Medical Examination Quality of The International Organization for Migration (IOM) Thailand Specifically in The Migration Health Assessment Center

Sasicha Chunharungroj
Master's degree student in Government,
Graduate School, Department of Political Science, Siam University
First Author: sasicha.chun@gmail.com
Chanchai Chitlaoarporn
Assistant Professor, Department of Public Administration,
Graduate School, Department of Political Science, Siam University
Corresponding Author: chanchai.polsu@gmail.com
Jidapa Thirasirikul
Assistant Professor, Department of Government,
Graduate School, Department of Political Science, Siam University
Corresponding Author: jidapa_thira2@hotmail.com

Received: April 24, 2025 **Revised:** June 4, 2025 **Accepted:** July 16, 2025

Abstract

This research article aims to achieve three primary objectives: 1. To investigate the quality of medical examination services provided by the International Organization for Migration (IOM) Thailand, specifically within the Migration Health Assessment Center; 2. To compare the service quality based on personal factors, including gender, age, occupation, and income; and 3. To examine the relationship between service users' expectations and the actual service quality. The sample consisted of 400 individuals utilizing the health assessment services at IOM Thailand. Data were collected via questionnaires and analyzed using descriptive statistics, including Mean and Standard Deviation, as well as inferential statistics, specifically t-tests and One-way ANOVA. In cases where significant differences were identified, the Least Significant Difference (LSD) test was applied for post-hoc analysis.

The research findings are as follows: 1. The quality of medical examination services at IOM Thailand was rated at the highest level, with a mean score of 4.37. 2. The comparison of service quality categorized by personal factors revealed that differences in gender, age, occupation, and income significantly influenced the perceived quality of medical examination

services at the 0.00 level, consistent with the established hypothesis. And 3. Service users' expectations were significantly correlated with the quality of medical examination services at the 0.00 level, which also aligns with the research hypothesis.

Keywords: Expectations, Service Quality, International Organization for Migration (IOM) Thailand

คุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย

ศศิชา ชุณหรุ่งโรจน์
นักศึกษาปริญญาโท สาขาการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม
First Author: sasicha.chun@gmail.com
ชาญชัย จิตรเหล่าอาพร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์, สาขารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม
Corresponding Author: chanchai.polsu@gmail.com
จิดาภา ถิรศิริกุล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์, สาขาการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม
Corresponding Author: jidapa_thira2@hotmail.com

ได้รับบทความ: 24 เมษายน 2568 **ปรับปรุงแก้ไข:** 4 มิถุนายน 2568 **ตอบรับตีพิมพ์:** 16 กรกฎาคม 2568

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ ได้แก่ 1. ศึกษาคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย 2. เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ และ 3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการกับคุณภาพการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการตรวจสุขภาพกับทางสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล และวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน เช่น t-test และ One-way ANOVA หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จะใช้การทดสอบ Least Significant Difference (LSD Test) เพื่อวิเคราะห์เพิ่มเติม

ผลการวิจัยพบว่า 1.คุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.37 2. เมื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันมีคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.00 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และ 3. ความคาดหวังของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.00 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

คำสำคัญ: ความคาดหวัง, คุณภาพการให้บริการ, สำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย

บทนำ

ในปัจจุบันการเดินทางไปต่างประเทศในบางประเทศจำเป็นที่จะต้องใช้ “วีซ่า” หรือเอกสารที่ประเทศใดประเทศหนึ่งออกให้บุคคลที่ได้รับการพิจารณา ให้สามารถเข้าประเทศผู้ออกตรวจลงตราได้ภายในระยะเวลาหรือจุดประสงค์ที่บุคคลนั้นยื่นคำร้องขอ เป็นเอกสารที่ไว้ใช้แสดงต่อเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองขณะเข้าประเทศที่ได้ยื่นขอวีซ่าไว้ โดยปกติแล้วจะมีการประทับตราลงหนังสือเดินทาง ซึ่งอาจเป็นสติกเกอร์ หรือ ตราประทับ หรืออาจอยู่ในรูปแบบที่ไม่ได้ประทับลงในหนังสือเดินทาง ปัจจุบันบางประเทศมีการลงตราประทับแบบอิเล็กทรอนิกส์โดยเชื่อมโยงข้อมูลผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยแต่ละประเทศก็จะมีเงื่อนไขในการยื่นขอวีซ่าแตกต่างกันออกไป (At Education, 2559) ทั้งนี้องค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐานประเทศไทย หรือ IOM มีฐานะเป็นองค์การระหว่างรัฐบาล โดยเริ่มปฏิบัติภารกิจในไทยตั้งแต่ปี 2518 โดยมีบทบาทและการประสานงานระหว่างองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย หรือ IOM กับรัฐบาลของประเทศต่าง ๆ โดยหน่วยงานภาครัฐที่ทำหน้าที่หลักในการประสานงานกับ IOM ได้แก่ กระทรวงการต่างประเทศ โดยกรมองค์การระหว่างประเทศ และกระทรวงมหาดไทย ซึ่ง IOM ยังเป็นผู้ให้บริการตรวจสุขภาพแก่ผู้สมัครวีซ่าสหราชอาณาจักร ออสเตรเลีย แคนาดา และนิวซีแลนด์ โดยตั้งอยู่ที่อาคารเกษมกิจ ถนนสีลม กรุงเทพฯ (องค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย, 2563)

นอกจากนี้ การเดินทางไปพำนักอาศัยในสหราชอาณาจักร ออสเตรเลีย แคนาดา และนิวซีแลนด์ เป็นระยะเวลานานเกิน 6 เดือน จำเป็นต้องขอวีซ่าระยะยาว เช่น วีซ่านักเรียน วีซ่าทำงาน วีซ่าติดตามถาวร โดยการขอวีซ่าระยะยาว มีเงื่อนไขคือผู้ที่ประสงค์เดินทางไปในประเทศข้างต้น จะต้องเข้ารับการตรวจคัดกรองวัณโรค หรือ Tuberculosis (TB) Test ที่ IOM ซึ่งต้องใช้ผลตรวจปอด TB Test นี้ ยื่นขอวีซ่าด้วย ถึงแม้ว่าสุขภาพจะปกติดี แต่จำเป็นที่จะต้องมีหลักฐานยืนยันให้ชัดเจนและถูกต้องตามกฎข้อกำหนดของสถานทูต ซึ่งผู้สมัครที่ผลตรวจปกติและไม่พบลักษณะของวัณโรคจะได้รับใบรับรอง คือ Pre - Departure Tuberculosis Detection Programme Medical Certificate ซึ่งเป็นเอกสารสำหรับผู้ที่จะยื่นขอวีซ่าระยะยาวทุกประเภทต้องมี (Get & Go, 2563) อย่างไรก็ดี ปัจจุบันมีหลากหลายสำนักงานที่ให้บริการตรวจสุขภาพเพื่อยื่นขอวีซ่าระยะยาวสำหรับเดินทางไปพำนักอาศัยในสหราชอาณาจักร ออสเตรเลีย แคนาดา และนิวซีแลนด์เป็นระยะเวลานานเกิน 6 เดือน เช่นเดียวกับ IOM ดังนั้นคุณภาพด้านการให้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และมั่นใจที่จะเลือกใช้บริการตรวจสุขภาพกับ IOM

ดังนั้นการศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้านั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่ ปัจจัยด้านส่วนตัว (Personal Factor) เช่น เพศ อายุ เชื้อชาติ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันจะนำไปสู่ความจำเป็น และความต้องการรับบริการที่แตกต่างกัน (กมลมาศ กำจรกิจการ, 2547) และเกณฑ์การตัดสินใจเลือกใช้บริการโดยพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความถูกต้องครบถ้วนของบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ของพนักงานผู้ให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการบริการ ด้านความพร้อมของอุปกรณ์ ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจากหากจะทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกพึงพอใจสูงสุดต่อการบริการ จึงควรจำเป็นต้องเข้าใจ และคำนึงถึงความสำคัญของเรื่องดังกล่าวให้มากและพยายามสนองความต้องการลูกค้าอย่างดีที่สุด (บุษบง กุญแจนาค, 2545) ผู้วิจัยจึงมี

ความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของ IOM เพื่อจะได้นำข้อมูลจากการศึกษาและปัญหา ข้อเสนอแนะต่างๆ ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพงานบริการตรวจสุขภาพ ให้มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเต็มที่ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

