

เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้เดินทางที่มีต่อการให้บริการตรวจคัดกรองโรคไข้เหลือง ณ ด่านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ปีงบประมาณ ๒๕๖๐”

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เดินทางที่มีต่อการให้บริการตรวจคัดกรองโรคไข้เหลือง ณ ด่านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

พบว่า ผู้เดินทางที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศชาย ๑๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๙ เพศหญิง ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑ ผู้เดินทางที่มีระดับการศึกษาไม่เกินปริญญาตรี/เทียบเท่า มีจำนวน ๑๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๕๐ และการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๐

ผู้เดินทางที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕ ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕ และประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน ๑๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐ ส่วนผู้เดินทางที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน ๖๐,๐๐๐ บาท มีจำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕ รายได้ต่อเดือน ๖๐,๐๐๑ - ๑๘๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕ และรายได้ต่อเดือน ๑๘๐,๐๐๑ ขึ้นไป จำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นและใช้เป็นแบบสอบถามในการวิจัยในครั้งนี้ คำถามเป็นแบบประเมินค่า ส่วนประมาณค่า (Rating scale) ๕ ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ ๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ ถึงวันที่ ๓๐ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ จำนวนแบบสอบถามที่แจกไป ๒๐๐ ฉบับ ได้รับคืนกลับมา ๒๐๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละร้อย

การวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการดังนี้ ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับจำนวน ๒๐๐ ฉบับ คำนวณค่าทางสถิติโดยใช้การแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นรายข้อ รายด้าน และภาพรวม และทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติทดสอบ t-test แบบ Independent Samples กับตัวแปรอิสระเพศ ระดับการศึกษา และวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) กับตัวแปร อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

สรุปผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

๑. ผู้เดินทางมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจคัดกรองโรคไข้เหลือง โดยภาพรวม และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านข้อมูลที่ได้รับ และด้านคุณภาพบริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
๒. ผู้เดินทางที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจคัดกรองโรคไข้เหลือง โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน
๓. ผู้เดินทางที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจคัดกรองโรคไข้เหลือง ในด้านคุณภาพบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ส่วนด้านที่เหลือและโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน
๔. ผู้เดินทางที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจคัดกรองโรคไข้เหลือง ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .๐๕ ส่วนด้านที่เหลือและโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน
๕. ผู้เดินทางที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจคัดกรองโรคไข้เหลือง ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .๐๕ ส่วนด้านที่เหลือและโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน