

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจเรื่องความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ศูนย์บริการข้อมูลสุขภาพ
(Medical Hub Center) ทำอากาศยานดอนเมือง และทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

การสำรวจเรื่องความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ศูนย์บริการข้อมูลสุขภาพ (Medical Hub Center) ทำอากาศยานดอนเมือง และทำอากาศยานสุวรรณภูมิ แก่ชาวไทยและชาวต่างชาติครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแก่ชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการศูนย์บริการข้อมูลสุขภาพ (Medical Hub Center) จำนวน 1,200 ชุด ประจำปีงบประมาณ 2564 ซึ่งผู้สำรวจสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลประชากรศาสตร์
2. ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้
 - 2.1) ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - 2.2) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
 - 2.3) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 2.4) ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ
3. ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

1. ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลประชากรศาสตร์

ข้อมูลประชากรศาสตร์ ของกลุ่มตัวอย่างที่ผู้สำรวจนำมาวิเคราะห์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ซึ่งนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้จำนวน และร้อยละ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1.1 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	543	45.25
หญิง	657	54.75
รวม	1,200	100.00

จากตารางที่ 1.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เพศหญิง จำนวน 657 คน คิดเป็นร้อยละ 54.75 และเพศชายจำนวน 543 คน คิดเป็นร้อยละ 45.25

ตารางที่ 1.2 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี	0	0.00
16-20 ปี	19	1.57
21-25 ปี	108	9.00
26-30 ปี	331	27.28
31-35 ปี	415	34.59
36-40 ปี	221	18.42
41-45 ปี	47	3.92
46-50 ปี	51	4.25
มากกว่า 50 ปี	8	0.67
รวม	1,200	100.00

จากตารางที่ 1.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี มากที่สุด จำนวน 415 คน คิดเป็นร้อยละ 34.59 รองลงมาคืออายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 331 คน คิดเป็นร้อยละ 27.28 อายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 18.42 อายุระหว่าง 21-25 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 อายุระหว่าง 46-50 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 อายุระหว่าง 41-45 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 3.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 1.3 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	4	0.45
มัธยมศึกษาตอนต้น	0	0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	1	0
อนุปริญญา/ปวส.	128	9.77
ปริญญาตรี	922	77.29
ปริญญาโทขึ้นไป	135	11.60
อื่นๆ	10	0.89
รวม	1,200	100.00

จากตารางที่ 1.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 922 คน คิดเป็นร้อยละ 77.29 รองลงมาคือระดับปริญญาโท จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 11.60 และระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 9.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 1.4 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	156	13.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	159	13.25
พนักงานบริษัท	330	27.50
ธุรกิจส่วนตัว	254	21.17
ค้าขาย	104	8.67
รับจ้าง/ลูกจ้าง	89	7.41
นิสิต/นักศึกษา	66	5.50
เกษียณ/ว่างงาน	42	3.50
รวม	1,200	100.00

จากตารางที่ 1.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทมากที่สุด จำนวน 330 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 21.17 พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 ข้าราชการ จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และค้าขาย จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 8.67 ตามลำดับ

2. ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ (คำถามลักษณะเฉพาะของงานบริการ)

