต่างกัน

เน่งน้อย พงษ์สามารถ (2549 : 259) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทำที่ต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ลักษณะเฉพาะเจาะจงของแต่ละคน และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มในสิ่งที่ยอยู่นอกหน้าที่การงาน

พรณี ชูทัยเจนจิต (2550 : 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกในทางบวก ที่ประทับใจต่อสิ่งต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นสินค้าและบริการ ราคา การจัดจำหน่าย และ การส่งเสริมการตลาด

ปาริชาติ สังข์ขาว (2551 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

คูลเลน (Cullen, 2001 : 664) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่างๆ เช่น ความรับผิดชอบ นำไว้วางใจ ของผู้ให้บริการ เป็นต้น

2.1.2 ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

วีเบอร์ (Weber, 1966 : 340 ; อ้างอิงมาจาก อาภากร ธาตุโลหะ และคณะ, 2553 : 10-11) ได้ชี้ให้เห็นว่า การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์กร ที่จัดให้ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่ใช้อารมณ์ และไม่มี ความชอบพอใครเป็นพิเศษ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ได้รับบริการ และส่งผลให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้

2.1.2.1 ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์ หากประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ ได้รับตามสิ่งที่คาดหวัง จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ

2.1.2.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่าง สิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ก่อนที่ผู้ใช้บริการจะมารับบริการก็ตาม มักจะมีมาตรฐานการบริการนั้นอยู่ในใจอยู่แล้ว อาจอ้างอิงความคาดหวังจากประสบการณ์ที่เคยใช้บริการในครั้งก่อน การบอกเล่าจากผู้อื่น รวมถึงการรับทราบการประกาศข้อมูลจากที่ต่างๆ การโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้ในการเปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับว่าเป็นไปตามที่คาดหวังหรือไม่

2.1.2.3 ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจไม่พึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนอง บุคคลนั้นสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมจากที่ไม่พอใจเป็นพึงพอใจต่อสิ่งนั้นได้ทันที แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม (สิริกันยา พัฒนภูทอง, 2546 : 9-10)

2.1.3 หลักการให้บริการและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550 : 27) กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ ประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

2.1.3.1 ผลิตกัณฑ์บริการ ว่ามีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงความเอาใจใส่ และความจริงใจในการพัฒนาคุณภาพของผลิตกัณฑ์บริการที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการ

2.1.3.2 ผู้ให้บริการ ต้องตระหนักไว้เสมอว่าตนเองมีส่วนสำคัญในการ สร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ ทุกขั้นตอนจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นอันดับแรก ควรแสดงพฤติกรรม ให้บริการ และนำเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความเอาใจใส่อย่างเต็มที่

2.1.3.3 ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่าย ว่ามีความคุ้มค่าหรือไม่ โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ

2.1.3.4 สถานที่บริการ ผู้ใช้บริการจะต้องสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก โดยสถานที่ที่ให้บริการควรมีความกว้างขวางเพียงพอ และสามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการได้ในทุกด้าน

2.1.3.5 สภาพแวดล้อมของการบริการ ต้องมีความสะอาด สวยงาม อาคารสถานที่ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัวก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการ

2.1.3.6 การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของการบริการ ผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจในการซื้อบริการต่อไป

2.1.3.7 กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญในด้านประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการ เพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ ได้อย่างถูกต้อง และมีคุณภาพ โดยปัจจุบันการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เป็นส่วนหนึ่งของการบริการ สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการได้

2.1.4 การวัดความพึงพอใจ

2.1.4.1 การใช้แบบประเมิน เป็นวิธีที่นิยมใช้กันมาก โดยที่นิยมใช้ในปัจจุบันคือ มาตรฐานส่วนแบบลิเคิร์ต ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีคำตอบที่แสดงถึงระดับความรู้สึก 5 คำตอบ เช่น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยผู้ออกแบบประเมินสามารถกำหนดคำตอบให้เลือกได้ โดยคำถามดังกล่าว อาจถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านต่างๆ เพื่อให้ผู้ตอบทุกคนมาเป็นแบบแผนเดียวกัน

2.1.4.2 การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยจะต้องออกไปสอบถามโดยการพูดคุยกับผู้เชี่ยวชาญหรือกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

2.1.4.3 การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยให้การสังเกตพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย เช่น แสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง ซึ่งวิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

คุณภาพบริการ (Service Quality) เป็นแนวคิดด้านการจัดการที่เปลี่ยนจากการเน้นความ เป็นเลิศด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์มาเป็นการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า เป็นแนวคิดที่เกิด จากความต้องการของภาคธุรกิจที่จะหาทางเพื่อให้องค์การของตนแข่งขันได้ในตลาด โดยให้ ความสำคัญต่อผู้บริโภคมากขึ้น

2.2.1 ความหมายของคุณภาพการบริการ

พินล เมฆสวัสดิ์ (2550 : 11) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการ ที่ดีเหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยาโดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อ สนองตอบ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจาก การใช้บริการ มีความประทับใจด้านบวก และอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งอยากบอกต่อไปถึงผู้อื่น ในทางที่ดี ซึ่งส่งผลกระทบต่อด้านบวกต่อภาพลักษณ์ของบริการที่ดีด้วย

จัตยาพร เสมอใจ (2549 : 109) ได้กล่าวถึงคุณภาพบริการคือ บริการที่มาจากผู้ให้บริการที่มี ความรู้ ทักษะ ความสามารถดี เครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย และมีคุณภาพ จะส่งผล ให้บริการนั้นมี คุณภาพดี ซึ่งปัจจัยดังกล่าวส่งผลให้ต้นทุนของการบริการสูงตามไปด้วย

นายิกา เดิขุนทด (2549 : 70-84) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพบริการ ว่าหมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการ ได้รับ บริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าหรือต่ำกว่าที่คาดหวังก็ได้

คอตเลอร์ (Kotler, 2000 : 438) กล่าวว่าคุณภาพการบริการเป็นการแข่งขันทาง ธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่าเทียมกันหรือมากกว่าคุณภาพที่ผู้รับคาดหวังต่อคุณภาพ บริการ ของผู้รับบริการมาจากประสบการณ์เดิม เมื่อผู้รับบริการมาบริการจะเปรียบเทียบบริการที่ตน ได้รับ จริกกับบริการที่คาดหวังไว้

2.2.2 ลักษณะของคุณภาพการบริการ

นักวิชาการทางด้านการบริการ ได้นำเอาคำว่า “Service” มาประยุกต์เป็นหลักการพื้นฐานของการบริการจะเน้นไปที่พฤติกรรมบริการของผู้ให้บริการที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการ โดยแยกออกตามตัวอักษร ดังนี้

2.2.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (S = Satisfaction) คือ เป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการ เป็นการสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการอย่างสูงสุด ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องทำหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจอย่างสูงสุด และกลับมาใช้บริการซ้ำๆ

2.2.2.2 ความคาดหวังของผู้รับบริการ (E = Expectation) คือ การที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยจะมีความคาดหวังอยู่ 3 ระดับ ได้แก่

1.) การให้บริการหลัก เป็นบริการที่ให้ตามลักษณะงานหรือธุรกิจ เช่น โรงพยาบาลต้องให้บริการรักษาพยาบาล คลินิกเสริมความงามต้องให้บริการดูแลเรื่องความงาม เป็นต้น

2.) การให้บริการตามที่คาดหวัง เป็นบริการที่ผู้รับบริการ คาดหวังว่า จะต้องได้รับอยู่แล้ว เช่น ถ้ามาโรงพยาบาลต้องได้รับการรักษาพยาบาลจากแพทย์ที่เก่งๆ ถ้ามาพักที่รีสอร์ทก็จะคาดหวังว่าต้องมีที่พักที่สะอาด เป็นต้น

3.) การบริการพิเศษที่เหนือความคาดหวัง เช่น พนักงานโรงแรมมีกิริยาที่สุภาพได้ใจ พูดจาดีสุภาพ มีไมตรีจิตหรือสิ่งของมีค่าไว้ก็สามารถได้รับคืนโดยบริการส่งคืนให้ถึงบ้าน เป็นต้น

2.2.2.3 ความพร้อมในให้บริการ (R = Readiness) เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการปรารถนาที่สุดในการไปใช้บริการที่ได้ก็ตาม เช่น ต้องการความสะดวกรวดเร็ว ความปลอดภัย มีคนคอยดูแลช่วยเหลืออย่างเต็มที่ ซึ่งความพร้อมในการให้บริการจะมีความสำคัญอย่างมากต่อมาตรฐานและคุณภาพของการบริการทุกหน่วย

2.2.2.4 ความมีคุณค่าของการบริการ (V = Value) การที่ผู้รับบริการรับรู้ว่าการที่ได้รับเป็นบริการที่มีคุณภาพ และคุ้มค่างบเงินที่จ่ายไป หรือไม่ถูกเอาเปรียบ ย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

2.2.2.5 ความสนใจต่อการบริการ (I = Interest) ผู้ให้บริการต้องให้ความสนใจต่อผู้รับบริการอย่างจริงใจและเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นใครก็ตามย่อมได้รับการบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น หากผู้รับบริการมาพร้อมกันทีเดียวหลายๆ คนก็ควรลำดับก่อนหลังตามคิว ไม่ให้สิทธิพิเศษ

ต่อผู้ใด หรือให้บริการแก่เด็ก คนพิการ คนชรา สตรีมีครรภ์ และสุภาพสตรีก่อนเป็นอันดับแรก โดยพุดชออนุญาตคนอื่นๆ อย่างสุภาพ

2.2.2.6 ความมีไมตรีจิตในการบริการ (C = Courtesy) คือ ผู้ให้บริการต้องบริการผู้รับบริการทุกคนอย่างสุภาพ อ่อนโยน ด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีมารยาทที่ดี กล่าวขอบคุณ และขอโทษอย่างจริงใจอยู่เสมอ

2.2.2.7 ประสิทธิภาพของการให้บริการ (E = Efficiency) เริ่มจากการทำงานที่เป็นระบบ มีหลักการ และขั้นตอนที่ชัดเจน โดยจะต้องพัฒนาปรับปรุงองค์กรให้ทันสมัย และทันเหตุการณ์ต่อการเปลี่ยนแปลงในโลกที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา

2.2.3 การวัดคุณภาพการบริการ

พาราซูแมน และคณะ (Parasuraman et al., 1990 : 21 – 22) ได้กำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการไว้ 10 ด้าน ได้แก่

2.2.3.1 ด้านการตอบสนองความเต็มใจและความพร้อมในการบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการในทันที หากลูกค้าต้องรอเป็นระยะเวลานาน หรือรออย่างไม่มีเหตุผลที่ชัดเจน จะมีผลลบต่อคุณภาพการให้บริการเป็นอย่างมาก

2.2.3.2 ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าเชื่อถือ ความจริงใจ และความซื่อสัตย์ เป็นสิ่งที่เอื้อประโยชน์ต่อองค์กรเป็นอย่างมาก ซึ่งจะช่วยสร้างชื่อเสียงให้กับองค์กร โดยองค์กรและพนักงานจะต้องสร้างความเชื่อมั่น รวมถึงความไว้วางใจในการให้บริการกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

2.2.3.3 ด้านความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง องค์กรจะต้องมีมาตรฐานให้บริการลูกค้าได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก และต้องรักษาสัญญาที่รับปากกับลูกค้าไว้ เช่น ออกใบเสร็จเรียกเก็บเงินถูกต้อง การเก็บข้อมูลถูกต้อง ให้บริการตามเวลากำหนด เป็นต้น

2.2.3.4 ด้านอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง การแสดงความสุภาพ การให้เกียรติต่อผู้ให้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม การคำนึงถึงความรู้สึกของลูกค้า ให้บริการด้วยความเป็นมิตร

2.2.3.5 ด้านการเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อต่างๆ มีความสะดวก สามารถทำได้ง่าย และมีความคล่องตัว เช่น ติดต่องานบริการ โทรศัพท์ได้โดยง่าย ช่วงเวลาารับบริการต้องไม่นานเกินไป มีเวลาปิดเปิดบริการ และเปิดบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า เป็นต้น

2.2.3.6 ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลแก่ลูกค้า ด้วยภาษาสุภาพที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้พร้อมทั้งยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า และต้องใช้ คำพูดที่จะช่วยให้ความมั่นใจกับผู้ใช้บริการว่าความต้องการนั้นๆ จะต้องได้รับการตอบสนอง

2.2.3.7 ด้านความรู้ความชำนาญ (Competence) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องต้องมี ทักษะและความรู้ที่จะทำงานบริการนั้นๆ อย่างที่ควรจะเป็น เช่น ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร หรือความสามารถในความรู้ในวิชาการที่จะบริการ เป็นต้น

2.2.3.8 ด้านการเข้าใจรู้จักลูกค้าจริง (Understanding Knowing Customer) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการของลูกค้า ว่าลูกค้ามีความคาดหวังอะไร และเอาใจใส่ลูกค้า เป็นรายบุคคล โดยผู้ให้บริการควรที่จะต้องจำลูกค้าประจำของตนเองได้

2.2.3.9 ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ให้กับผู้รับบริการ เช่น เครื่องมือ เจ้าหน้าที่ สถานที่ และอุปกรณ์สื่อสาร โดยสิ่งเหล่านี้จะ ส่งผลให้ลูกค้ารู้สึกได้ถึงความเอาใจใส่ในเรื่องเล็กๆน้อยๆ ขององค์กรหรือสถานที่ให้บริการนั้น

2.2.3.10 ด้านความปลอดภัย (Security) หมายถึง ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและ ข้อสงสัยความไม่มั่นใจต่างๆ

สรุปได้ว่าคุณภาพการบริการ คือคุณสมบัติของการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจริง โดย ผู้ใช้บริการจะสามารถรู้สึกได้ถึงความต้องการ และความคาดหวังว่าเป็นที่น่าพึงพอใจหรือไม่ และการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการให้บริการได้ตรงต่อเวลา ให้บริการที่ รวดเร็ว มีระบบการให้บริการครบถ้วนสมบูรณ์ และมีความทันสมัย คือความคาดหวังของ ผู้ใช้บริการมากที่สุด ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และกลับมาใช้บริการซ้ำ

2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย

องค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน (International Organization for Migration) หรือ IOM มีสถานะเป็นองค์การเฉพาะทางของสหประชาชาติด้านการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย เข้าร่วมเป็นรัฐสมาชิกขององค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ในปี ค.ศ. 1986 ปัจจุบัน สำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย เป็นหนึ่งในสำนักงานที่ใหญ่ที่สุดแห่งหนึ่งของ IOM โดยมีเจ้าหน้าที่กว่า 320 คน ดำเนินโครงการกว่า 35 โครงการ โดย สำนักงานใหญ่ของ ไอโอเอ็ม ประเทศไทย ตั้งอยู่ใจกลางกรุงเทพมหานคร และมีสำนักงานย่อย 8 แห่ง ในพื้นที่รอบกรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน แม่สะเรียง และแม่สอด

การดำเนินการที่สำคัญของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย หรือ IOM ได้แก่ โครงการที่เกี่ยวกับแรงงานข้ามชาติ การทำงานร่วมกับภาคเอกชน

งานวิจัยด้านการย้ายถิ่น การให้ความช่วยเหลือผู้ย้ายถิ่น การต่อต้านการค้ามนุษย์ การรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินและวิกฤตการณ์ การตรวจคนเข้าเมือง และบริหารจัดการพรมแดน สุขภาพของผู้ย้ายถิ่น และการจัดส่งผู้ย้ายถิ่นในประเทศที่สาม

สำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย หรือ IOM มีบริการตรวจสุขภาพเพื่อตรวจคัดกรองวัณโรค หรือ Tuberculosis (TB) Test สำหรับผู้ที่ต้องการเดินทางไปพำนักรักษาในสหราชอาณาจักร ออสเตรเลีย แคนาดา และนิวซีแลนด์ด้วย ซึ่งจะต้องเป็นผู้ที่มีความประสงค์จะพำนักรักษาในหนึ่งใน 4 ประเทศข้างต้นเป็นระยะเวลานานเกิน 6 เดือน จำเป็นต้องขอวีซ่าระยะยาว เช่น วีซ่านักเรียน วีซ่าทำงาน วีซ่าติดตามถาวร

2.3.1 ขั้นตอนการตรวจคัดกรองวัณโรคโดย IOM

2.3.1.1 ต้องลงทะเบียนผ่านระบบออนไลน์แล้วจึงจะสามารถทำการนัดหมาย วัน และเวลาตรวจล่วงหน้าผ่านระบบออนไลน์ได้ สำหรับผู้ที่อายุต่ำกว่า 11 ปีจะไม่สามารถลงทะเบียนผ่านออนไลน์ได้ ให้โทรติดต่อลงทะเบียนกับเจ้าหน้าที่ IOM แทน

2.3.1.2 เมื่อนัดหมายการตรวจได้แล้วให้ไปที่ IOM ตามวัน-เวลาดังกล่าว โดยนำเอกสารสำคัญไปด้วยดังนี้

- 1.) พาสปอร์ตเล่มจริงที่มีอายุใช้งานเหลือมากกว่า 6 เดือนขึ้นไป / บัตรประชาชนตัวจริง (เพื่อยืนยันบุคคล)
- 2.) สำเนาหน้าพาสปอร์ต
- 3.) ผลเอ็กซเรย์เก่าและประวัติการเจ็บป่วย (ถ้ามี) / สตรีมีครรภ์ให้นำประวัติการฝากครรภ์ไปด้วย
- 4.) ค่าธรรมเนียมการตรวจ 3,300 บาท

2.3.1.3 ผู้เข้ารับบริการที่อายุต่ำกว่า 18 ปีจะต้องมีบิดา หรือมารดาไปด้วย (เพื่อการตัดสินใจและรับทราบผลการตรวจอย่างเป็นทางการ)

2.3.1.4 หลังจากผ่านขั้นตอนรายงานตัวที่ IOM แล้วให้ไปพบแพทย์เพื่อทำการตรวจร่างกายที่โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน หรือโรงพยาบาลพญาไท 2 โดยจะใช้เวลาประมาณ 2-3 ชั่วโมง ซึ่งหลังจากตรวจเสร็จแล้วหากมีผลตรวจเป็นปกติ ทาง IOM จะออกหนังสือรับรองการตรวจสุขภาพให้เพื่อนำไปใช้ขอวีซ่าต่อไป

2.3.1.5 ในกรณีที่ผลการตรวจผิดปกติ ผู้เข้ารับบริการจะต้องผ่านการเก็บเสมหะเพื่อตรวจเชื้อเพิ่มเติมภายใน 7 วัน นับจากวันที่เอ็กซเรย์ปอด (ไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่ม) ซึ่งการตรวจเสมหะนี้จะใช้เวลารอผลตรวจอย่างน้อย 8 สัปดาห์

2.3.1.6 หากผลการตรวจเสมหะออกมาเป็น positive แสดงว่าผู้เข้ารับบริการมีเชื้อวัณโรคปอดก็จะถูกส่งตัวไปทำการรักษาที่โรงพยาบาลให้หายขาดเสียก่อน แต่ถ้าผลการตรวจออกมาเป็น negative แสดงว่าผู้เข้ารับบริการไม่มีเชื้อวัณโรคปอด ทาง IOM ก็จะออกหนังสือรับรองให้ไปขอวีซ่าได้

2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายการยื่นขอวีซ่าของสถานทูต

ในการพิจารณาคัดกรองบุคคลเข้าประเทศตามข้อกำหนดของสหราชอาณาจักร ออสเตรเลีย แคนาดา และนิวซีแลนด์ ผู้ที่มีความประสงค์จะพำนักอาศัยหนึ่งใน 4 ประเทศข้างต้นเป็นระยะเวลานานเกิน 6 เดือน จำเป็นต้องขอวีซ่าระยะยาว เช่น วีซ่านักเรียน วีซ่าทำงาน วีซ่าติดตามถาวร และต้องเข้ารับการตรวจคัดกรองวัณโรค หรือ Tuberculosis (TB) Test กับโรงพยาบาลที่ได้รับอนุมัติในการตรวจสุขภาพจากสถานทูต เพื่อใช้ผลการตรวจในการยื่นขอวีซ่า โดยการตรวจปอดนั้นจะเป็นการหาเชื้อโรคหรือโรคติดต่อทางเดินหายใจต่างๆ โดยเฉพาะเชื้อวัณโรคที่เป็นโรคติดต่อทางเดินหายใจที่อันตราย เพื่อลดความเสี่ยงที่จะเกิดการระบาดแพร่กระจายมายังประเทศข้างต้น หากผลการทดสอบแสดงว่าผู้สมัครไม่มีเชื้อวัณโรค ผู้สมัครที่ต้องการยื่นขอวีซ่าเข้าสหราชอาณาจักรจะได้รับ Tuberculosis (TB) Certificate ซึ่งมีอายุ 6 เดือนนับจากวันที่ตรวจ และต้องใช้เอกสารนี้ในการยื่นวีซ่าขอเดินทางเข้าประเทศดังกล่าว ส่วนผู้ที่ต้องการยื่นขอวีซ่าสำหรับเดินทางเข้าประเทศออสเตรเลีย แคนาดา และนิวซีแลนด์ ทางสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทยจะดำเนินการส่งผลการตรวจสุขภาพให้กับสถานทูตโดยตรง โดยที่ผู้สมัครจะได้รับ e medical sheet เป็นหลักฐานแทน

UK Pre-Departure Tuberculosis Detection Programme		UK Visas & Immigration IOM • OIM	
Medical Certificate			
Certificate No:		Issue Date:	09-Apr-2019
SP ID No:		Expiry Date:	09-Oct-2019
City:		Country:	Thailand
Given name (as shown in passport):			
Family name (as shown in passport):			
Gender: ☒ Male ☐ Female	Date of Birth:		
Nationality: Thailand	Passport ID No:		
Number of accompanying children under 11 years of age:	0		
Full residential address:			
Address in the UK:			
Sputum Test ☒ Not Done ☐ Negative Chest X-Ray ☐ Not Done ☐ Normal ☒ Abnormal No evidence of active pulmonary TB ☒			
☐ Family contact with tuberculosis ☐ Pregnant ☐ Under 11 years of age and has undergone health assessment ☐ Chest X-Ray & Interpretation with applicant ☐ Referral letter given to applicant			
IMPORTANT: You must carry this certificate with you, in your hand luggage, when you travel to the UK and present it to the Immigration Officer on arrival. Failure to do so will result in a delay to your journey as you may be required to undergo the tests again. Upon arrival in the UK you should register with a General Practitioner (GP) and give a copy of this certificate for their records. If your chest x-ray shows abnormally requiring follow-up, we will also give you a copy of the chest x-ray and interpretation which you also have to give to the GP.			
IOM Health Professional Name		Applicant's Signature	
Date: 09-Apr-2019		Date: 09-Apr-2019	
		Visa Category: Student with Scholarship	
This document contains information in connection with your application for a United Kingdom visa ONLY and does not constitute a diagnosis or assurance of health for any other purpose. Issuance of the certificate does not mean that your application for a visa will be successful.			

ภาพที่ 2.1 Tuberculosis (TB) Certificate
(ที่มา: academicworld, 2562)



Referral letter

Client personal details		Client identity details	
Family name:	TEST	Identity document presented:	Original Passport
Given names:	Client	Identity document number:	L12345678
Gender:	MALE	Issuing country:	INDIA
Date of birth:	15 Apr 1987	Date of issue:	15 Jan 2020
Country of birth:	-	Date of expiry:	15 Jan 2029
		Source:	Australia

Client visa details

Visa:	GK 482 Temp Skill Shortage
Visa Request ID:	1645507646

Instructions to the client

Please proceed to make an appointment to undergo the required immigration health examinations listed in this letter with an approved panel physician if you are outside AUSTRALIA or the Department of Home Affairs (Home Affairs)'s migration medical service provider if you are in Australia. You may also subsequently be referred to a specialist for additional health examinations. Specific requirements for arranging your health examination are explained on Home Affairs' website at <https://immi.homeaffairs.gov.au/help-support/meeting-our-requirements/health/arrange-your-health-examinations>.

ภาพที่ 2.2 e-medical sheet
(ที่มา: Department of Home Affairs, 2565)

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย พบว่า มีนักวิจัยหลายท่านที่มีการศึกษาค้นคว้าในแนวทางใกล้เคียงหรือคล้ายคลึงกับผู้วิจัย โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

นิศาชล สหัสสา (2560) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 46-60 ปี ทำอาชีพเกษตรกร และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท โดยระดับการศึกษาส่วนใหญ่คือระดับประถมศึกษา และใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือได้และไว้วางใจ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันไป เมื่อการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสุขภาพที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นในแต่ละด้านที่แตกต่างกัน

พินิท พัทสนา (2556) ศึกษามุมมองของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการที่โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี พบว่าการตอบสนองต่อผู้รับบริการและความเข้าใจในความรู้สึของผู้รับบริการอยู่ในระดับสูงสุด ด้านความเชื่อถือไว้วางใจมีระดับสูง ตามมาด้วยด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ซึ่งก็อยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

ชาญกิจ อ่างทอง (2558) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในกลุ่มวัยทำงานในกรุงเทพฯ และปริมณฑล พบว่าคุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก โดยคุณภาพการบริการนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและการหลีกเลี่ยงข้อผิดพลาดให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด เมื่อผู้ใช้บริการเปรียบเทียบคำรักษาพยาบาลกับคุณภาพที่ได้รับ จะช่วยในการประเมินความพึงพอใจได้

ช่อดาว เมืองพรหม (2562) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการโรงพยาบาลธนบุรี พบว่าความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยความพึงพอใจในด้านความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจมีคะแนนสูงสุด ตามด้วยการสร้างความมั่นใจ ความเป็นรูปธรรม ความเข้าใจ และการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผลการเปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าไม่มีความแตกต่างในระดับความพึงพอใจ

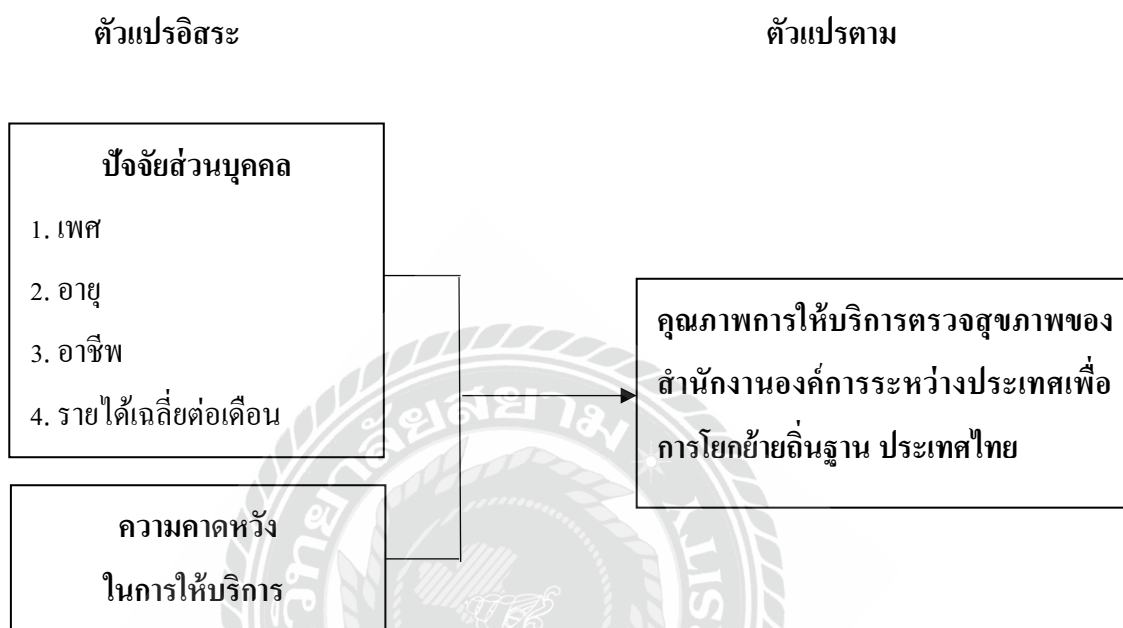
อัญญารัตน์ อภัยวัฒนะ (2560) ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการที่โรงพยาบาลบางไผ่และโรงพยาบาลเพชรเกษม 2 พบว่าความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือ การให้ความมั่นใจของลูกค้า และการใส่ใจในบริการของโรงพยาบาลบางไผ่ มีระดับมากที่สุด เช่นเดียวกับโรงพยาบาลเพชรเกษม 2 และการรับรู้คุณภาพบริการของทั้งสองโรงพยาบาลอยู่ในระดับมาก

ศศิธร เลิศล้ำ (2551) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกที่โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะผู้ที่มีรายได้สูงกว่ามักคาดหวังการบริการที่มีคุณภาพเพื่อให้คุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายที่จ่ายไป

โสธยา พูลเกษ (2550) ศึกษาความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการที่โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่แตกต่างกันด้วย

2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการตรวจสอบภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ไว้ดังนี้



2.6.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ประกอบด้วย

(1) ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. อาชีพ
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

(2) ความคาดหวังในการให้บริการ

1. ความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน

1) สำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทยมีชื่อเสียงที่ได้รับการยอมรับจากผู้ให้บริการ

2) สำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทยเป็นองค์กรที่สถานทูตให้การยอมรับ

3) สำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย มีประสบการณ์การทำงานที่ดี

4) สำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย มีบุคลากรที่มีทักษะการทำงานที่ดี

5) สำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย มีระบบอำนวยความสะดวกโดยรวมที่ดี

2. นโยบายของหน่วยงาน

1) ผู้ที่พำนักอาศัยอยู่ในประเทศไทยต้องขอหนังสือรับรองการตรวจสุขภาพกับสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย เพื่อยื่นขอวีซ่ากับสถานทูต

2) สำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จะออกหนังสือรับรองการตรวจสุขภาพให้กับผู้ที่มีความประสงค์จะเดินทางไปพำนักอาศัยระยะยาวในประเทศสหราชอาณาจักร ออสเตรเลีย แคนาดา และนิวซีแลนด์ รวมทั้งหมด 4 ประเทศเท่านั้น

3) หนังสือรับรองการตรวจสุขภาพที่ออกโดยสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จะมีอายุ 6 เดือนนับจากวันที่ตรวจ

4) ผู้ที่ต้องการขอหนังสือรับรองการตรวจสุขภาพจากสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จะต้องเดินทางไปตรวจสุขภาพที่โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน หรือโรงพยาบาลพญาไท 2

5) หากสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐานประเทศไทยพบผู้ที่มีผลการตรวจผิดปกติ จะทำการเก็บเสมหะเพื่อตรวจเชื้อเพิ่มเติมภายใน 7 วัน นับจากวันที่เอ็กซเรย์ปอดโดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่ม

2.6.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables)

คุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อโยกย้ายถิ่นฐานประเทศไทย

- 1) ด้านขั้นตอนการดำเนินการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านความสะดวกในการให้บริการ
- 4) ด้านสภาพแวดล้อม
- 5) ด้านเทคโนโลยีและประชาสัมพันธ์

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินงานวิจัย ดังนี้

3.1 สมมติฐานการวิจัย

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 สมมติฐานการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิด ในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดสมมติฐาน ภายใต้กรอบแนวคิดที่ได้ศึกษามา ดังต่อไปนี้

3.1.1 ผู้ใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย แตกต่างกัน

3.1.2 ผู้ใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย แตกต่างกัน

3.1.3 ผู้ใช้บริการตรวจสอบภาพที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย แตกต่างกัน

3.1.4 ผู้ใช้บริการตรวจสอบภาพที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย แตกต่างกัน

3.1.5 ความคาดหวังในการให้บริการตรวจสอบภาพมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการตรวจสอบภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการตรวจสอบภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ได้ดำเนินการศึกษาวิจัยในลักษณะของการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่เข้ารับบริการตรวจสอบภาพกับองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย หรือ IOM โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) กลุ่มตัวอย่างต้องมีคุณสมบัติ คือเป็นผู้ที่เข้ารับบริการตรวจสอบภาพกับองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย หรือ IOM จริง และเป็นผู้ที่มิอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Taro Yamane ค่า Error ที่ $\pm 5\%$ ดังนี้

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

จากสูตรข้างต้นแทนค่าในสูตรได้ ดังนี้

$$n = \frac{6,780}{1 + 6,780(0.05)^2}$$

$$n \approx 377.71$$

N แทน ขนาดของประชากรที่เข้ารับบริการตรวจสุขภาพกับองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย อายุ 18 ปีขึ้นไป (6,780 คน)

c แทน ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง 0.05

ขนาดประชากร	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อน (c)					
	± 1%	± 2%	± 3%	± 4%	± 5%	± 10%
500	*	*	*	*	222	83
1,000	*	*	*	385	286	91
1,500	*	*	638	441	316	94
2,000	*	*	714	476	333	95
2,500	*	1250	769	500	345	96
3,000	*	1364	811	517	353	97
3,500	*	1458	843	530	359	97
4,000	*	1538	870	541	364	98
4,500	*	1607	891	549	367	98
5,000	*	1667	909	556	370	98
6,000	*	1765	938	566	375	98
7,000	*	1842	959	574	378	99
8,000	*	1905	976	580	381	99
9,000	*	1957	989	584	383	99
10,000	5000	2000	1000	588	385	99
15,000	6000	2143	1034	600	390	99
20,000	6667	2222	1053	606	392	100
25,000	7143	2273	1064	610	394	100
50,000	8333	2381	1087	617	397	100
100,000	9091	2439	1099	621	398	100
∞	10000	2500	1111	625	400	100

* หมายถึง ขนาดตัวอย่างไม่เหมาะสมที่จะ assume ให้เป็นการกระจายแบบปกติ จึงไม่สามารถใช้สูตรคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้

ตารางที่ 3.1 ตารางคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ของ Taro Yamane (ที่มา : Yamane, 1967 : 887)

ดังนั้น จากประชากรทั้งหมด 6,780 คน (รายงานสถิติของผู้เข้ารับบริการตรวจสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย เดือนธันวาคม พ.ศ. 2566) ตามสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่ต้องใช้ในการวิจัย คือ 377.71 คน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยทั้งหมดคือ จำนวน 378 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถาม จึงได้กำหนดขนาดตัวอย่างในการทำวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ตรวจสอบคุณภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ข้อคำถามเป็นลักษณะการตรวจรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคาดหวังในการให้บริการตรวจสอบคุณภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จำนวน 2 ด้าน คือ

1. ด้านความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน
2. ด้านนโยบายของหน่วยงาน

เป็นคำถามประเภทมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ในรูปแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scale) ที่มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ

มีการให้คะแนน ดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

เมื่อผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลแล้วเสร็จสิ้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตามลำดับขั้นตอน โดยนำแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และนำแบบสอบถามมาสำรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้วนำคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาความถี่ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ โดยคำนวณได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

สามารถแปลความหมายของระดับความคิดเห็นต่อความคาดหวังในการให้บริการตรวจสอบสภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ได้ดังนี้ (ชัชวาลย์ เรื่องประพันธ์, 2543 : 30)

ค่าเฉลี่ยของคะแนน	ระดับความคิดเห็น
คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	เห็นด้วยมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	เห็นด้วยปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	เห็นด้วยน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จำนวน 5 ด้าน คือ

1. ด้านขั้นตอนการดำเนินการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านความสะดวกในการให้บริการ
4. ด้านสภาพแวดล้อม
5. ด้านเทคโนโลยีและประชาสัมพันธ์

เป็นคำถามประเภทมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ในรูปแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scale) ที่มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ

มีการให้คะแนน ดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

เมื่อผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลแล้วเสร็จสิ้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตามลำดับขั้นตอน โดยนำแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และนำแบบสอบถามมาสำรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้วนำคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาความถี่ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ โดยคำนวณได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

สามารถแปลความหมายของระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ได้ดังนี้ (ชัชวาลย์ เรื่อง ประพันธ์, 2543 : 30)

ค่าเฉลี่ยของคะแนน	ระดับความคิดเห็น
คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	เห็นด้วยมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	เห็นด้วยปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60

เห็นด้วยน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80

เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตรวจสอบภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย เป็นคำถามปลายเปิด (Open – end Response Questions) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรี

3.3.1 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามลำดับขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

3.3.1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคุณภาพการให้บริการตรวจสอบภาพเพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

3.3.1.2 สร้างแบบสอบถามให้ตรงกับเนื้อหาที่ต้องการ และนำแบบสอบถามไปตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อหาค่า ความเที่ยงตรง (IOC : Index of item objective congruence) ของแบบสอบถาม โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป

โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

ให้ 1 คะแนนเมื่อแน่ใจว่าข้อนี้มีเนื้อหาสอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

ให้ 0 คะแนนเมื่อไม่แน่ใจว่าข้อนี้มีเนื้อหาสอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

ให้ -1 คะแนนเมื่อแน่ใจว่าข้อนี้ไม่มีเนื้อหาสอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

มีเกณฑ์ประเมินคะแนนโดยใช้สูตร ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum r}{n}$$

$\sum r$ แทน ผลรวมของคะแนนการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

n แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 -1.00 มีค่าความเที่ยงตรง ใช้ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ใช้ไม่ได้

ค่าความเที่ยงตรง (IOC : Index of item objective congruence) ของเครื่องมือแบบสอบถามวัดคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย มีผลประเมิน ดังนี้

ตารางที่ 3.2 ผลการประเมินความสอดคล้อง (IOC) แบบประเมินคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศ เพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย

ความคาดหวังในการให้บริการ	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	Σr	ผล
	1	2	3			
ความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน						
1. ท่านคิดว่าสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทยมีชื่อเสียงที่ได้รับการยอมรับจากผู้ให้บริการ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2. ท่านคิดว่าสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทยเป็นองค์กรที่สถานทูตให้การยอมรับ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3. ท่านคิดว่าสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย มีประสิทธิภาพการทำงานที่ดี	1	1	1	3	1	ใช้ได้
4. ท่านคิดว่าสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย มีบุคลากรที่มีทักษะการทำงานที่ดี	1	1	1	3	1	ใช้ได้

5. ท่านคิดว่าสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย มีระบบอำนวยความสะดวกโดยรวมที่ดี	1	1	1	3	1	ใช้ได้
นโยบายของหน่วยงาน						
6. ท่านเห็นด้วยที่ผู้ที่พำนักรักษาอยู่ในประเทศไทยต้องขอหนังสือรับรองการตรวจสุขภาพกับสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐานประเทศไทย เพื่อยื่นขอวีซ่ากับสถานทูต	1	1	1	3	1	ใช้ได้
7. ท่านเห็นด้วยที่สำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จะออกหนังสือรับรองการตรวจสุขภาพให้กับผู้ที่มีความประสงค์จะเดินทางไปพำนักรักษาระยะยาวในประเทศสหราชอาณาจักร ออสเตรเลีย แคนาดา และนิวซีแลนด์ รวมทั้งหมด 4 ประเทศเท่านั้น	1	1	1	3	1	ใช้ได้
8. ท่านเห็นด้วยที่หนังสือรับรองการตรวจสุขภาพที่ออกโดยสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จะมีอายุ 6 เดือนนับจากวันที่ตรวจ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
9. ท่านเห็นด้วยที่ผู้ที่ต้องการขอหนังสือรับรองการตรวจสุขภาพจากสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จะต้องเดินทางไปตรวจสุขภาพที่โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน หรือโรงพยาบาลพญาไท 2	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
10. ท่านเห็นด้วยหากสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย พบผู้ที่มีผลการตรวจผิดปกติ จะทำการเก็บเสมหะเพื่อตรวจเชื้อ	1	1	1	3	1	ใช้ได้