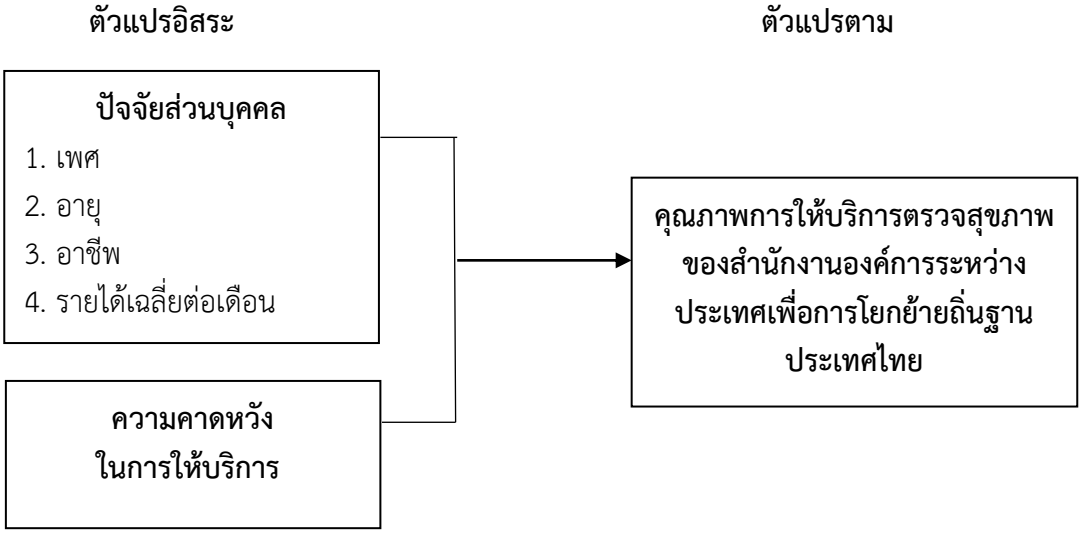
1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐานประเทศไทย
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐานประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการให้บริการกับคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้อ้างอิงแนวคิดเกี่ยวกับ **ความพึงพอใจ** ซึ่งหมายถึงความรู้สึกเชิงบวกที่เกิดจากการได้รับบริการตรงตามความต้องการ และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ โดยมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ เช่น คุณภาพการให้บริการ ผลิตภัณฑ์ บุคลากร ราคา สถานที่ สภาพแวดล้อม การประชาสัมพันธ์ และกระบวนการบริการ ส่วนแนวคิดเกี่ยวกับ **คุณภาพ**การให้**บริการ (Service Quality)** กล่าวถึง การตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยเน้นองค์ประกอบ 7 ด้าน (S – E – R – V – I – C - E) และใช้โมเดล SERVQUAL ของ Parasuraman, et al. (1990) ที่แบ่งออกเป็น 10 มิติ เช่น ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ ความปลอดภัย ฯลฯ นอกจากนี้ยังได้ศึกษา **ข้อมูลของ IOM ประเทศไทย** ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ตรวจสุขภาพเพื่อยื่นขอวีซ่าระยะยาวใน 4 ประเทศ (สหราชอาณาจักร ออสเตรเลีย แคนาดา และนิวซีแลนด์) โดยมีขั้นตอนและนโยบายการตรวจอย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งสรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่สนับสนุนว่าคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจ และปัจจัยส่วนบุคคลอาจมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการ

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ไว้ดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ผู้วิจัยได้กำหนดขอบการศึกษาวิจัยในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรคือผู้รับบริการตรวจสุขภาพกับ IOM ประเทศไทย อายุ 18 ปีขึ้นไป รวม 6,780 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คำนวณขนาดตัวอย่างตามสูตร Yamane (1970) ได้ 378 คน เพื่อความแม่นยำจึงเพิ่มเป็น 400 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล, ความคาดหวังในการบริการ, คุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน และข้อเสนอแนะ แบบสอบถามผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงด้วยค่า IOC ≥ 0.67

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

แจกแบบสอบถาม 400 ชุด ระหว่างวันที่ 20 พฤษภาคม – 20 มิถุนายน 2567 รวม 32 วัน ผู้ตอบสามารถปฏิเสธการตอบได้โดยไม่ส่งผลต่อการรับบริการ และเก็บข้อมูลอย่างไม่ระบุชื่อเพื่อรักษาความลับ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความถี่ ร้อยละ และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test, One-way ANOVA และ Pearson’s Correlation เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

5. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยใช้ระเบียบวิธีเชิงปริมาณ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามซึ่งออกแบบตามโครงสร้างมาตราส่วนลิเคิร์ท (Likert Scale) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการใน 5 ด้านหลัก ได้แก่ ขั้นตอนการดำเนินการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความสะดวกในการให้บริการ

สภาพแวดล้อม และเทคโนโลยี/ประชาสัมพันธ์ รวมถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ข้อมูลจากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) และสถิติเชิงอนุมาน (เช่น t-test, ANOVA, และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์) เพื่อเปรียบเทียบและตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ได้ดำเนินการเพื่อสำรวจและวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการตรวจสอบปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยเพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ

1. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ พบว่า ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของ IOM ไทย สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60 รองมาเป็นเพศชาย จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ตามลำดับ มีอายุอยู่ในช่วงอายุ 26 - 35 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30 และ 36 - 45 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30 รองลงมามีอายุอยู่ในช่วง 18 - 25 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และมีอายุอยู่ในช่วง 46 ปีขึ้นไป จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำอาชีพค้าขาย/เจ้าของธุรกิจ จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35 รองลงมาคืออาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30 และ อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5 และอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจตามลำดับ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 10,000 – 30,000 บาทต่อเดือน จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือ รายได้ระหว่าง 60,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30 และรายได้ระหว่าง 30,001 – 60,000 บาทต่อเดือน จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15 และรายได้ครอบครัวต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

2. สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐานประเทศไทย

ตาราง 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการศึกษา	สถิติ	p-value	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. เพศที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐานประเทศไทยแตกต่างกัน	t-test = 4.023	0.000	เป็นไปตามสมมติฐาน

ตาราง 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐานการศึกษา	สถิติ	p-value	ผลการทดสอบสมมติฐาน
2. อายุที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐานประเทศไทยแตกต่างกัน	F-test = 5.047	0.002	เป็นไปตามสมมติฐาน
3. อาชีพที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐานประเทศไทยแตกต่างกัน	F-test = 60.430	0.000	เป็นไปตามสมมติฐาน
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐานประเทศไทยแตกต่างกัน	F-test = 17.528	0.000	เป็นไปตามสมมติฐาน
5. ความคาดหวังในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย	F-test = 111.743	0.000	เป็นไปตามสมมติฐาน

จากตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน และความคาดหวังในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

อภิปรายผลการวิจัย

ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ผู้ใช้บริการรับรู้ว่าระบบมีความสะดวก รวดเร็ว และไม่ยุ่งยาก อีกทั้งยังมีการจัดลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่อง การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและการออกแบบบริการที่เน้นผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง (User - Centered Design) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความสุภาพและเป็นมิตร พร้อมให้คำแนะนำอย่างเข้าใจ ซึ่งช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในการใช้บริการ ในส่วนของความสะดวกในการใช้บริการ พบว่า มีการจัดเตรียมแบบฟอร์มและอุปกรณ์อย่างครบถ้วน รวมถึงเวลาทำการและช่องทางการสื่อสารที่เข้าถึงง่าย

ส่งผลให้การใช้บริการเป็นไปอย่างราบรื่น สอดคล้องกับแนวคิดหรืองานวิจัยของ นิศาชล สหัสสา (2560) เรื่อง ศึกษาคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลกู่แก้ว จังหวัดอุดรธานี

ด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ และมีที่นั่งเพียงพอ รวมทั้งการเดินทางสะดวกสบาย ซึ่งเป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมประสบการณ์ที่ดีของผู้ใช้บริการ ด้านเทคโนโลยีและประชาสัมพันธ์ องค์กรได้นำเสนอเว็บไซต์ที่ทันสมัย พร้อมข้อมูลที่ครบถ้วนและสามารถดาวน์โหลดเอกสารได้สะดวก ซึ่งช่วยเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการและลดความซับซ้อนในการติดต่อ สอดคล้องกับแนวคิดหรืองานวิจัยของ นิศาชล สหัสสา (2560) เรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการ ของโรงพยาบาลกู่แก้ว จังหวัดอุดรธานี

ปัจจัยด้านเพศที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย แตกต่างกัน เนื่องจากเพศมีความคาดหวังในด้านการให้บริการแตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดหรืองานวิจัยของ ศศิธร เลิศล้า (2551) เรื่อง ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกที่โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

ปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย แตกต่างกัน เนื่องจากกลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งมีประสบการณ์ชีวิตที่มากกว่าย่อมมีความต้องการการตอบสนองที่มากกว่ากลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า สอดคล้องกับแนวคิดหรืองานวิจัยของ ช่อดาว เมืองพรหม (2562) เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการโรงพยาบาลธนบุรี

ปัจจัยด้านอาชีพที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย แตกต่างกัน เนื่องจากกลุ่มอาชีพที่แตกต่างกันนั้นมีประสบการณ์ทั้งในด้านการให้บริการและการรับบริการที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะกลุ่มอาชีพที่คุ้นเคยกับการให้บริการย่อมมีความเข้าใจต่อปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการได้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับแนวคิดหรืองานวิจัยของ อัญญารัตน์ อภัยวัฒนะ (2560) เรื่อง ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการที่โรงพยาบาลบางไผ่และโรงพยาบาลเพชรเกษม 2

ปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน จะมีคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย แตกต่างกัน เนื่องจากกลุ่มรายได้สูงย่อมมีความคาดหวังจากการให้บริการมาก เพราะคุ้นเคยกับการได้รับบริการอย่างดีจากการมีประสบการณ์ในการรับบริการจากแหล่งต่างๆ ที่ต้องใช้เงินเป็นค่าตอบแทนหรือซื้อบริการ สอดคล้องกับแนวคิดหรืองานวิจัยของ ศศิธร เลิศล้า (2551) เรื่อง ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกที่โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

ปัจจัยด้านความคาดหวังในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการตรวจสุขภาพของสำนักงานองค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย เนื่องจากความคาดหวังเป็นสิ่งที่พึงปรารถนาให้เกิดขึ้นจนเกิดเป็นความพอใจและประทับใจในการรับบริการ ซึ่งผลของการดำเนินการจากการให้บริการขององค์กรนั้นมีความสำคัญต่อการเดินทางไปต่างประเทศอย่างยิ่ง ดังนั้น เมื่อระดับความจำเป็นในการรับบริการอยู่ในระดับสูง ความคาดหวังของผู้ใช้บริการจึงเพิ่มสูง

ตามไปด้วย สอดคล้องกับแนวคิดหรืองานวิจัย ของ โสรยา พูลเกษ (2550) เรื่อง ศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการให้บริการที่โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย

1. การให้บริการตรวจสุขภาพของ IOM ประเทศไทย โดยรวมมีคุณภาพในระดับมากที่สุด มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งในขั้นตอนการดำเนินงาน การบริการของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ สภาพแวดล้อม และการใช้เทคโนโลยีและการประชาสัมพันธ์ที่ทันสมัย ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูง

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพการให้บริการจริง คือ เมื่อผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง หากการบริการตอบสนองได้ตรงตามนั้น ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจและประเมินคุณภาพบริการในระดับที่ดี

3. ปัจจัยส่วนบุคคลบางด้านมีผลต่อการประเมินคุณภาพการให้บริการ เช่น เพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ถึงคุณภาพของการให้บริการในบางด้าน

4. แนะนำแนวทางพัฒนาบริการงานวิจัย เสนอว่าควรมีการศึกษาปัจจัยเพิ่มเติม เช่น ระดับการศึกษา หรือความรู้เกี่ยวกับบริการสุขภาพ และควรใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (เช่น สัมภาษณ์เชิงลึก) ร่วมด้วย เพื่อเข้าใจมุมมองผู้รับบริการอย่างลึกซึ้งยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ควรพัฒนาการให้บริการของ IOM ประเทศไทยให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการอบรมบุคลากรให้มีทักษะและความน่าเชื่อถือ การสำรวจความคิดเห็นผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการปรับปรุงบริการเพื่อลดระยะเวลารอคอยและเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การค้นคว้าวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เช่น ระดับการศึกษาและความรู้เกี่ยวกับบริการสุขภาพ รวมทั้งมีการใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อเข้าใจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ และการศึกษาคุณภาพการให้บริการในองค์กรอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบและเรียนรู้จากแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด

เอกสารอ้างอิง

กมลมาศ กำจรกิจการ. (2547). *การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้า* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ช่อดาว เมืองพรหม. (2562). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยสยาม.

นิศาชล สหัสสา. (2560). *คุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลกู่แก้ว จังหวัดอุดรธานี* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

บุษบง กุญแจนาค. (2545). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ศศิธร เลิศล้ำ. (2551). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

โสรยา พูลเกษ. (2550). *ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลลาดกระบัง*. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์] มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อัญญารัตน์ อภัยวัฒนะ. (2560). *การเปรียบเทียบความคาดหวัง และการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการของผู้มารับบริการโรงพยาบาลบางไผ่และโรงพยาบาลเพชรเกษม 2 เขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

องค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย. (2563). *องค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน ประเทศไทย*. https://thailand.iom.int/

At Education. (2559). *วีซ่าคืออะไร.* https://www.ohvisapro.com/

Get & Go. (2563). *การตรวจปอด IOM*. https://www.getandgovisa.co/

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations.* The Free Press.

Weber, M. (1966). *The Theory of Social and Economic Organization.* The Free Press.

Yamane, T. (1970). *Statistic: An Introductory Analysis* (2nd ed.). Harper & Row.