ความพึงพอใจการให้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างที่ผู้สำรวจนำมาวิเคราะห์ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการ/สถานที่ และผลของการให้บริการ ซึ่งนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้จากค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 2.1 : ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ลำดับ	ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.20	.702	มาก
2	ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4.43	.560	มากที่สุด
3	ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4.40	.490	มากที่สุด
4	น้ำเสียง ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำขั้นตอนในการบริการ	4.47	.450	มากที่สุด
5	มีการตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับกับให้บริการ เช่น ขั้นตอนและระยะเวลา	4.37	.604	มากที่สุด
6	ความเสมอภาคในการบริการ เช่น ใครมาก่อนได้ก่อน การให้บริการตามลำดับคิว	4.34	.598	มากที่สุด
7	ระยะเวลารอคอยในการรับคิว	4.33	.597	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.36	.374	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.1 พบว่า ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ นั้น มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ($\bar{X} = 4.36$) โดยพิจารณาในข้อย่อย น้ำเสียง ความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำขั้นตอนในการบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.47$) รองลงมา ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.43$) ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง มีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.40$) มีการตีตประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับกับให้บริการ เช่น ขั้นตอนและระยะเวลา ให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.37$) ความเสมอภาคในการบริการ เช่น ใครมาก่อนได้ก่อน การให้บริการตามลำดับคิว มีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.34$) ระยะเวลารอคอยในการรับคิว มีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.33$) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.20$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2.2 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ลำดับ	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1	ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือ การพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ	4.33	.597	มากที่สุด
2	ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.37	.609	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาอย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.45	.620	มากที่สุด
4	ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	4.44	.617	มากที่สุด
5	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.43	.616	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.40	.417	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ นั้น มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ($\bar{x} = 4.40$) โดยพิจารณาในข้อย่อย นั้น เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาอย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.45$) รองลงมา ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.44$) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.43$) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.37$) และความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือ การพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ มีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.33$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2.3 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ลำดับ	ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1	มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์/โทรสาร e-mail ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น	4.57	.560	มากที่สุด
2	มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ เช่น Website, Facebook, Twitter, Skype, Line	4.63	.482	มากที่สุด
3	"ความพอเพียง" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการบริการ เช่น คู่สาย	4.60	.490	มากที่สุด
4	การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น	4.53	.450	มากที่สุด
5	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม (บริเวณ Counter)	4.33	.530	มากที่สุด
6	"ความเพียงพอ" ของจุดให้บริการ(เช่นมีมากกว่า1ช่องทาง)	4.13	.618	มาก
7	ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	4.30	.390	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.44	.354	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.3 พบว่า ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก นั้น มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ($\bar{x} = 4.44$) โดยพิจารณาในข้อย่อย นั้น มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ เช่น Website, Facebook, Twitter, Skype, Line มีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.63$) รองลงมา "ความพอเพียง" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการบริการ เช่น คู่สาย มีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.60$) มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น ทางโทรศัพท์/โทรสาร e-mail ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น มีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.57$) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น มีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.53$) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม (บริเวณ Counter) มีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.33$) ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.30$) และความเพียงพอ ของจุดให้บริการ (เช่นมีมากกว่า1ช่องทาง) มีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.13$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2.4 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

ลำดับ	ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
1	ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.43	.616	มากที่สุด
2	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	4.43	.559	มากที่สุด
3	ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลบริการของหน่วยงาน	4.40	.554	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.42	.516	มากที่สุด

จากตารางที่ 2.4 พบว่า ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ นั้น มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม ($\bar{x} = 4.42$) โดยพิจารณาในข้อย่อย นั้น ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ มีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.43$) รองลงมา ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ มีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.43$) และความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลบริการของหน่วยงาน มีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 4.40$) ตามลำดับ

3. ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ศูนย์บริการข้อมูลสุขภาพ (Medical Hub Center) ประจำปีงบประมาณ เดือนตุลาคม 2563 - กันยายน พ.ศ.2564 ซึ่งนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ร้อยละ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 ร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการต่างๆ (คำถามลักษณะเฉพาะของงานบริการ)

ลำดับ	ความพึงพอใจในการให้บริการต่างๆ	ร้อยละ
1	ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	87.59
2	ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	86.74
3	ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	86.20
4	ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	91.63
รวม		88.04

จากตารางที่ 3.1 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการต่างๆ ผลรวมอยู่ที่ร้อยละ 88.04 นั้น โดยจำแนกเป็นรายข้อย่อย พบว่า ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.63 รองลงมาคือความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 87.59 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 86.74 และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 86.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.2 ร้อยละของความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (คำถามกลาง)

ลำดับ	ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ร้อยละ
1	หลักนิติธรรม	91.29
2	หลักคุณธรรม	95.29
3	หลักความโปร่งใส	93.74
4	หลักความมีส่วนร่วม	89.98
5	หลักความรับผิดชอบ	94.52
6	หลักความคุ้มค่า	92.68
รวม		92.92

จากตารางที่ 3.2 ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ผลรวมอยู่ที่ร้อยละ 92.62 นั้น โดยจำแนกเป็นรายข้อย่อย พบว่า ความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นในหลักคุณธรรม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.29 รองลงมาคือหลักความรับผิดชอบ คิดเป็นร้อยละ 94.52 หลักความโปร่งใส คิดเป็นร้อยละ 93.74 หลักความคุ้มค่า คิดเป็นร้อยละ 92.68 หลักนิติธรรม คิดเป็นร้อยละ 91.29 และหลักความมีส่วนร่วม คิดเป็นร้อยละ 89.98 ตามลำดับ

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจเรื่องความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ศูนย์บริการข้อมูลสุขภาพ (Medical Hub Center) ท่าอากาศยานดอนเมือง และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ แก่ชาวไทยและชาวต่างชาติครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแก่ชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการบริหารจัดการและพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์บริการข้อมูลสุขภาพ (Medical Hub Center) ท่าอากาศยานดอนเมือง และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมต่อไปโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการศูนย์บริการข้อมูลสุขภาพ (Medical Hub Center) จำนวน 1,200 ชุด ซึ่งผู้สำรวจสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

5.1 สรุปผลการสำรวจ

5.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์

5.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ

5.1.3 ความพึงพอใจในด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะทั่วไป

5.1 สรุปผลการสำรวจ

5.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เพศหญิง จำนวน 657 คน คิดเป็นร้อยละ 54.75 และเพศชายจำนวน 543 คน คิดเป็นร้อยละ 45.25 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี มากที่สุด จำนวน 415 คน คิดเป็นร้อยละ 34.59 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 922 คน คิดเป็นร้อยละ 77.29 และส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทมากที่สุด จำนวน 330 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50

5.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ พบว่า ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ นั้น มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{x} = 4.36) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ นั้น มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{x} = 4.40) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก นั้น มีความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวม (\bar{x} = 4.44) และความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ นั้น มีความพึงพอใจมากที่สุดค่าเฉลี่ยรวม (\bar{x} = 4.42)

5.1.3 ความพึงพอใจในด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ผลการผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ศูนย์บริการข้อมูลสุขภาพ (Medical Hub Center) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่าความพึงพอใจการให้บริการต่างๆ นั้น ความพึงพอใจต่อ

ผลของการให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.63 และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ นั้น หลักคุณธรรม มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.29

5.2 อภิปรายผล

จากผลสำรวจเรื่องความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ศูนย์บริการข้อมูลสุขภาพ (Medical Hub Center) ทำอากาศยานดอนเมือง และทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลปรากฏว่าความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการข้อมูลสุขภาพ (Medical Hub Center) อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้สำรวจขออภิปรายผลดังนี้

1. **ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** พบว่ามีความพึงพอใจศูนย์บริการข้อมูลสุขภาพ (Medical Hub Center) อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความสะดวก รวดเร็วในการบริการ ให้บริการด้วยความครบถ้วนถูกต้อง มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการรวมถึงขั้นตอนระยะในการดำเนินการ และมีความเสมอในการบริการ เช่น ใครมาก่อน การให้บริการ ตามลำดับคิว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถามให้คำแนะนำ มีการฝึกอบรม พัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถของพนักงานและปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา

2. **ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ** พบว่ามีความพึงพอใจศูนย์บริการข้อมูลสุขภาพ (Medical Hub Center) อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาอย่างถูกต้อง มีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ คงเป็นเพราะมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เอาใจใส่งานรวมถึง ความเหมาะสมในการแต่งกาย

3. **ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า มีความพึงพอใจศูนย์บริการข้อมูลสุขภาพ (Medical Hub Center) อยู่ในระดับมากที่สุด มีช่องทางใช้บริการและเข้าถึงการใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น ช่องทางหมายเลขทางโทรศัพท์/โทรสาร, e-mail มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ เช่น Website, Facebook, Twitter, Skype, Line รวมทั้งอุปกรณ์/เครื่องมือในการบริการ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย ความพึงพอใจในด้านสถานที่ ที่สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ อยู่ในความพึงพอใจมากที่สุด เพราะมีการให้บริการความสะอาดเรียบร้อยและความเหมาะสมในการจัดสถานที่ให้บริการสะดวกต่อการให้บริการ

4. **ความพึงพอใจต่อผลของการบริการ** พบว่า มีความพึงพอใจศูนย์บริการข้อมูลสุขภาพ (Medical Hub Center) อยู่ในระดับมากที่สุด ต่อการให้บริการที่ตรงตามความต้องการ ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ และความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลบริการของหน่วยงาน ทั้งนี้หน่วยงานมีความรวดเร็วในการให้ข้อมูล ความเอาใจใส่และความสุภาพของเจ้าหน้าที่ในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการจัดฝึกอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์ศูนย์บริการข้อมูลสุขภาพให้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายมากขึ้น
3. ควรปรับระยะเวลาการรอคอยของระบบข้อความอัตโนมัติเพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่ให้รวดเร็วยิ่งขึ้น