เพิ่มเติมภายใน 7 วัน นับจากวันที่เอ็กซเรย์ปอดและรอ
ผลเพาะเชื้ออย่างน้อย 2 เดือน

คุณภาพการให้บริการตรวจสอบภาพของสำนักงาน องค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	Σr	ผล
	1	2	3			

ด้านขั้นตอนการดำเนินการ

11. มีความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อ ประสานงาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
12. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก	1	1	1	3	1	ใช้ได้
13. มีการบริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	1	1	1	3	1	ใช้ได้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

14. การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
15. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีมีมนุษย สัมพันธ์ อ่อนโยน แจ่มใส เต็มใจให้บริการ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
16. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
17. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามอย่างใจเย็น และให้คำแนะนำด้วยความสุภาพ	1	1	1	3	1	ใช้ได้

ด้านความสะดวกในการให้บริการ

18. มีแบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	1	1	1	3	1	ใช้ได้
19. มีอุปกรณ์/เครื่องใช้สำนักงานไว้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา ดินสอ เป็นต้น	1	1	1	3	1	ใช้ได้
20. เวลาเปิด-ปิดในการให้บริการมีความเหมาะสม	1	1	1	3	1	ใช้ได้
21. มีการติดป้ายอธิบายขั้นตอนในการขอรับบริการไว้ อย่างชัดเจน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
22. มีช่องทางสำหรับติดต่อ/แจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่ รวดเร็ว เช่น Website, Facebook, Line, Mail	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้

ด้านสภาพแวดล้อม

23. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
24. สถานที่ให้บริการเดินทางสะดวก ง่ายต่อการเข้าถึง	1	1	1	3	1	ใช้ได้
25. มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการอย่างเพียงพอ	1	1	1	3	1	ใช้ได้

ด้านเทคโนโลยีและประชาสัมพันธ์

26. เว็บไซต์ในการให้บริการมีความทันสมัย	1	1	1	3	1	ใช้ได้
27. สามารถค้นหาข้อมูลต่างๆ บนเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็ว	1	1	1	3	1	ใช้ได้
28. สามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มต่างๆ ในการขอรับบริการผ่านเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็ว	1	1	1	3	1	ใช้ได้

จากตารางที่ 3.2 ผลการประเมินความสอดคล้อง (IOC) แบบประเมินคุณภาพการให้บริการ ตรวจสอบภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศ เพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ผู้วิจัยสรุปได้ว่าแบบประเมินคุณภาพการให้บริการตรวจสอบภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศ เพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย มีดัชนีความสอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

3.3.1.3 นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชาญชัย จิตรเหล้าอาพร เพื่อพิจารณาตรวจสอบความครบถ้วนความถูกต้องและให้ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงแก้ไข ให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.3.1.4 นำแบบสอบถามที่มีคุณภาพเหมาะสมที่จะใช้เป็นเครื่องมือสมบูรณ์ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นขั้นตอนโดยอาศัยกระบวนการและวิธีการของการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

3.4.1 ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม 400 ชุด แจกให้กับผู้ที่เข้ารับบริการตรวจสอบภาพกับองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย หรือ IOM ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน กลุ่มตัวอย่างสามารถปฏิเสธการเข้าร่วมในการวิจัยได้ตลอดเวลา โดยไม่มีผลต่อการตรวจ

สุขภาพที่ได้รับ โดยผลการศึกษจะไม่ระบุ ชื่อ-นามสกุล เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของกลุ่มตัวอย่าง ใช้เวลาเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 20 พฤษภาคม ถึงวันที่ 20 มิถุนายน พ.ศ. 2567 รวมแล้วเป็นระยะเวลา 32 วัน

3.4.2 นำแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม และตรวจให้คะแนนแบบสอบถามแต่ละข้อโดยกำหนดค่าน้ำหนัก หรือคะแนนออกเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) ให้ครบตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด 400 คน

3.4.3 นำข้อมูลที่ตรวจสอบเรียบร้อยแล้วมาจัดระเบียบข้อมูล เพื่อวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสถิติเพื่อการวิจัยด้วยเครื่องมือคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและวัตถุประสงค์ ดังนี้

3.5.1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ที่เข้ารับบริการตรวจสอบสุขภาพกับองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

3.5.2 วิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังในการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

3.5.3 วิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

3.5.4 ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ กับตัวแปรตามโดยใช้สถิติ T-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป

3.5.5 วิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการให้บริการตรวจสอบภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย กับคุณภาพการให้บริการตรวจสอบภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ของข้อมูลของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม



บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย (2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการให้บริการกับคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย การวิจัยครั้งนี้เป็นแบบเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวม ข้อมูลจากผู้เข้ารับบริการตรวจสอบสุขภาพกับองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน และผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลกลับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูลแล้วนำมา ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ นำเสนอผลการศึกษาในรูปตารางพร้อมคำอธิบายเชิงพรรณนาตามลำดับ ดังนี้

4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 ข้อมูลความคาดหวังในการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย

4.3 ข้อมูลคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่เข้ารับบริการตรวจสอบสุขภาพกับองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย โดยวิธีการแจกแจงความถี่ จำนวนและร้อยละประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการตรวจสุขภาพกับองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	160	40.00
หญิง	240	60.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการตรวจสุขภาพกับองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
18-25 ปี	100	25.00
26-35 ปี	120	30.00
36-45 ปี	120	30.00
46 ปีขึ้นไป	60	15.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-35 ปีจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 กลุ่มที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคือ กลุ่มที่มีอายุระหว่าง 18-25 ปีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 46 ปีขึ้นไป จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการตรวจสอบสภาพกับองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	20	5.00
ค้าขาย/เจ้าของธุรกิจ	140	35.00
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	20	5.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	100	25.00
นักเรียน/นักศึกษา	120	30.00
อื่นๆ	0	0.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำอาชีพค้าขาย/เจ้าของธุรกิจจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาคืออาชีพนักเรียน/นักศึกษาจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 อาชีพรับจ้างทั่วไปจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และอาชีพอื่นๆ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการตรวจสอบสภาพกับองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	20	5.00
10,000 – 30,000 บาท	200	50.00
30,001 – 60,000 บาท	60	15.00
60,001 บาทขึ้นไป	120	30.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,000 – 30,000 บาทต่อเดือนจำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือรายได้ระหว่าง 60,001 บาทขึ้นไปต่อเดือนจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รายได้ระหว่าง 30,001 – 60,000 บาทต่อเดือนจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน จำนวน 20 คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

สรุปลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการตรวจสอบสุขภาพกับองค์กรระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาคือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.00 มีอายุระหว่าง 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.00 และอายุระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.00 ประกอบอาชีพค้าขาย/เจ้าของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมาคืออาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30.00 มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 10,000 – 30,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือรายได้ระหว่าง 60,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 30.00

4.2 ข้อมูลความคาดหวังในการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์กรระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย

ตารางที่ 4.5 ระดับความคิดเห็นต่อความคาดหวังในการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์กรระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ด้านความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน

(n = 400)

ความคาดหวังในการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	SD	แปล ความ	อันดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด				
	5	4	3	2	1				
ความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน									
1.ท่านคิดว่าสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐานประเทศไทยมีชื่อเสียงที่ได้รับการยอมรับจากผู้ให้บริการ	340 (85.00)	40 (10.00)	20 (5.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.80	0.51	มากที่สุด	2

2.ท่านคิดว่าสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทยเป็นองค์กรที่สถานทูตให้การยอมรับ	340 (85.00)	60 (15.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.85	0.36	มากที่สุด	1
3.ท่านคิดว่าสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย มีประสิทธิภาพการทำงานที่ดี	280 (70.00)	100 (25.00)	20 (5.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.65	0.57	มากที่สุด	4
4.ท่านคิดว่าสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย มีบุคลากรที่มีทักษะการทำงานที่ดี	280 (70.00)	120 (30.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.70	0.46	มากที่สุด	3
5.ท่านคิดว่าสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย มีระบบอำนวยความสะดวกโดยรวมที่ดี	280 (70.00)	60 (15.00)	20 (5.00)	40 (10.00)	0 (0.00)	4.45	0.98	มากที่สุด	5
รวม						4.69	0.49	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อความคาดหวังในการให้บริการตรวจสอบภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ด้านความน่าเชื่อถือของหน่วยงานภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 เมื่อพิจารณา ระดับความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือของหน่วยงานรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อชื่อเสียงที่ได้รับการยอมรับจากผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 รองลงมาคือความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรที่สถานทูตให้การยอมรับอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ความคิดเห็นต่อบุคลากรที่มีทักษะการทำงานที่ดีอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานที่ดีอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 และ ลำดับสุดท้ายคือความคิดเห็นต่อระบบอำนวยความสะดวกโดยรวมที่ดีอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ระดับความคิดเห็นต่อความคาดหวังในการให้บริการตรวจสอบภาพของสำนักงาน
องค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ด้านนโยบายของหน่วยงาน

(n = 400)

ความคาดหวังในการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	SD	แปล ความ	อันดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด 5	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปาน กลาง 3	เห็นด้วย น้อย 2	เห็นด้วย น้อยที่สุด 1				
นโยบายของหน่วยงาน									
1.ท่านเห็นด้วยกับผู้ที่พักอาศัยอยู่ในประเทศไทยต้องขอหนังสือรับรองการตรวจสุขภาพกับสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย เพื่อขึ้นขอวีซ่ากับสถานทูต	260 (65.00)	60 (15.00)	80 (20.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.45	0.81	มากที่สุด	1
2.ท่านเห็นด้วยที่สำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จะออกหนังสือรับรองการตรวจสุขภาพให้กับผู้ที่มีความประสงค์จะเดินทางไปพักอาศัยระยะยาวในประเทศสหราชอาณาจักร ออสเตรเลีย แคนาดา และนิวซีแลนด์ รวมทั้งหมด 4 ประเทศเท่านั้น	160 (40.00)	0 (0.00)	120 (30.00)	120 (30.00)	0 (0.00)	3.50	1.29	มาก	3
3.ท่านเห็นด้วยที่หนังสือรับรองการตรวจสุขภาพที่ออกโดยสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จะมีอายุ 6 เดือนนับจากวันที่ตรวจ	120 (30.00)	120 (30.00)	100 (25.00)	20 (5.00)	40 (10.00)	3.65	1.24	มาก	2
4.ท่านเห็นด้วยกับผู้ที่ต้องการขอหนังสือรับรองการตรวจสุขภาพจากสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จะต้องเดินทางไปตรวจสุขภาพที่โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน หรือโรงพยาบาลพญาไท 2	40 (10.00)	40 (10.00)	0 (0.00)	100 (25.00)	220 (55.00)	1.95	1.36	น้อย	5

5.ท่านเห็นด้วยหากสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย พบผู้ที่มีผลการตรวจคัดปกติ จะทำการเก็บเสมหะเพื่อตรวจเชื้อเพิ่มเติมภายใน 7 วัน นับจากวันที่เอ็กซเรย์ปอดและรอผลเพาะเชื้ออย่างน้อย 2 เดือน	140 (35.00)	60 (15.00)	100 (25.00)	60 (15.00)	40 (10.00)	3.50	1.36	มาก	4
รวม						3.41	0.81	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อความคาดหวังในการให้บริการตรวจสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ด้านนโยบายของหน่วยงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 เมื่อพิจารณา ระดับความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือของหน่วยงานรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการต้องขอหนังสือรับรองการตรวจสุขภาพกับสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย เพื่อยื่นขอวีซ่ากับสถานทูตอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 รองลงมา คือ ความคิดเห็นต่อการที่หนังสือรับรองการตรวจสุขภาพที่ออกโดยสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จะมีอายุ 6 เดือนนับจากวันที่ตรวจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ความคิดเห็นต่อการออกหนังสือรับรองการตรวจสุขภาพให้กับผู้ที่มีความประสงค์จะเดินทางไปพำนักราชอาณาจักร ออสเตรเลีย แคนาดา และนิวซีแลนด์ รวมทั้งหมด 4 ประเทศเท่านั้นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ความคิดเห็นต่อการพบผู้ที่มีผลการตรวจคัดปกติ จะทำการเก็บเสมหะเพื่อตรวจเชื้อเพิ่มเติมภายใน 7 วัน นับจากวันที่เอ็กซเรย์ปอดและรอผลเพาะเชื้ออย่างน้อย 2 เดือนอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และ ลำดับสุดท้ายคือความคิดเห็นต่อการจะต้องเดินทางไปตรวจสุขภาพที่โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน หรือโรงพยาบาลพญาไท 2 อยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.95 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 สรุปผลระดับความคิดเห็นต่อความคาดหวังในการให้บริการตรวจสอบสภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ในภาพรวมและรายด้าน

ความคาดหวังในการให้บริการ	$\bar{x}$	SD	แปลความ	อันดับ
1.ด้านความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน	4.69	0.49	มากที่สุด	1
2.ด้านนโยบายของหน่วยงาน	3.41	0.81	มาก	2
ระดับความคิดเห็นในภาพรวม	4.05	0.50	มาก	

ตารางที่ 4.7 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อความคาดหวังในการให้บริการตรวจสอบสภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายด้าน กลุ่มตัวอย่างมี ระดับความคิดเห็นด้านความน่าเชื่อถือของหน่วยงานอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 รองลงมา คือ ความคิดเห็นด้านนโยบายของหน่วยงานอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ตามลำดับ

4.3 ข้อมูลคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย

ตารางที่ 4.8 ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ด้านขั้นตอนการดำเนินการ

(n = 400)

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	SD	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด				
	5	4	3	2	1				
ด้านขั้นตอนการดำเนินการ									
1.มีความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน	260 (65.00)	40 (10.00)	40 (10.00)	40 (10.00)	20 (5.00)	4.20	1.25	มาก	3

2. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก	300 (75.00)	80 (20.00)	20 (5.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.70	0.56	มากที่สุด	1
3. มีการบริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	300 (75.00)	60 (15.00)	40 (10.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.65	0.66	มากที่สุด	2
รวม						4.52	0.60	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ด้านขั้นตอนการดำเนินการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 เมื่อพิจารณา ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านขั้นตอนการดำเนินการรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน ไม่ยุ่งยากอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 รองลงมาคือ ความคิดเห็นต่อการบริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 และลำดับสุดท้ายคือความคิดเห็นต่อความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อประสานงานอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(n = 400)

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด				
	5	4	3	2	1				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
1. การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ	360 (90.00)	20 (5.00)	20 (5.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.85	0.48	มากที่สุด	1
2.เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เติ้มใจให้บริการ	200 (50.00)	140 (35.00)	40 (10.00)	20 (5.00)	0 (0.00)	4.30	0.84	มากที่สุด	3
3.มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	200 (50.00)	140 (35.00)	40 (15.00)	20 (5.00)	0 (0.00)	4.30	0.84	มากที่สุด	3

4.เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามอย่างใจเย็นและให้คำแนะนำด้วยความสุภาพ	280 (70.00)	100 (25.00)	20 (5.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.65	0.57	มากที่สุด	2
รวม						4.53	0.58	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 เมื่อพิจารณา ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 รองลงมาคือ ความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามอย่างใจเย็นและให้คำแนะนำด้วยความสุภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ลำดับสุดท้ายคือความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และความคิดเห็นต่อความกระตือรือร้นในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ด้านความสะดวกในการให้บริการ

(n = 400)

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	SD	แปล ความ	อันดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด 5	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปาน กลาง 3	เห็นด้วย น้อย 2	เห็นด้วย น้อยที่สุด 1				
ด้านความสะดวกในการให้บริการ									
1.มีแบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการต่างๆ อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	140 (35.00)	180 (45.00)	80 (20.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.15	0.73	มาก	3
2.มีอุปกรณ์/เครื่องใช้สำนักงานไว้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา ดินสอ เป็นต้น	360 (90.00)	20 (5.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	20 (5.00)	4.75	0.89	มากที่สุด	2

3.เวลาเปิด-ปิดในการให้บริการมีความเหมาะสม	340 (85.00)	60 (15.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.85	0.36	มากที่สุด	1
4. มีการคิดป้ายอธิบายขั้นตอนในการขอรับบริการไว้อย่างชัดเจน	160 (40.00)	60 (15.00)	80 (20.00)	80 (20.00)	160 (40.00)	3.65	1.32	มาก	4
5. มีช่องทางสำหรับติดต่อ/แจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่รวดเร็ว เช่น Website, Facebook, Line, Mail	160 (40.00)	40 (10.00)	60 (15.00)	60 (15.00)	80 (20.00)	3.35	1.59	ปานกลาง	5
รวม						4.15	0.72	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ด้านความสะดวกในการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 เมื่อพิจารณา ระดับความคิดเห็นต่อด้านความสะดวกในการให้บริการรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อเวลาเปิด-ปิดในการให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 รองลงมาคือ ความคิดเห็นต่ออุปกรณ์/เครื่องใช้สำนักงานไว้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา ดินสออยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ความคิดเห็นต่อแบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการต่างๆ อย่างชัดเจนเข้าใจง่ายอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ความคิดเห็นต่อการติดป้ายอธิบายขั้นตอนในการขอรับบริการไว้อย่างชัดเจนอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ลำดับสุดท้ายคือความคิดเห็นต่อช่องทางสำหรับติดต่อ/แจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่รวดเร็ว เช่น Website, Facebook, Line, Mailอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อม

(n = 400)

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	SD	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด				
	5	4	3	2	1				
ด้านสภาพแวดล้อม									
1.สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	380 (95.00)	20 (5.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.95	0.22	มากที่สุด	1
2.สถานที่ให้บริการเดินทางสะดวก ง่ายต่อการเข้าถึง	340 (85.00)	20 (5.00)	40 (10.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.75	0.62	มากที่สุด	3
3.มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการอย่างเพียงพอ	340 (85.00)	20 (5.00)	40 (10.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.80	0.51	มากที่สุด	2
รวม						4.83	0.27	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อมภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณา ระดับความคิดเห็นต่อด้านสภาพแวดล้อมรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 รองลงมาคือ ความคิดเห็นต่อมีที่นั่งสำหรับรอรับบริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และ ลำดับสุดท้ายคือ ความคิดเห็นต่อสถานที่ให้บริการเดินทางสะดวก ง่ายต่อการเข้าถึงอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ด้านเทคโนโลยีและประชาสัมพันธ์

(n = 400)

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	SD	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด				
	5	4	3	2	1				
ด้านเทคโนโลยีและประชาสัมพันธ์									
1.เว็บไซต์ในการให้บริการมีความทันสมัย	180 (45.00)	100 (25.00)	40 (10.00)	80 (20.00)	0 (0.00)	3.95	1.16	มาก	1
2.สามารถค้นหาข้อมูลต่างๆ บนเว็บไซต์ได้ อย่างรวดเร็ว	140 (35.00)	100 (25.00)	60 (15.00)	100 (15.00)	0 (0.00)	3.70	1.19	มาก	3
3.สามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มต่างๆ ใน การขอรับ บริการผ่านเว็บไซต์อย่างรวดเร็ว	180 (45.00)	40 (10.00)	100 (25.00)	60 (15.00)	20 (5.00)	3.75	1.30	มาก	2
รวม						3.80	1.12	มาก	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ด้านเทคโนโลยีและประชาสัมพันธ์ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เมื่อพิจารณา ระดับความคิดเห็นต่อด้านเทคโนโลยีและประชาสัมพันธ์รายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อเว็บไซต์ในการให้บริการมีความทันสมัยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 รองลงมาคือ ความคิดเห็นต่อการดาวน์โหลดแบบฟอร์มต่างๆ ในการขอรับ บริการผ่านเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็วอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และ ลำดับสุดท้ายคือความคิดเห็นต่อการค้นหาข้อมูลต่างๆ บนเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็วอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 สรุปผลระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ในภาพรวมและรายด้าน

ความคาดหวังในการให้บริการ	$\bar{x}$	SD	แปลความ	อันดับ
1.ด้านขั้นตอนการดำเนินการ	4.52	0.60	มากที่สุด	3
2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	0.58	มากที่สุด	2
3.ด้านความสะดวกในการให้บริการ	4.15	0.72	มาก	4
4.ด้านสภาพแวดล้อม	4.83	0.27	มากที่สุด	1
5.ด้านเทคโนโลยีและประชาสัมพันธ์	3.80	1.12	มาก	5
ระดับความคิดเห็นในภาพรวม	4.37	0.53	มากที่สุด	

ตารางที่ 4.13 กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายด้าน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 รองลงมาความคิดเห็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ความคิดเห็นด้านขั้นตอนการดำเนินการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ระดับความคิดเห็นด้านความสะดวกในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และลำดับสุดท้ายคือความคิดเห็นด้านเทคโนโลยีและประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ตามลำดับ

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการตรวจสอบสภาพที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย แตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้บริการตรวจสอบภาพที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบภาพขององค์กรระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย แตกต่าง

H_1 : ผู้ใช้บริการตรวจสอบภาพที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบภาพขององค์กรระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบภาพขององค์กรระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จำแนกตามเพศ

คุณภาพการให้บริการ	เพศ				t	p-value
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. ด้านขั้นตอนการดำเนินการ	4.63	0.59	4.44	0.59	2.970	.003
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.28	4.31	0.63	11.466	.000
3. ด้านความสะดวกในการให้บริการ	4.40	0.61	3.98	0.75	6.107	.000
4. ด้านสภาพแวดล้อม	4.75	0.32	4.89	0.21	-4.804	.000
5. ด้านเทคโนโลยีและประชาสัมพันธ์	3.83	1.16	3.78	1.10	.484	.629
ภาพรวม	4.49	0.49	4.28	0.54	4.023	.000

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบภาพขององค์กรระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จำแนกตามเพศ พบว่า มีค่า t เท่ากับ 4.023 ที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติที่ 0.000 ($P=.000$) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าเพศมีผลต่อระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบภาพขององค์กรระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ตรงตามสมมติฐานที่ 1 สอดคล้องกับการศึกษา ของนิสาชล สหัสสา (2560) ศึกษา เรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลกู่แก้ว จังหวัดอุดรธานี พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็น ต่อ

คุณภาพการบริการแตกต่างกัน ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงย่อมมีความต้องการที่แตกต่างกัน เมื่อได้รับการตอบสนองที่เหมือนกันย่อมเกิดความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย แตกต่าง

H_0 : ผู้ใช้บริการตรวจสอบสภาพที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพขององค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย แตกต่าง

H_1 : ผู้ใช้บริการตรวจสอบสภาพที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพขององค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพขององค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จำแนกตามอายุ

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p-value</i>
1. ด้านขั้นตอนการดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	12.407	3	4.136	12.414	.000
	ภายในกลุ่ม	131.926	396	.333		
	รวม	144.333	399			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	37.500	3	12.500	50.900	.000
	ภายในกลุ่ม	97.250	396	.246		
	รวม	134.750	399			
3. ด้านความสะดวกในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	31.667	3	10.556	23.518	.000
	ภายในกลุ่ม	177.733	396	.449		
	รวม	209.400	399			
4. ด้านสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	2.519	3	.084	12.607	.000
	ภายในกลุ่ม	26.370	396	.067		
	รวม	28.889	399			
5. ด้านเทคโนโลยีและประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	29.630	3	9.877	8.245	.000
	ภายในกลุ่ม	474.370	396	1.198		

	รวม	504.000	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	4.087	3	1.362	5.047	.002
	ภายในกลุ่ม	106.893	396	.270		
	รวม	110.979	399			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพขององค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จำแนกตามอายุ พบว่า มีค่า F.เท่ากับ 5.047 ที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.002 ($P=0.002$) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าอายุมีผลต่อระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพขององค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ 2 สอดคล้องกับการศึกษา ศศิธร เลิศล้ำ (2551) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพ การบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 51 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าทุกช่วงอายุ

สมมติฐานที่ 3 ผู้ใช้บริการตรวจสอบสภาพที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย แตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้บริการตรวจสอบสภาพที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพขององค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการตรวจสอบสภาพที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพขององค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ตรวจสอบ
คุณภาพขององค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จำแนกตามอาชีพ

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p-value</i>
1. ด้านขั้นตอนการดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	26.111	4	6.528	21.810	.000
	ภายในกลุ่ม	118.222	395	.299		
	รวม	144.333	399			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	85.512	4	21.378	171.499	.000
	ภายในกลุ่ม	49.238	395			
	รวม	134.750	399			
3. ด้านความสะดวกในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	105.228	4	26.252	99.332	.000
	ภายในกลุ่ม	25.217	395	.264		
	รวม	28.889	399			
4. ด้านสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	3.672	4	.918	14.379	.000
	ภายในกลุ่ม	25.217	395	.064		
	รวม	28.889	399			
5. ด้านเทคโนโลยีและประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	68.370	4	17.093	15.498	.000
	ภายในกลุ่ม	435.630	395	1.103		
	รวม	504.000	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	42.131	4	10.533	60.430	.000
	ภายในกลุ่ม	68.848	395	.174		
	รวม	110.979	399			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบคุณภาพขององค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จำแนกตามอาชีพ พบว่า มีค่า *F*.เท่ากับ 60.430 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000 (*P*=.000) สะท้อนให้เห็นว่าอายุมีผลต่อระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบคุณภาพขององค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ 3 สอดคล้องกับการศึกษาของ โสริยา พูลเกษ (2550) ศึกษาความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพ

บริการของโรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ผู้ใช้บริการตรวจสอบภาพที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย แตกต่างกัน

H_0 : ผู้ใช้บริการตรวจสอบภาพที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบภาพขององค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย แตกต่างกัน

H_1 : ผู้ใช้บริการตรวจสอบภาพที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบภาพขององค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบภาพขององค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p-value</i>
1. ด้านขั้นตอนการดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	4.481	3	1.494	4.230	.006
	ภายในกลุ่ม	139.852	396	.353		
	รวม	144.333	399			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	22.750	3	7.583	26.813	.000
	ภายในกลุ่ม	112.000	396	.283		
	รวม	134.750	399			
3. ด้านความสะดวกในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	28.680	3	9.560	20.948	.000
	ภายในกลุ่ม	180.720	396	.456		
	รวม	209.400	399			
4. ด้านสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	2.185	3	.983	14.250	.000
	ภายในกลุ่ม	26.074	396	.066		
	รวม	28.889	399			
	ระหว่างกลุ่ม	77.111	3	25.407		

5. ด้านเทคโนโลยีและ ประชาสัมพันธ์	ภายในกลุ่ม	426.889	396	1.078	23.844	.000
	รวม	504.000	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	13.009	3	4.336	17.528	.000
	ภายในกลุ่ม	97.970	396	.247		
	รวม	110.979	399			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อคุณภาพ การให้บริการตรวจสอบขององค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีค่า F.เท่ากับ 17.528 ที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000 ($P=0.000$) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าอายุมีผลต่อระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบขององค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ 4 สอดคล้องกับการศึกษาของ ศศิธร เลิศล้ำ (2551) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่าผู้มีรายได้ต่างกันมีความ พึงพอใจในคุณภาพการบริการโดยรวมต่างกัน เนื่องจากผู้มีรายได้ค่อนข้างสูง ต้องการที่จะได้รับการ บริการที่มีคุณภาพเพื่อให้สอดคล้องกับค่าใช้จ่ายที่เสียไป

สมมติฐานที่ 5 ความคาดหวังในการให้บริการตรวจสอบมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการตรวจสอบของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย

H_0 : ความคาดหวังในการให้บริการตรวจสอบมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการตรวจสอบของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย

H_1 : ความคาดหวังในการให้บริการตรวจสอบไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการตรวจสอบของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย

ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคาดหวังในการให้บริการตรวจสอบขององค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จำแนกตามคุณภาพในการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p-value</i>
1. ด้านขั้นตอนการดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	92.481	11	8.407	62.911	.000
	ภายในกลุ่ม	5.852	388	.134		
	รวม	144.333	399			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	893958	11	8.178	70.841	.000
	ภายในกลุ่ม	44.792	388	.115		
	รวม	134.750	399			
3. ด้านความสะดวกในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	129.933	11	11.812	57.673	.000
	ภายในกลุ่ม	79.467	388	.205		
	รวม	209.400	399			
4. ด้านสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	17.037	11	1.549	50.705	.000
	ภายในกลุ่ม	11.852	388	.031		
	รวม	28.889	399			
5. ด้านเทคโนโลยีและประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	436.593	11	39.690	228.459	.000
	ภายในกลุ่ม	67.407	388	.174		
	รวม	504.000	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	84.353	11	7.668	111.743	.000
	ภายในกลุ่ม	26.627	388	.069		
	รวม	110.979	399			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อคุณภาพ การให้บริการตรวจสอบสุขภาพขององค์กรระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จำแนกตามความคาดหวังในการให้บริการ พบว่า มีค่า *F*.เท่ากับ 111.743 ที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000 ($P=.000$) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าอายุมีผลต่อระดับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างต่อคุณภาพการให้บริการองค์กรระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ 5 สอดคล้องกับการศึกษาของ อัญญารัตน์ อภัยวัฒนะ(2560 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องเปรียบเทียบความคาดหวัง และการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการของผู้มารับบริการโรงพยาบาลบางไผ่โรงพยาบาลเพชรเกษม 2 เขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลบางไผ่และโรงพยาบาลเพชรเกษม 2 ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.19 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพขององค์กรระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย

สมมติฐานการศึกษา	สถิติ	p-value	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ผู้ใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย แตกต่างกัน	t-test = 4.023	0.000	เป็นไปตามสมมติฐาน
2. ผู้ใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย แตกต่างกัน	F-test = 5.047	0.002	เป็นไปตามสมมติฐาน
3. ผู้ใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่มีอาชีพที่ต่างกัน มีระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย แตกต่างกัน	F-test = 60.430	0.000	เป็นไปตามสมมติฐาน
4. ผู้ใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย แตกต่างกัน	F-test = 17.528	0.000	เป็นไปตามสมมติฐาน
5. ความคาดหวังในการให้บริการตรวจสอบสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย	F-test = 111.743	0.000	เป็นไปตามสมมติฐาน

จากตารางที่ 4.19 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่มี เพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย แตกต่างกัน ซึ่ง เป็นไปตามสมมติฐาน และความคาดหวังในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ

ตรวจสอบสภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน

4.6 การหาค่าความสัมพันธ์ของข้อมูลของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

การแปลผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Best,1997)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	การแปลผลระดับความสัมพันธ์
0.00 – 0.20	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก
0.21 – 0.50	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
0.51 – 0.80	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
0.81 – 1.00	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

** ระดับความสัมพันธ์เป็นไปได้ตั้งแต่ -1 จนถึง 1 กล่าวคือ เป็นความสัมพันธ์ได้ทั้งในเชิงบวก (แปรผันตรง) และในเชิงลบ (แปรผกผัน)

ตารางที่ 4.20 ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการให้บริการตรวจสอบสภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทยกับคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย

		ความคาดหวังในการให้บริการตรวจสอบสภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย
คุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย	ค่าสหสัมพันธ์	.565**
	P-value	.000
	ระดับความสัมพันธ์	ต่ำมาก

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ความคาดหวังในการให้บริการตรวจสอบสภาพกับคุณภาพในการตรวจสอบสภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ 7 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน ด้านนโยบายของหน่วยงาน ด้านขั้นตอนการดำเนินการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความสะดวกในการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านเทคโนโลยีและประชาสัมพันธ์ โดยเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างตามเพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พร้อมกับให้ข้อเสนอแนะและแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือผู้ใช้บริการประเภทผู้ป่วยนอกจำนวนทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ข้อมูลที่ได้มีการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้สถิติต่างๆ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นมีการวิเคราะห์ตามปัจจัยส่วนบุคคลโดยใช้ t-test และ F-test (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และใช้การทดสอบความสัมพันธ์ด้วยวิธี หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)) บทสรุปของการศึกษามีดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
- 5.3 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.4 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา
- 5.5 ข้อเสนอแนะในการค้นคว้าวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง "คุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย" ได้ดำเนินการเพื่อสำรวจและวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการตรวจสอบปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ ซึ่งประกอบด้วยเพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ

5.1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง รองมาเป็นเพศชาย ตามลำดับ มีอายุอยู่ในช่วงอายุ 26-35 ปี และ 36-45 ปี รองลงมาคืออายุอยู่ในช่วง 18-25 ปี และมีอายุอยู่ในช่วง 46 ปีขึ้นไป ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำอาชีพค้าขาย/เจ้าของธุรกิจ รองลงมาคืออาชีพนักเรียน/นักศึกษา และ อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท และอาชีพรับจ้างทั่วไป และอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,000 – 30,000 บาทต่อเดือน รองลงมาคือรายได้ระหว่าง 60,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน และรายได้ระหว่าง 30,001 – 60,000 บาทต่อเดือน และรายได้ครอบคลุมต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ตามลำดับ

5.1.2 ความคาดหวังในการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย

ระดับความคิดเห็นต่อความคาดหวังของคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย เมื่อพิจารณาทางด้าน สรุปได้ ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อ ความคาดหวังในการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ด้านความน่าเชื่อถือของหน่วยงานภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณา ระดับความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือของหน่วยงานรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อชื่อเสียงที่ได้รับการยอมรับจากผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.36) รองลงมาคือ ความคิดเห็นต่อการเป็นองค์กรที่สันทัดให้การยอมรับอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.51) ความคิดเห็นต่อบุคลากรที่มีทักษะการ

ทำงานที่ดีอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.46) ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานที่ดีอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.57) และ ลำดับสุดท้ายคือความคิดเห็นต่อระบบอำนวยความสะดวกโดยรวมที่ดีอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.98) ตามลำดับ

ด้านนโยบายของหน่วยงาน

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อความคาดหวังในการให้บริการตรวจสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ด้านนโยบายของหน่วยงานอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.81) เมื่อพิจารณา ระดับความคิดเห็นต่อความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือของหน่วยงานรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการต้องขอหนังสือรับรองการตรวจสุขภาพกับสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย เพื่อยื่นขอวีซ่ากับสถานทูตอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.81) รองลงมาคือ ความคิดเห็นต่อการที่หนังสือรับรองการตรวจสุขภาพที่ออกโดยสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จะมีอายุ 6 เดือนนับจากวันที่ตรวจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 1.24) ความคิดเห็นต่อการออกหนังสือรับรองการตรวจสุขภาพให้กับผู้ที่มีความประสงค์จะเดินทางไปพำนักรักษาพยาบาลระยะยาวในประเทศสหราชอาณาจักร ออสเตรเลีย แคนาดา และนิวซีแลนด์ รวมทั้งหมด 4 ประเทศเท่านั้นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 1.29) ความคิดเห็นต่อการพบผู้ที่มีผลการตรวจผิดปกติ จะทำการเก็บเสมหะเพื่อตรวจเชื้อเพิ่มเติมภายใน 7 วัน นับจากวันที่เอ็กซเรย์ปอดและรอฟผลเพาะเชื้ออย่างน้อย 2 เดือนอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 1.36) และ ลำดับสุดท้ายคือความคิดเห็นต่อการจะต้องเดินทางไปตรวจสุขภาพที่โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน หรือโรงพยาบาลพญาไท 2 อยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 1.95$, S.D. = 1.36) ตามลำดับ

5.1.3 คุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย

ด้านขั้นตอนการดำเนินการ

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ด้านขั้นตอนการดำเนินการภาพรวม

อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณา ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านขั้นตอนการดำเนินการรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน ไม่ยุ่งยากอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.56) รองลงมา คือ ความคิดเห็นต่อการบริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.66) และ ลำดับสุดท้ายคือความคิดเห็นต่อความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อประสานงานอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 1.25) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณา ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.48) รองลงมาคือ ความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามอย่างใจเย็นและให้คำแนะนำด้วยความสุภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.57) ลำดับสุดท้ายคือความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.84) และความคิดเห็นต่อความกระตือรือร้นในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.84) ตามลำดับ

ด้านความสะดวกในการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ด้านความสะดวกในการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณา ระดับความคิดเห็นต่อด้านความสะดวกในการให้บริการรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อเวลาเปิด-ปิดในการให้บริการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.36) รองลงมาคือ ความคิดเห็นต่ออุปกรณ์/เครื่องใช้สำนักงานไว้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา ดินสออยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.89) ความคิดเห็นต่อแบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการต่างๆ อย่างชัดเจนเข้าใจง่ายอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} =$

4.15, S.D. = 0.73) ความคิดเห็นการติดป้ายอธิบายขั้นตอนในการขอรับบริการ ไว้อย่างชัดเจนอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 1.32) ลำดับสุดท้ายคือความคิดเห็นต่อช่องทางสำหรับติดต่อ/แจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่รวดเร็ว เช่น Website, Facebook, Line, Mail อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.35$, S.D. = 1.59) ตามลำดับ

ด้านสภาพแวดล้อม

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อมภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.27) เมื่อพิจารณา ระดับความคิดเห็นต่อด้านสภาพแวดล้อมรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อสถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.95$, S.D. = 0.22) รองลงมาคือ ความคิดเห็นที่มีที่นั้งสำหรับรอรับบริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.80$, S.D. = 0.51) และ ลำดับสุดท้ายคือความคิดเห็นต่อสถานที่ให้บริการเดินทางสะดวก ง่ายต่อการเข้าถึงอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.75$, S.D. = 0.62) ตามลำดับ

ด้านเทคโนโลยีและประชาสัมพันธ์

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ด้านเทคโนโลยีและประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 1.12) เมื่อพิจารณา ระดับความคิดเห็นต่อด้านเทคโนโลยีและประชาสัมพันธ์รายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อเว็บไซต์ในการให้บริการมีความทันสมัยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 1.16) รองลงมาคือ ความคิดเห็นต่อการดาวน์โหลดแบบฟอร์มต่างๆ ในการขอรับ บริการผ่านเว็บไซต์อย่างรวดเร็วอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 1.30) และ ลำดับสุดท้ายคือความคิดเห็นต่อการค้นหาข้อมูลต่างๆ บนเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็วอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 1.19) ตามลำดับ

5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

5.2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย สรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทยแตกต่างกัน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จำแนกตามเพศ พบว่า มีค่า t เท่ากับ 4.023 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000 ($P=0.000$) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าเพศมีผลต่อระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ตรงตามสมมติฐานที่ 1 สอดคล้องกับการศึกษา ของนิสาชล สหัสสา (2560) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการ ของโรงพยาบาลคูแก้ว จังหวัดอุดรธานี พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็น ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงย่อมมีความต้องการที่แตกต่างกัน เมื่อได้รับการตอบสนองที่เหมือนกันย่อมเกิดความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทยแตกต่างกัน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จำแนกตามอายุ พบว่า มีค่า F เท่ากับ 5.047 ที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.002 ($P=0.002$) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าอายุมีผลต่อระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ 2 สอดคล้องกับการศึกษาของ ศศิธร เลิศล้ำ (2551) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพ การบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 51 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าทุกช่วงอายุ

สมมติฐานที่ 3 ผู้ใช้บริการตรวจสอบสุขภาพที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทยแตกต่างกัน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จำแนกตามอาชีพ พบว่า มีค่า F เท่ากับ 60.430 ที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000 ($P=0.000$) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าอายุมีผลต่อระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ 3 สอดคล้องกับการศึกษาของ โสธยา

พลเกษ (2550) ได้ทำการศึกษาความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อ คุณภาพบริการของโรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ผู้ใช้บริการตรวจสุขภาพที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย แตกต่างกัน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า มีค่า F.เท่ากับ 17.528 ที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.000 ($P=.000$) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าอายุมีผลต่อระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ซึ่งตรงตามสมมติฐานที่ 4 สอดคล้องกับการศึกษาของ ศศิธร เลิศด้า (2551) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่าผู้มีรายได้ต่างกันมีความ พึงพอใจในคุณภาพการบริการโดยรวมต่างกัน เนื่องจากผู้มีรายได้ค่อนข้างสูง ต้องการที่จะได้รับการ บริการที่มีคุณภาพเพื่อให้สอดคล้องกับค่าใช้จ่ายที่เสียไป

สมมติฐานที่ 5 ความคาดหวังในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย พบว่า ความคาดหวังในการให้บริการตรวจสุขภาพกับคุณภาพในการตรวจสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

5.3 อภิปรายผลการวิจัย

5.3.1 คุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย

ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทยมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งในขั้นตอนการดำเนินการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสะดวกในการ

ใช้บริการ พร้อมทั้งสถานที่ที่มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และมีเทคโนโลยีและประชาสัมพันธ์ที่ดี ทำให้ผู้เข้ารับบริการตรวจสอบภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ได้รับความสะดวกสบายและการบริการที่รวดเร็ว สอดคล้องกับการศึกษาของช่อดาว เมืองพรหม (2562) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลธนบุรีพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของโรงพยาบาลธนบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสามารถอภิปรายเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

ด้านขั้นตอนการดำเนินการ

ผู้ให้บริการตรวจสอบภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทยมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ด้านขั้นตอนการดำเนินการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด กล่าวได้ว่า เนื่องจากการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน ให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก มีการบริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติสอดคล้องกับการศึกษาของนิสาชล สหัสสา (2560) ศึกษาเรื่องคุณภาพ ในการให้บริการของ โรงพยาบาลกู่แก้ว จังหวัดอุดรธานี จากผลการศึกษาพบว่า คุณภาพในการให้บริการของ โรงพยาบาลกู่แก้ว จังหวัดอุดรธานี ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการตรวจสอบภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทยมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด กล่าวได้ว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะ ต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจให้บริการ กระตือรือร้นในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามอย่างใจเย็นและให้คำแนะนำด้วยความสุภาพ สอดคล้องกับการศึกษาของพิณทิพ ทศนา (2552) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า การตอบสนองต่อผู้รับบริการและด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านความสะดวกในการให้บริการ

ผู้ให้บริการตรวจสอบภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ด้านความสะดวกในการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก กล่าวได้ว่า สำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย มีแบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการต่างๆ อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย มีอุปกรณ์/เครื่องใช้สำนักงานไว้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก เวลาเปิด-ปิดในการให้บริการมีความเหมาะสม มีการติดป้ายอธิบายขั้นตอนในการขอรับบริการไว้อย่างชัดเจน และมีช่องทางสำหรับติดต่อ/แจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่รวดเร็ว สอดคล้องกับการศึกษาของนิสาชล สหัสสา (2560) ศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการ ของโรงพยาบาลกู่แก้ว จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก

ด้านสภาพแวดล้อม

ผู้ให้บริการตรวจสอบภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ด้านสภาพแวดล้อมภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด กล่าวได้ว่า สำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย มีสถานที่ให้บริการที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบ เดินทางสะดวก ง่ายต่อการเข้าถึง และมีที่นั่งสำหรับรอรับบริการอย่างเพียงพอ สอดคล้องกับการศึกษาของนิสาชล สหัสสา (2560) ศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการ ของโรงพยาบาลกู่แก้ว จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านเทคโนโลยีและประชาสัมพันธ์

ผู้ให้บริการตรวจสอบภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสอบภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ด้านเทคโนโลยีและประชาสัมพันธ์ภาพรวมอยู่ในระดับมาก กล่าวได้ว่า สำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย มีเว็บไซต์ในการให้บริการมีความทันสมัย สามารถค้นหาข้อมูลต่างๆ และดาวน์โหลดแบบฟอร์ม

ต่างๆ ในการขอรับ บริการผ่านเว็บไซต์อย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับการศึกษาของนิสาชล สหัสสา (2560) ศึกษา เรื่อง คุณภาพการให้บริการ ของโรงพยาบาลกรุงเทพ จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษา พบว่า ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก

5.4 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากผลการวิจัยนี้ พบว่ามีปัจจัยหลายประการที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ดังนั้น ควรมีการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและคาดหวังของผู้ใช้บริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประการแรกการฝึกอบรมบุคลากร ควรมีการอบรมบุคลากรให้มีความรู้และทักษะในการ ให้บริการที่ดี เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน

ประการที่สองการสำรวจความคิดเห็น ควรมีการจัดทำแบบสอบถามหรือสำรวจความคิดเห็น ของผู้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อทำความเข้าใจในความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป

ประการที่สามการปรับปรุงบริการ ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาบริการให้สอดคล้องกับความ คาดหวังของผู้ใช้บริการ เช่น การลดระยะเวลาการคอย การเพิ่มความสะดวกสบายในการเข้าถึง บริการ

5.5 ข้อเสนอแนะในการค้นคว้าวิจัยครั้งต่อไป

ประการแรก การวิจัยนี้เน้นศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ เท่านั้น จึงควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เช่น ระดับการศึกษา ความรู้เกี่ยวกับบริการสุขภาพ เป็นต้น

ประการที่สอง ศึกษาเชิงคุณภาพ นอกจากการวิจัยเชิงปริมาณ ควรพิจารณาใช้วิจัยเชิง คุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อเข้าใจความคิดเห็นและประสบการณ์ของผู้ใช้บริการในเชิงลึก มากขึ้น

ประการที่สาม ศึกษาในบริบทต่างองค์กร ควรพิจารณาศึกษาคุณภาพบริการตรวจสอบสุขภาพ ในบริบทขององค์กรอื่นๆในประเทศ เพื่อเปรียบเทียบและเรียนรู้จากแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด

บรรณานุกรม

- กมลมาศ กำจรกิจการ. (2547). การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้า (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สืบค้นจาก https://ir.swu.ac.th/jspui/bitstream/123456789/1196/1/Phornpimon_K.pdf
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2549). การจัดการและการตลาดบริการ. (พิมพ์ครั้งที่1). ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชาญกิจ อ่างทอง. (2558). การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ช่อดาว เมืองพรหม. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยสยาม
- แนนน้อย พงษ์สามารถ. (2549). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. (พิมพ์ครั้งที่1). เอส เอ็ม เอ็ม.
- นายิกา เดิขุนทด. (2549).เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดยุคใหม่. (พิมพ์ครั้งที่1). อินฟอร์เมชั่น.
- นิสาชล สหัสสา. (2560). คุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลคู่อั่ว จังหวัดอุดรธานี (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- บุษบง ภูญเฑาะ. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). เพชรบุรี. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สืบค้นจาก https://ir.swu.ac.th/jspui/bitstream/123456789/1196/1/Phornpimon_K.pdf
- ปาริชาติ สังข์ขาว. (2551) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการห้องสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- พิณทิพ ทักสนา. (2556). ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้า อำเภอมือง จังหวัดจันทบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). ชลบุรี. มหาวิทยาลัยบูรพา.

- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). การประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สืบค้นจาก <https://ir.swu.ac.th/jspui/handle/123456789/2096?locale=th>
- พรรณี ชูทัยเจนจิต. (2550). จิตวิทยาการเรียนการสอน. (พิมพ์ครั้งที่1). เมธิปัส.
- ศศิธร เลิศล้ำ. (2551). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). นนทบุรี. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สุรางค์ ไคว์ตระกูล. (2541). จิตวิทยาการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่4). โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิริกันยา พัฒนภูทอง. (2546). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น (สารนิพนธ์การบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ขอนแก่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- โสธยา พูลเกษ. (2550). ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลลาดกระบัง (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อัญญารัตน์ อภัยวัฒน์. (2560). การเปรียบเทียบความคาดหวัง และการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการของผู้มารับบริการโรงพยาบาลบางไผ่โรงพยาบาลเพชรเกษม 2 เขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- อารี พันธุ์ชัย. (2546). จิตวิทยาสร้างสรรค์การเรียนการสอน. (พิมพ์ครั้งที่1). ไบโหม ศรีเอทีพี กรุ๊ป.
- ไธ้ นารา. (2559). วิชาคืออะไร. สืบค้น 25 เมษายน 2567, จาก <https://www.ohvisapro.com/>
- องค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย. (2563). องค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน. สืบค้น 25 เมษายน 2567, จาก <https://thailand.iom.int/sites/g/files/>

Academicworld. (2562). Tuberculosis (TB) Certificate คืออะไร. สืบค้น 1 พฤษภาคม 2567, จาก
<https://www.academicworld.co.th/visa-services/>

Cullen,Rowena. (2001). Perspectives on user satisfaction surveys. Library Trends 49 (Spring):664.

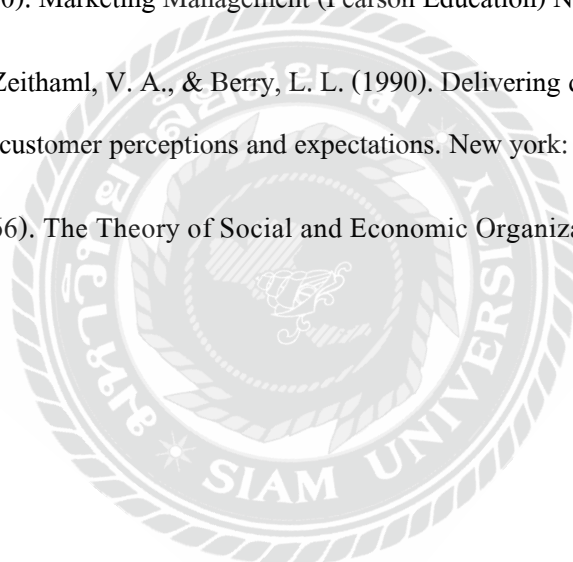
Department of Home Affairs. (2565). e medical sheet. สืบค้น 1 พฤษภาคม 2567, จาก
<https://immi.homeaffairs.gov.au/help-support/tools/emedical/emedical-client>

Get and Go. (2563). การตรวจปอด IOM. สืบค้น 25 เมษายน 2567, จาก
<https://www.getandgovisa.co/>

Kotler Philip. (2000). Marketing Management (Pearson Education) New Jersey: Prentice Hall.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). Delivering quality service:
 Balancingcustomer perceptions and expectations. New york: The free press.

Weber, Max. (1966). The Theory of Social and Economic Organization. New York : The Free
 Press.





แบบประเมินความสอดคล้อง (IOC) แบบประเมินคุณภาพการให้บริการตรวจสอบภาพ

ของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย

คำชี้แจง : ขอความกรุณาผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญช่วยพิจารณาร่างแบบคุณภาพว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา เพื่อใช้ในแบบประเมินคุณภาพการให้บริการตรวจสอบภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทยว่ามีความถูกต้อง เหมาะสมหรือไม่ ด้วยการให้คะแนนในแต่ละคำถามโดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง

เกณฑ์การให้คะแนนในระบบ IOC

ให้ 1 คะแนนเมื่อ แน่ใจว่าข้อนี้มีเนื้อหาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

ให้ 0 คะแนนเมื่อ ไม่แน่ใจว่าข้อนี้มีเนื้อหาสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

ให้ -1 คะแนนเมื่อ แน่ใจว่าข้อนี้ไม่มีเนื้อหาสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เชี่ยวชาญ

ชื่อ..... นามสกุล.....

เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

อายุ ☐ 25-30 ปี ☐ 31-35 ปี ☐ 36-40 ปี ☐ 40 ปีขึ้นไป

การศึกษา ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

ตำแหน่ง.....

สถานที่ทำงาน.....

ตอนที่ 2 แบบประเมินคุณภาพการให้บริการตรวจสอบภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาว่าข้อความร่างแบบประเมินคุณภาพความเหมาะสมหรือไม่อย่างไร โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง หรือเติมข้อความที่ตรงความเป็นจริง

**ความคาดหวังในการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อ
การโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย**

ความคาดหวังในการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	1	0	-1	
ความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน				
1. ท่านคิดว่าสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทยมีชื่อเสียงที่ได้รับการยอมรับจากผู้ให้บริการ				
2. ท่านคิดว่าสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทยเป็นองค์กรที่สถานทูตให้การยอมรับ				
3. ท่านคิดว่าสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย มีประสิทธิภาพการทำงานที่ดี				
4. ท่านคิดว่าสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย มีบุคลากรที่มีทักษะการทำงานที่ดี				

5. ท่านคิดว่าสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย มีระบบอำนวยความสะดวกโดยรวมที่ดี				
นโยบายของหน่วยงาน				
6. ท่านเห็นด้วยที่ผู้ที่พำนักอาศัยอยู่ในประเทศไทยต้องขอหนังสือรับรองการตรวจสุขภาพกับสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย เพื่อยื่นขอวีซ่ากับสถานทูต				
7. ท่านเห็นด้วยที่สำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จะออกหนังสือรับรองการตรวจสุขภาพให้กับผู้ที่มีความประสงค์จะเดินทางไปพำนักอาศัยระยะยาวในประเทศสหราชอาณาจักร ออสเตรเลีย แคนาดา และนิวซีแลนด์ รวมทั้งหมด 4 ประเทศเท่านั้น				
8. ท่านเห็นด้วยที่หนังสือรับรองการตรวจสุขภาพที่ออกโดยสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จะมีอายุ 6 เดือนนับจากวันที่ตรวจ				

9. ท่านเห็นด้วยกับผู้ที่ต้องการขอหนังสือรับรองการตรวจสุขภาพจากสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จะต้องเดินทางไปตรวจสุขภาพที่โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน หรือโรงพยาบาลพญาไท 2				
10. ท่านเห็นด้วยหากสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย พบผู้ที่มีผลการตรวจผิดปกติ จะทำการเก็บเสมหะเพื่อตรวจเชื้อเพิ่มเติมภายใน 7 วัน นับจากวันที่เอ็กซเรย์ปอดและรอผลเพาะเชื้ออย่างน้อย 2 เดือน				

คุณภาพการให้บริการตรวจสอบของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้าย
ถิ่น ประเทศไทย

ความคาดหวังในการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
	1	0	-1	
ด้านขั้นตอนการดำเนินการ				
11. มีความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน				
12. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก				
13. มีการบริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ				

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
14. การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม กับกาลเทศะ				
15. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีมีมนุษย สัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจให้บริการ				
16. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ				
17. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามอย่างใจเย็น และให้คำแนะนำด้วยความสุภาพ				

ด้านความสะดวกในการให้บริการ				
18. มีแบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย				
19. มีอุปกรณ์/เครื่องใช้สำนักงานไว้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา ดินสอ เป็นต้น				
20. เวลาเปิด-ปิดในการให้บริการมีความเหมาะสม				
21. มีการติดป้ายอธิบายขั้นตอนในการขอรับบริการไว้ อย่างชัดเจน				

22. มีช่องทางสำหรับติดต่อ/แจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่รวดเร็ว เช่น Website, Facebook, Line, Mail				
ด้านสภาพแวดล้อม				
23. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ				
24. สถานที่ให้บริการเดินทางสะดวก ง่ายต่อการเข้าถึง				
25. มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการอย่างเพียงพอ				

ด้านเทคโนโลยีและประชาสัมพันธ์				
26. เว็บไซต์ในการให้บริการมีความทันสมัย				
27. สามารถค้นหาข้อมูลต่างๆ บนเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็ว				
28. สามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มต่างๆ ในการขอรับบริการผ่านเว็บไซต์อย่างรวดเร็ว				

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน

(.....)

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการให้บริการตรวจสอบคุณภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศ เพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาคุณภาพการให้บริการตรวจสอบคุณภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย
2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังในการให้บริการตรวจสอบคุณภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย

ส่วนที่ 3 คุณภาพการให้บริการตรวจสอบคุณภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

การประมวลผลผลการวิจัยครั้งนี้จะแสดงผลโดยภาพรวมเท่านั้น และการตอบแบบสอบถามนี้จะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด แต่จะเป็นประโยชน์ในกระบวนการวิจัยของนักศึกษารัฐศาสตรมหาบัณฑิต

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. 18-25 ปี

☐ 2. 26-35 ปี

☐ 3. 36-45 ปี

☐ 4. 46 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

- | | |
|---|---|
| ☐ 1. รับจ้างทั่วไป | ☐ 2. ค้าขาย/เจ้าของธุรกิจ |
| ☐ 3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ☐ 4. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท |
| ☐ 5. นักเรียน/นักศึกษา | ☐ 6. อื่นๆ |

4. รายได้ต่อเดือน

- | | |
|---|---|
| ☐ 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท | ☐ 2. 10,000 – 30,000 บาท |
| ☐ 3. 30,001 – 60,000 บาท | ☐ 4. 60,001 บาทขึ้นไป |

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังในการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ท่านคิดเห็นว่าเป็นความคาดหวังในการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย เพียง 1 ช่อง โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนความคิดเห็น ดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ความคาดหวังในการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด 5	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปานกลาง 3	เห็นด้วย น้อย 2	เห็นด้วย น้อยที่สุด 1
ความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน					
5. ท่านคิดว่าสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทยมีชื่อเสียงที่ได้รับการยอมรับจากผู้ให้บริการ					
6. ท่านคิดว่าสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทยเป็นองค์กรที่สถานทูตให้การยอมรับ					
7. ท่านคิดว่าสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย มีประสิทธิภาพการทำงานที่ดี					
8. ท่านคิดว่าสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย มีบุคลากรที่มีทักษะการทำงานที่ดี					
9. ท่านคิดว่าสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย มีระบบอำนวยความสะดวกโดยรวมที่ดี					
นโยบายของหน่วยงาน					
10. ท่านเห็นด้วยที่ผู้ที่พำนักอาศัยอยู่ในประเทศไทย ต้องขอหนังสือรับรองการตรวจสุขภาพกับสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย เพื่อยื่นขอวีซ่ากับสถานทูต					

11. ท่านเห็นด้วยที่สำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จะออกหนังสือรับรองการตรวจสุขภาพให้กับผู้ที่มีความประสงค์จะเดินทางไปพำนักรออาศัยระยะยาวในประเทศสหราชอาณาจักร ออสเตรเลีย แคนาดา และนิวซีแลนด์ รวมทั้งหมด 4 ประเทศเท่านั้น					
12. ท่านเห็นด้วยที่หนังสือรับรองการตรวจสุขภาพที่ออกโดยสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จะมีอายุ 6 เดือนนับจากวันที่ตรวจ					
13. ท่านเห็นด้วยที่ผู้ที่ต้องการขอหนังสือรับรองการตรวจสุขภาพจากสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จะต้องเดินทางไปตรวจสุขภาพที่โรงพยาบาลกรุงเทพคริสเตียน หรือโรงพยาบาลพญาไท 2					
14. ท่านเห็นด้วยหากสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย พบผู้ที่มีผลการตรวจผิดปกติ จะทำการเก็บเสมหะเพื่อตรวจเชื้อเพิ่มเติมภายใน 7 วัน นับจากวันที่เอ็กซเรย์ปอดและรอผลเพาะเชื้ออย่างน้อย 2 เดือน					

ส่วนที่ 3 คุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ

ตรวจสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทยของท่าน เพียง 1 ช่อง โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

คุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงาน องค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด 5	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปานกลาง 3	เห็นด้วย น้อย 2	เห็นด้วย น้อยที่สุด 1
ด้านขั้นตอนการดำเนินการ					
15. มีความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อ ประสานงาน					
16. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอน ไม่ยุ่งยาก					
17. มีการบริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
18. การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยเหมาะสม กับกาลเทศะ					
19. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีมีมนุษย สัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจให้บริการ					
20. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
21. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามอย่างใจเย็น และให้คำแนะนำด้วยความสุภาพ					

ด้านความสะดวกในการให้บริการ					
22. มีแบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
23. มีอุปกรณ์/เครื่องใช้สำนักงานไว้บริการเพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา ดินสอ เป็นต้น					
24. เวลาเปิด-ปิดในการให้บริการมีความเหมาะสม					
25. มีการติดป้ายอธิบายขั้นตอนในการขอรับบริการไว้ อย่างชัดเจน					
26. มีช่องทางสำหรับติดต่อ/แจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่ รวดเร็ว เช่น Website, Facebook, Line, Mail					
ด้านสภาพแวดล้อม					
27. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ					
28. สถานที่ให้บริการเดินทางสะดวก ง่ายต่อการเข้าถึง					
29. มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการอย่างเพียงพอ					
ด้านเทคโนโลยีและประชาสัมพันธ์					
30. เว็บไซต์ในการให้บริการมีความทันสมัย					
31. สามารถค้นหาข้อมูลต่างๆ บนเว็บไซต์ได้อย่าง รวดเร็ว					
32. สามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มต่างๆ ในการขอรับ บริการผ่านเว็บไซต์อย่างรวดเร็ว					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

Survey

Quality of Medical Examination Services Provided by

the International Organization for Migration (IOM) Thailand

Instructions

1. This survey is intended to assess the quality of medical examination services provided by the International Organization for Migration (IOM) Thailand

2. The survey is divided into 4 parts:

Part 1: General information about the respondent

Part 2: Expectations regarding medical examination services provided by the IOM Thailand

Part 3: Quality of medical examination services provided by the IOM Thailand

Part 4: Other suggestions

The results of this research will be presented in aggregate only, and your responses to this survey will not have any impact on you personally. However, they will be beneficial for the research process of a Master of Political Science student.

Part 1: General information about the respondent

Instructions: Please answer the survey by checking ☒ the box ☐ that best applies to you

1. Gender

☐ 1. Male

☐ 2. Female

2. Age

☐ 1. 18-25 years old

☐ 2. 26-35 years old

☐ 3. 36-45 years old

☐ 4. 46 years old or older

3. Occupation

- | | |
|---|---|
| ☐ 1. General laborer | ☐ 2. Trader/business owner |
| ☐ 3. Government official/state enterprise employee | ☐ 4. Company employee |
| ☐ 5. Student | ☐ 6. Other |

4. Monthly income

- | | |
|---|--|
| ☐ 1. Less than 10,000 baht | ☐ 2. 10,000 – 30,000 baht |
| ☐ 3. 30,001 – 60,000 baht | ☐ 4. 60,001 baht or more |

Part 2: Expectations regarding medical examination services provided by the IOM Thailand

Instructions: Please check ✓ the box ☐ that best represents your expectations regarding the medical examination services provided by the IOM Thailand. Select only one option from each row. Use the following scoring criteria

5 Strongly agree

4 Agree

3 Neutral

2 Disagree

1 Strongly disagree

Expectations regarding services	Level of Agreement				
	Strongly agree	Agree	Neutral	Disagree	Strongly disagree
	5	4	3	2	1
Expectations Regarding the Organization's Credibility					
5. Do you think the IOM Thailand has a well-respected reputation among its users?					
6. Do you think the IOM Thailand is an organization that is recognized by embassies?					
7. Do you think the IOM Thailand has a good track record of providing quality services?					
8. Do you think the IOM Thailand has staff with good work skills?					
9. Do you think the IOM Thailand has a good overall system of facilities and conveniences?					
Expectations Regarding the Organization's Policies					
10. Do you agree that residents of Thailand must obtain a health certificate from the IOM Thailand in order to apply for a visa with an embassy?					
11. Do you agree that the IOM Thailand will only issue health certificates to those who intend to reside long-term in the United Kingdom, Australia, Canada, and New Zealand, a total of 4 countries?					
12. Do you agree that health certificates issued by the IOM Thailand will be valid for 6 months from the date of examination?					

13. Do you agree that those who wish to apply for a health certificate from the IOM Thailand must undergo a medical examination at Bangkok Christian Hospital or Phyathai 2 Hospital?					
14. Do you agree that if the International Organization for Migration (IOM) Thailand finds individuals with abnormal test results, they will collect sputum for further testing within 7 days of the chest X-ray and wait for the culture results for at least 2 months?					

Part 3: Quality of Medical Examination Services Provided by the International Organization for Migration (IOM) Thailand

Instructions: Please check ☒ the box ☐ that best represents your expectations regarding the medical examination services provided by the IOM Thailand. Select only one option from each row. Use the following scoring criteria

5 Strongly agree

4 Agree

3 Neutral

2 Disagree

1 Strongly disagree

Quality of Medical Examination Services Provided by the International Organization for Migration (IOM) Thailand	Level of Agreement				
	Strongly agree	Agree	Neutral	Disagree	Strongly disagree
	5	4	3	2	1
Procedures					
15. The process of contacting and coordinating with the IOM Thailand is convenient and efficient.					
16. The services are provided in a clear and straightforward manner.					
17. The services are provided in an equitable and non-discriminatory manner.					
Service Staff					
18. The staff are dressed appropriately for the occasion.					
19. The staff are welcoming and have good interpersonal skills. They are friendly, cheerful, and willing to help.					
20. The staff are enthusiastic about providing service.					
21. The staff listen to problems or questions patiently and provide polite advice.					
Convenience of Services					
22. The application forms and other documents are clear and easy to understand.					
23. Office supplies, such as pens and pencils, are available for public use.					
24. The service hours are reasonable.					
25. There are clear signs explaining the service application process.					

26. There are quick and easy ways to contact the IOM Thailand and get information, such as through a website, Facebook, Line, or email.					
Environment					
27. The service facilities are clean and tidy.					
28. The service facilities are easy to access and convenient to travel to.					
29. There are enough seats for people waiting for service.					
Technology and Public Relations					
30. The IOM Thailand website is modern and up-to-date.					
31. It is easy to find information on the website.					
32. It is quick and easy to download application forms from the website.					

Part 4: Other Suggestions

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ข

ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล : นางสาว ศศิชา ชุมหรั่งโรจน์

ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรี : บริหารธุรกิจ สาขาธุรกิจระหว่างประเทศ
มหาวิทยาลัยนานาชาติมหิดล
ศิลปศาสตร สาขาภาษาอังกฤษ
มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

ตำแหน่ง : Migration Health Nurse Assistant

สถานที่ทำงาน : 120 อาคารเกษมกิจ ชั้น 8 ถนนสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500

บทความวิจัย / ผลงานทางวิชาการ :

บทความวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย