

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่

Customer Satisfaction Towards Service Quality Satisfaction

of Dr.Poj Orthopedic Clinic Chiang Mai Province

กิตติพิพัชญ์ ศรีบัณฑิตกุล และวรัทยา แจ่มกระจ่าง***

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ ของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 คน โดยการวิเคราะห์ ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน การวิเคราะห์และเปรียบเทียบข้อมูลระดับความสำคัญและระดับความคิดเห็น

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 - 60 ปี สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา ประกอบอาชีพ ค่าขายและรับจ้างทั่วไป มีรายได้ 10,000 – 30,000 บาท มีสถานภาพการใช้ บริการเป็น ลูกค้ายก่า ส่วนมากจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 2-3 ครั้ง ช่องทางการรู้จักมาจาก การบอกต่อจากคนรู้จัก เหตุผล ที่มาใช้บริการ คือ แพทย์และพยาบาลให้บริการอย่างดี พฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ บอกต่อ จากผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญและความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกกระดูกและข้อ หมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ยรวม 4.47 อยู่ในระดับมากที่สุด การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความ พึงพอใจของลูกค้าต่อภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ ตามเทคนิค IPA ด้านการบริการที่ไว้ใจได้ ด้านการมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ ด้านการบริการที่เชื่อมั่น ด้านการบริการที่เอาใจใส่ อยู่ใน Quadrant B ซึ่งหมายถึง คลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการ ให้บริการได้เป็นอย่างดี และคุณลักษณะที่ลูกค้าให้ความสำคัญ 4 ด้านนี้อยู่ในระดับมาก (คะแนนความสำคัญ และ คะแนน ความพึงพอใจสูง) ยกเว้น ด้านการบริการที่จับต้องได้ อยู่ใน Quadrant C ซึ่งหมายถึง คลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการได้ในระดับต่ำ และคุณลักษณะที่ลูกค้าให้ ความสำคัญด้านนี้อยู่ในระดับต่ำเช่นกัน (คะแนนความสำคัญ และ คะแนนความพึงพอใจต่ำ) ทางคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ สามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อนได้ เพราะลูกค้าไม่ได้ให้ความสำคัญในเรื่องนี้ และจากการศึกษา การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการมีผลของในเรื่อง สถานภาพการใช้บริการ (ผู้ใช้บริการเก่า-ใหม่) กับ คุณภาพการให้บริการ พบว่า ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ABSTRACT

The study entitled “Customer Satisfaction Towards Service Quality of Doctor Poj Orthopedic Clinic, Chiang Mai Province” aimed to examine customer satisfaction towards the service quality of the studied clinic. Samples were specified to 400 customers of Doctor Poj Orthopedic Clinic, Chiang Mai province. Data

* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภาควิชาการจัดการและการเป็นผู้ประกอบการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

obtained were analyzed by the Descriptive Statistics: frequency, percentage, mean, and standard deviation, the Inferential Statistics, and the Importance-Performance Analysis: IPA.

The findings showed that most respondents were married female in the age of 41-60 years old with education background in high school level. They worked as an entrepreneur/general worker and earned an income at the amount of 10,000-30,000 Baht. They were the repeat customer of the studied clinic. Most of them had visited the studied clinic for 2-3 times. The communication channel introducing them to get to know the studied clinic was the word-of-mouth made by their acquaintance. They decided to use services at Doctor Poj Orthopedic Clinic because of the satisfied services that the medical doctors and the nurses provided. Regarding the study on customer behavior, the results suggested that they would recommend the studied clinic to others. The findings also revealed that the overall levels of Importance-Performance and the customer satisfaction towards service quality of Doctor Poj Orthopedic Clinic, Chiang Mai province were rated at the highest level with 4.47 average scores in total. According to the IPA technique, the comparative study between levels of importance and customer satisfaction towards service quality of Doctor Poj Orthopedic Clinic presented that reliability, responsiveness, assurance, and empathy attributes were listed in the Quadrant B, which implied that the studied clinic could responded to the customer satisfaction positively. In addition, these four mentioned attributes were rated at thigh level of importance. However, tangibles attribute was listed in the Quadrant C, which implied that the studied clinic responded to the customer satisfaction at low level. The respondents also rated this attribute at low level of importance. Nevertheless, it was possible for the clinic to delay the improvement for this attribute because the customers did not pay their concern on it. According to the study on level of impact and service quality of the studied clinic among customers in different statuses (a group of repeat customers and a group of new customers), the findings presented that the difference between the customers in different statuses was not observed at the 0.05 statistical significance.

บทนำ

ตามแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 12 เน้นในเรื่องของการวางแผนการปรับปรุงบริการสาธารณสุขโดยขยายขอบเขตการบริการด้านสาธารณสุขแก่ประชาชน โดยการยึดหลักการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาและเสริมสร้างเพิ่มคุณภาพการดูแลสุขภาพสุขภาพให้กับประชาชนภายในประเทศ (กระทรวงสาธารณสุข, 2563) จากความต้องการรักษาพยาบาลที่มากขึ้น และการสนับสนุนจากภาครัฐ จึงเกิดการแข่งขันอย่างมากในวงการสาธารณสุข คลินิกเอกชนเข้ามามีบทบาทอย่างเข้มข้น ดังนั้นความพึงพอใจของการบริการในสถานพยาบาลเป็นเรื่องสำคัญ จึงควรมีการพัฒนา และตอบสนองความต้องการของลูกค้าอยู่เสมอ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง จึงต้องพิจารณาในหลายด้าน ไม่ใช่แต่ผลที่เกิดขึ้นต่อผู้ป่วยเท่านั้น หากต้องพิจารณาความพึงพอใจและขั้นตอนในการดำเนินงาน เพื่อดำรงไว้ซึ่งความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคลินิคนั้น การที่จะทราบถึงคุณภาพบริการคลินิคนั้น สิ่งที่ต้องคำนึงมากที่สุด คือ การประเมินผลทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน มีรูปแบบการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพและเชื่อถือได้ มีการประเมินเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อทราบข้อบกพร่องต่าง ๆ อันจะนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้นในทางสร้างสรรค์ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการจัดการบริการพยาบาล โดยวัดจากจำนวนของผู้มารับบริการที่เพิ่มมากขึ้นหรือลดลงในการมาใช้บริการ

คลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นคลินิกเฉพาะทางด้านเวชกรรมกระดูกและข้อ ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 16 สิงหาคม พ.ศ. 2533 โดยเปิดกิจการมาเป็นเวลา 32 ปี โดยมีการรักษาโรคเฉพาะทางด้านเวชกรรมกระดูกและข้อโดย ศัลยแพทย์ออร์โธปิดิกส์ รวมถึงการให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวของผู้ป่วยหลังจากการรักษาเพื่อป้องกันการเกิดโรคในอนาคต และรักษาโรคทั่วไปที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับโรคกระดูกและข้อ และมีแผนกกายบำบัดบริการผู้ป่วยเพื่อฟื้นฟูโรคให้มีสภาพร่างกายกลับมาสมบูรณ์แข็งแรงควบคู่กับการรักษาด้วยยา ซึ่งปัจจุบันมีลูกค้าจำนวนมากมาร้องเรียน ถึงกระบวนการบริการของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ว่ามีความล่าช้าในการรอพบแพทย์ สถานที่ไม่สะดวกสบาย มีจำนวนห้องน้ำไม่เพียงพอต่อจำนวนลูกค้า ไม่มีการให้บริการจองคิวตรวจนอกเวลาทำการคลินิก และขาดการจัดทำโปรแกรมในส่วนของการกายภาพบำบัด โดยข้อมูลลูกค้าร้องเรียนถึงกระบวนการบริการคลินิก มาจากการสัมภาษณ์นายแพทย์ศิริพจน์ ศรีบัณฑิตกุล เจ้าของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 4 พฤศจิกายน 2563 อีกทั้งปัจจุบันมีคู่แข่งที่เปิดใหม่ในจังหวัดเชียงใหม่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ ต้องปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันที่เพิ่มสูงขึ้น ประกอบกับคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ ไม่เคยมีการการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้ามาก่อน และต้องการปรับปรุงคลินิกให้มีความครบวงจรและทันสมัยมากขึ้น เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้อีก ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้เล็งเห็นความสำคัญและต้องการศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้เพื่อจะได้ทราบความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ของกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ และสามารถนำมาพัฒนาและปรับปรุงการบริการของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ให้ดียิ่งขึ้นและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทั่วถึง ทันทต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจด้านสุขภาพที่มีการแข่งขันกันสูง รวมทั้งการรักษาลูกค้าเดิมให้คงอยู่และสามารถที่จะสร้างฐานลูกค้าใหม่ได้ในอนาคตอีกด้วย

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ ของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ ของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์
2. สามารถนำผลการประเมินความพึงพอใจที่ได้มาปรับปรุงงานบริการของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์

วิธีการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาปัจจัย 5 ปัจจัยคุณภาพการบริการ จากแนวคิด SERVQUAL Model ของ Parasuraman, Berry and Zeithaml (ณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์, 2549)

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ฐานข้อมูลจากระบบสารสนเทศของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ ในปี 2562 (ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2562 ถึง 31 ธันวาคม 2562) ซึ่งมีลูกค้ามารับบริการทั้งหมด 12,228 ราย ขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (กัลยา วาณิชชัชบัญชา, 2553) จากการคำนวณมีขนาดตัวอย่างจำนวน 387 ราย โดยทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตามสะดวก (Convenience Selection) โดยแบ่งจำแนกตามช่วงเวลาการเข้ารับบริการของลูกค้าในแต่ละวันทำการ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี บทความวิชาการ วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสารสิ่งพิมพ์ และข้อมูลในระบบอินเทอร์เน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ พฤติกรรมในการเข้ารับบริการ ช่องทางการรู้จัก สถานภาพการใช้บริการ (ผู้ให้บริการเก่า-ใหม่) เหตุผลที่มาใช้บริการ และการบอกต่อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญและความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ข้อมูลข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้บริการความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความสำคัญและระดับความคิดเห็น (Importance-Performance Analysis :IPA)

สรุปผลการศึกษา

1. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 - 60 ปี สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา ประกอบอาชีพ ค่าขาย/รับจ้างทั่วไป มีรายได้ 10,000 – 30,000 บาท มีสถานภาพการใช้บริการ เป็น ลูกค้าเก่า ส่วนมากจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 2-3 ครั้ง ช่องทางการรู้จักมาจากการบอกต่อจากคนรู้จัก เหตุผลที่มาใช้บริการ คือ แพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างดี พฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ บอกต่อ

2. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่

จากผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ยรวม 4.47 อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับ ด้านการบริการที่ไวใจได้ (Reliability) (ค่าเฉลี่ย 4.59) ด้านการบริการที่เชื่อมั่น (Assurance) (ค่าเฉลี่ย 4.58) ด้านการบริการที่เอาใจใส่ (Empathy) (ค่าเฉลี่ย 4.57) ด้านการมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ (Responsiveness) (ค่าเฉลี่ย 4.53) อยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้น ด้านการบริการที่จับต้องได้ (Tangibles) (ค่าเฉลี่ย 4.07) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านการบริการที่จับต้องได้ (Tangibles) ของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ยรวม 4.07 อยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับ สิ่งอำนวยความสะดวกในคลินิกน่าสนใจและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.09) คลินิกมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.06) คลินิกมีความสะอาดและสภาพแวดล้อมที่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.06) ตามลำดับ

ด้านการบริการที่ไวใจได้ (Reliability) ของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ยรวม 4.59 อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับ แพทย์มีความเชี่ยวชาญในการตรวจและดูแลรักษา

(ค่าเฉลี่ย 4.67) บุคลากรทางการแพทย์มีความคล่องแคล่ว/มั่นใจในการใช้เครื่องมือ (ค่าเฉลี่ย 4.57) แพทย์/เจ้าหน้าที่ สามารถแก้ปัญหาอย่างทันทีเมื่อท่านเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 4.53) ตามลำดับ

ด้านการมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ (Responsiveness) ของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ยรวม 4.53 อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับ แพทย์และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการรักษาอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.59) เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มอกเต็มใจและยินดีให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.54) แพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.46) ตามลำดับ

ด้านการบริการที่เชื่อมั่น (Assurance) ของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ยรวม 4.58 อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับ ความเชื่อมั่นในการให้บริการของแพทย์และเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.63) บุคลากรทางการแพทย์ได้ให้ความรู้ คำแนะนำ วิธีการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับอาการของโรคและยารักษา (ค่าเฉลี่ย 4.62) ความเชื่อมั่นในการติดต่อสอบถามกับเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.50) ตามลำดับ

ด้านการบริการที่เอาใจใส่ (Empathy) ของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ยรวม 4.57 อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับ แพทย์และเจ้าหน้าที่ มีความเข้าใจต่อผู้มารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.61) การได้รับการให้บริการอย่างเสมอภาคและบริการด้วยความสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี (ค่าเฉลี่ย 4.60) เมื่อผู้มารับบริการมีข้อซักถามแล้วเจ้าหน้าที่ยินดีรับฟังข้อซักถามเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.51) ตามลำดับ

3. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่

จากผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ยรวม 4.48 อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับ ด้านการบริการที่ไวใจได้ (Reliability) (ค่าเฉลี่ย 4.59) ด้านการบริการที่เชื่อมั่น (Assurance) (ค่าเฉลี่ย 4.58) ด้านการบริการที่เอาใจใส่ (Empathy) (ค่าเฉลี่ย 4.56) ด้านการมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ (Responsiveness) (ค่าเฉลี่ย 4.54) อยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้น ด้านการบริการที่จับต้องได้ (Tangibles) (ค่าเฉลี่ย 4.13) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ด้านการบริการที่จับต้องได้ (Tangibles) ของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ยรวม 4.13 อยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับ สิ่งอำนวยความสะดวกในคลินิกน่าสนใจและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.15) คลินิกมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.13) คลินิกมีความสะอาดและสภาพแวดล้อมที่สวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.11) ตามลำดับ

ด้านการบริการที่ไวใจได้ (Reliability) ของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ยรวม 4.59 อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับ แพทย์มีความเชี่ยวชาญในการตรวจและดูแลรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.68) บุคลากรทางการแพทย์มีความคล่องแคล่ว มั่นใจในการใช้เครื่องมือ (ค่าเฉลี่ย 4.57) แพทย์ เจ้าหน้าที่ สามารถแก้ปัญหาอย่างทันทีเมื่อท่านเกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 4.52) ตามลำดับ

ด้านการมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ (Responsiveness) ของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ยรวม 4.54 อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับ แพทย์และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการรักษาอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.61) เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มอกเต็มใจและยินดีให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.57) แพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.43) ตามลำดับ

ด้านการบริการที่เชื่อมั่น (Assurance) ของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ยรวม 4.58 อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับ ความเชื่อมั่นในการให้บริการของแพทย์และเจ้าหน้าที่

(ค่าเฉลี่ย 4.63) บุคลากรทางการแพทย์ได้ให้ความรู้ คำแนะนำ วิธีการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับอาการของโรคและยารักษา (ค่าเฉลี่ย 4.62) ความเชื่อมั่นในการติดต่อสอบถามกับเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.49) ตามลำดับ

ด้านการบริการที่เอาใจใส่ (Empathy) ของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ยรวม 4.56 อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับ การได้รับการให้บริการอย่างเสมอภาคและบริการด้วยความสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี (ค่าเฉลี่ย 4.60) แพทย์และเจ้าหน้าที่ มีความเข้าใจต่อผู้มารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.58) เมื่อผู้มารับบริการมีข้อซักถามแล้วเจ้าหน้าที่ยินดีรับฟังข้อซักถามเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.49) ตามลำดับ

4. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนต่างค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญและความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ ตามเทคนิค IPA (Importance-Performance Analysis: IPA)

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ ของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูล ตามแนวคิดเทคนิค Importance - Performance Analysis (IPA) โดยการนำค่าความสำคัญและความพึงพอใจมาเปรียบเทียบกันในแต่ละคุณสมบัติที่ตกอยู่ Quadrant นั้น ๆ โดยจุดตัดของแกนทั้งสอง คือ ค่าเฉลี่ยรวมของความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย 4.47) และค่าเฉลี่ยรวมของความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.48)

จากผลการศึกษา พบว่า การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ ตามแต่ละปัจจัยย่อยด้านต่าง ๆ ของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ ตามเทคนิค IPA (Importance-Performance Analysis: IPA) ด้านการบริการที่ไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านการมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ (Responsiveness) ด้านการบริการที่เชื่อมั่น (Assurance) ด้านการบริการที่เอาใจใส่ (Empathy) ภาพรวมอยู่ใน Quadrant B ซึ่งหมายถึง คลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการได้เป็นอย่างดี และคุณลักษณะที่ลูกค้าให้ความสำคัญ 4 ด้านนี้อยู่ในระดับมาก (คะแนนความสำคัญ และ คะแนนความพึงพอใจสูง) ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ด้านการบริการที่ไว้วางใจได้ อยู่ใน Quadrant B ทุกปัจจัย ซึ่งประกอบไปด้วย ปัจจัยย่อยในเรื่องของ แพทย์มีความเชี่ยวชาญในการตรวจและดูแลรักษา บุคลากรทางการแพทย์มีความคล่องแคล่ว/มั่นใจในการใช้เครื่องมือ แพทย์/เจ้าหน้าที่ สามารถแก้ปัญหาอย่างทันทีเมื่อท่านเกิดปัญหา ตามลำดับ

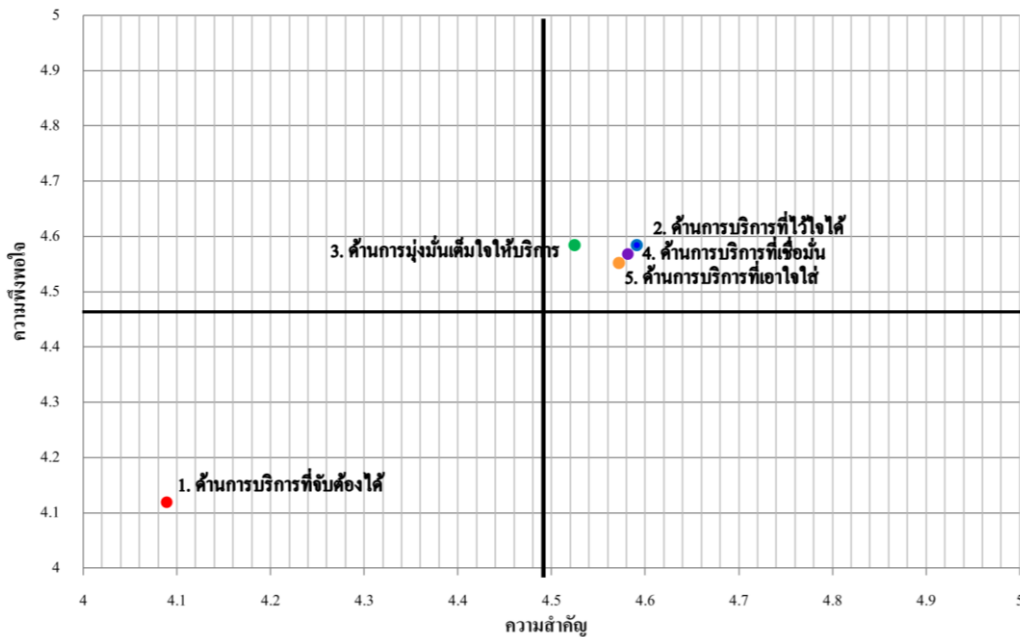
ด้านการมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ อยู่ใน Quadrant B ทุกปัจจัย ซึ่งประกอบไปด้วย ปัจจัยย่อยในเรื่องของ แพทย์และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการรักษาอย่างดี เจ้าหน้าที่มีความเต็มอกเต็มใจและยินดีให้บริการ ยกเว้นปัจจัยย่อยในเรื่องของ แพทย์และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว อยู่ใน Quadrant C หมายความว่า คลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการได้ในระดับต่ำ และคุณลักษณะที่ลูกค้าให้ความสำคัญด้านนี้อยู่ในระดับต่ำเช่นกัน (คะแนนความสำคัญ และ คะแนนความพึงพอใจต่ำ) ทางคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ สามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อนได้ เพราะลูกค้าไม่ได้ให้ความสำคัญในเรื่องนี้ ตามลำดับ

ด้านการบริการที่เชื่อมั่น อยู่ใน Quadrant B ทุกปัจจัย ซึ่งประกอบไปด้วย ปัจจัยย่อยในเรื่องของ ความเชื่อมั่นในการให้บริการของแพทย์และเจ้าหน้าที่ บุคลากรทางการแพทย์ได้ให้ความรู้ คำแนะนำ วิธีการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับอาการของโรคและยารักษา ความเชื่อมั่นในการติดต่อสอบถามกับเจ้าหน้าที่ ตามลำดับ

ด้านการบริการที่เอาใจใส่ อยู่ใน Quadrant B ทุกปัจจัย ซึ่งประกอบไปด้วย ปัจจัยย่อยในเรื่องของ เมื่อผู้มารับบริการมีข้อซักถามแล้วเจ้าหน้าที่ยินดีรับฟังข้อซักถามเป็นอย่างดี แพทย์และเจ้าหน้าที่ มีความเข้าใจต่อผู้มารับบริการ การได้รับการให้บริการอย่างเสมอภาคและบริการด้วยความสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี ตามลำดับ

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ ของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ ตามเทคนิค IPA ด้านการบริการที่จับต้องได้ ภาพรวมอยู่ใน Quadrant C ซึ่งหมายถึงคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ สามารถ

ตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการได้ในระดับต่ำ และคุณลักษณะที่ลูกค้าให้ความสำคัญด้านนี้อยู่ในระดับต่ำเช่นกัน (คะแนนความสำคัญ และ คะแนนความพึงพอใจต่ำ) ทางคลินิกกระดูกและข้อหอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่สามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อนได้ เพราะลูกค้าไม่ได้ให้ความสำคัญในเรื่องนี้ ซึ่งมีรายละเอียดปัจจัยย่อยในด้านการบริการที่จับต้องได้ (Tangibles) ที่อยู่ใน Quadrant C ทุกปัจจัย ซึ่งประกอบไปด้วย ปัจจัยย่อยในเรื่องของ คลินิกมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย สิ่งอำนวยความสะดวกในคลินิกน่าสนใจและเพียงพอ คลินิกมีความสะอาดและสภาพแวดล้อมที่สวยงาม ตามลำดับ แสดงดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบผลค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจ (IPA) คุณภาพการให้บริการของคลินิกกระดูกและข้อหอพจน์

5. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้บริการความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ ของคลินิกกระดูกและข้อหอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่

ปัญหาที่พบ ได้แก่ พื้นที่ในการนั่งรอพบแพทย์ทั้งด้านในและด้านนอก มีน้อยเกินไปเมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการ ควรตกแต่งภายในคลินิกให้ดูสะอาดมากขึ้น แสงสว่างมีความสว่างไม่เพียงพอ และควรตกแต่งให้ดูสบายตา เช่น เพิ่มต้นไม้ให้คลินิกดูสดชื่นมากยิ่งขึ้น พื้นที่สำหรับจอดรถที่มีจำกัด ควรเพิ่มที่จอดรถ และหน้าห้องน้ำควรมีกระดาษเช็ดมือ ควรเข้าร่วมประกันสังคม รพ.ต่าง ๆ เพื่อลดค่าใช้จ่ายกับประชาชน ควรมีระบบนัดหมายก่อนเข้าใช้บริการทั้งแบบออฟไลน์และออนไลน์ และช่องรับบัตรคิวและช่องจ่ายยาอยู่ในช่องเดียวกัน ผู้ใช้บริการอาจไม่เข้าใจ ควรแยกช่องรับบัตรคิวและช่องจ่ายยา การบริการให้ล่าช้า เนื่องจากแพทย์รับฟังปัญหาของผู้ป่วย และใจเย็น ทำให้มีคนที่รอนาน ควรเพิ่มจำนวนของแพทย์ให้มากขึ้น เนื่องจากลูกค้ามาใช้บริการจำนวนมาก ควรมีนโยบายช่วยเหลือคนไข้ สุดท้ายลูกค้ามีปัญหาในเรื่องของทำเลที่ตั้งของคลินิก ช่างค่อนใกล้กับสี่แยกไฟแดงทำให้การเข้า-ออก ค่อนข้างอันตราย

ข้อเสนอแนะและคำติชมที่พบ ได้แก่ โดยรวมแพทย์และเจ้าหน้าที่ทำกายภาพบำบัดที่คลินิก บริการดี พุดจาใจเพราะเป็นกันเอง มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี บริการรวดเร็ว ให้คำแนะนำกับคนไข้ได้เป็นอย่างดี ลูกค้าส่วนมากพึงพอใจในการบริการเป็นอย่างมาก สถานที่สะอาด และแพทย์มีจรรยาบรรณทางการแพทย์สูง มีให้ความรู้ความสามารถ ให้คำแนะนำในการดูแลตัวเอง

ดี เปิดบริการในช่วงเวลาที่เหมาะสมดี สถานที่สะดวกแก่การเดินทาง ที่สำคัญคือค่ารักษาพยาบาลไม่แพง เหมาะสำหรับคนไข้ทุกคน โดยเฉพาะคนที่มีรายได้น้อย แพทย์ให้คำแนะนำการรักษาแม้ว่าคนไข้จะอาศัยอยู่ต่างจังหวัด ก็มีบริการจัดส่งยาให้ถึงบ้านเพื่อทานต่อเนื่อง ลูกค้ำส่วนมากจะแนะนำบอกต่อ และขอบพระคุณแพทย์ที่ให้การดูแลและรักษาอย่างดีมาตลอด

6 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบในเรื่อง สถานภาพการใช้บริการ (ผู้ใช้บริการเก่า-ใหม่) กับ คุณภาพการให้บริการจากการศึกษา การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการมีผลของในเรื่อง สถานภาพการใช้บริการ (ผู้ใช้บริการเก่า-ใหม่) กับ คุณภาพการให้บริการ พบว่า ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อภิปรายผล

การศึกษางานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของคลินิกกระดูกและข้อหมอปจัน จังหวัดเชียงใหม่ ได้มีอภิปรายผลไว้ดังนี้

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 - 60 ปี สถานภาพ สมรส มีรายได้ 10,000 – 30,000 บาท มีสถานภาพการใช้บริการเป็น ลูกค้ำเก่า ช่องทางการรู้จักมาจาก การบอกต่อจากคนรู้จัก พฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ บอกต่อ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เตือนเพ็ญ ปัญญาศักดิ์ (2558) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของศูนย์บริการเทคนิคการแพทย์คลินิก คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จากผลการศึกษา พบว่า ผู้มาใช้บริการ ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-60 ปี มีสถานภาพสมรส มีรายได้ ระหว่าง 10,000-30,000 บาท ส่วนใหญ่มีช่องทางการรู้จักศูนย์บริการเทคนิคการแพทย์คลินิกผ่านทางบอกต่อจากคนรู้จัก เป็นลูกค้ำเก่าที่เคยมารับบริการแล้ว และส่วนใหญ่จะบอกต่อให้ผู้อื่นมาใช้บริการที่ศูนย์บริการเทคนิคการแพทย์คลินิก และมีระดับการศึกษา มัธยมศึกษา ประกอบอาชีพ ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวีณา มั่นคง (2558) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การรับรู้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จากผลการศึกษา พบว่า ข้อมูลในส่วนบุคคลธรรมดาทั่วไปของผู้มารับบริการส่วนใหญ่แล้วนั้นได้รับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา มีอาชีพส่วนใหญ่เป็นทำการค้าขายหรือเจ้าของกิจการหรือเกษตรกร

จากผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกกระดูกและข้อหมอปจัน จังหวัดเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ยรวม 4.47 อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริวรรณ อุดมเวชภัณฑ์ (2558) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การเปิดรับข่าวสาร ส่วนประสมทางการตลาดบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในจังหวัดนนทบุรี จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในจังหวัดนนทบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด

จากผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกกระดูกและข้อหมอปจัน จังหวัดเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ยรวม 4.48 อยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวีณา มั่นคง (2558) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การรับรู้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลบ้านบึง จังหวัดชลบุรี จากผลการศึกษา พบว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อค้นพบ

การศึกษางานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ ได้มีข้อค้นพบไว้ดังนี้

ภาพรวมข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ยรวม 4.47 อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับ ด้านการบริการที่ไวใจได้ (Reliability) (ค่าเฉลี่ย 4.59) ด้านการบริการที่เชื่อมั่น (Assurance) (ค่าเฉลี่ย 4.58) ด้านการบริการที่เอาใจใส่ (Empathy) (ค่าเฉลี่ย 4.57) ด้านการมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ (Responsiveness) (ค่าเฉลี่ย 4.53) อยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้น ด้านการบริการที่จับต้องได้ (Tangibles) (ค่าเฉลี่ย 4.07) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ภาพรวมข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ยรวม 4.48 อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับ ด้านการบริการที่ไวใจได้ (Reliability) (ค่าเฉลี่ย 4.59) ด้านการบริการที่เชื่อมั่น (Assurance) (ค่าเฉลี่ย 4.58) ด้านการบริการที่เอาใจใส่ (Empathy) (ค่าเฉลี่ย 4.56) ด้านการมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ (Responsiveness) (ค่าเฉลี่ย 4.54) อยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้น ด้านการบริการที่จับต้องได้ (Tangibles) (ค่าเฉลี่ย 4.13) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการ ของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อวิเคราะห์ ข้อมูล ตามแนวคิดเทคนิค Importance - Performance Analysis (IPA) โดยการนำค่าความสำคัญและความพึงพอใจมา เปรียบเทียบกันในแต่ละคุณสมบัติที่ตกอยู่ Quadrant นั้น ๆ โดยจุดตัดของแกนทั้งสอง คือ ค่าเฉลี่ยรวมของความสำคัญ (ค่าเฉลี่ย 4.47) และค่าเฉลี่ยรวมของความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.48)

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของลูกค้าต่อภาพรวมคุณภาพการให้บริการ ของคลินิก กระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ ตามเทคนิค IPA (Importance-Performance Analysis: IPA) ด้านการบริการที่ ไวใจได้ (Reliability) ด้านการมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ (Responsiveness) ด้านการบริการที่เชื่อมั่น (Assurance) ด้านการ บริการที่เอาใจใส่ (Empathy) อยู่ใน Quadrant B ซึ่งหมายถึง คลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ สามารถ ตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการได้เป็นอย่างดี และคุณลักษณะที่ลูกค้าให้ความสำคัญ 4 ด้านนี้อยู่ ในระดับมาก (คะแนนความสำคัญ และ คะแนนความพึงพอใจสูง) ยกเว้น ด้านการบริการที่จับต้องได้ (Tangibles) อยู่ใน Quadrant C ซึ่งหมายถึงคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าต่อ คุณภาพการให้บริการได้ในระดับต่ำ และคุณลักษณะที่ลูกค้าให้ความสำคัญด้านนี้อยู่ในระดับต่ำเช่นกัน (คะแนนความสำคัญ และ คะแนนความพึงพอใจต่ำ) ทางคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ สามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อนได้ เพราะลูกค้าไม่ได้ให้ความสำคัญในเรื่องนี้

ข้อเสนอแนะ

การศึกษางานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ ได้มีข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

จากการศึกษา การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญและความพึงพอใจของลูกค้าต่อภาพรวมคุณภาพการ ให้บริการ ของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ ตามเทคนิค IPA (Importance-Performance Analysis: IPA) พบว่า คลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ ควรให้ความสำคัญกับ ด้านการบริการที่ไวใจได้ (Reliability) ด้านการ มุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ (Responsiveness) ด้านการบริการที่เชื่อมั่น (Assurance) ด้านการบริการที่เอาใจใส่ (Empathy)

ภาพรวมอยู่ใน Quadrant B ซึ่งหมายถึง คลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการได้เป็นอย่างดี และคุณลักษณะที่ลูกค้าให้ความสำคัญ 4 ด้านนี้อยู่ในระดับมาก (คะแนนความสำคัญ และ คะแนนความพึงพอใจสูง) ซึ่งมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ด้านการบริการที่ไว้ใจได้ (Reliability) คลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ควรให้ความสำคัญในเรื่องของ แพทย์ควรมีความเชี่ยวชาญในการตรวจและดูแลรักษาบุคลากรทางการแพทย์มีความคล่องแคล่วและมั่นใจในการใช้เครื่องมือ และสามารถแก้ปัญหาอย่างทันทีเมื่อผู้ใช้บริการเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน จะได้แก้ไขปัญหาลงมือให้ผู้ใช้บริการได้ทันที เช่น ผู้ใช้บริการมีอาการเวียนศีรษะหลังจากฉีดยา เป็นต้น จึงควรมีการปรับปรุงกระบวนการ การให้บริการของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ ดังตารางที่ 2

ด้านการมุ่งมั่นเต็มใจให้บริการ คลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ควรให้ความสำคัญ ในเรื่องของแพทย์ และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับผู้ใช้บริการในการรักษา และควรมีความเต็มอกเต็มใจและยินดีให้บริการ บริการด้วยความรวดเร็ว จึงควรมีการปรับปรุงกระบวนการ การให้บริการของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ ดังตารางที่ 2

ด้านการบริการที่เชื่อมั่น คลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ควรให้ความสำคัญในเรื่องของ ความเชื่อมั่นในการให้บริการของแพทย์และเจ้าหน้าที่ ควรให้ความรู้ คำแนะนำ วิธีการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับอาการของโรคและยารักษา จึงควรมีการปรับปรุงกระบวนการ การให้บริการของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ ดังตารางที่ 2

ด้านการบริการที่เอาใจใส่ คลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ควรให้ความสำคัญในเรื่องของ แพทย์และเจ้าหน้าที่ ควรมีความเข้าใจต่อผู้มารับบริการ อธิบายกระบวนการในการเข้ารับบริการ ให้บริการอย่างเสมอภาคแก่ผู้ใช้บริการ บริการด้วยความสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี และเมื่อผู้มารับบริการมีข้อซักถาม เจ้าหน้าที่ควรยินดีรับฟังข้อซักถามเป็นอย่างดี จึงควรมีการปรับปรุงกระบวนการ การให้บริการของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ ใหม่ ดังตารางที่ 2

และสุดท้ายในส่วนของการบริการที่จับต้องได้ ภาพรวมอยู่ใน Quadrant C ซึ่งหมายถึงคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการได้ในระดับต่ำ และคุณลักษณะที่ลูกค้าให้ความสำคัญด้านนี้อยู่ในระดับต่ำเช่นกัน (คะแนนความสำคัญ และ คะแนนความพึงพอใจต่ำ) ทางคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ สามารถเลื่อนการปรับปรุงออกไปก่อนได้ เพราะลูกค้าไม่ได้ให้ความสำคัญในเรื่องนี้ ซึ่งมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ด้านการบริการที่จับต้องได้ คลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ควรให้ความสำคัญในเรื่องของ สิ่งอำนวยความสะดวกในคลินิกมีความน่าสนใจและเพียงพอ เช่น มีตู้แช่น้ำดื่มบริการ, มีทีวีและหนังสือไว้บริการขณะนั่งรอก่อนเข้าพบแพทย์, มีกระดาษเช็ดมือหน้าห้องน้ำ เป็นต้น คลินิกมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย เช่น มีเครื่อง shockwave หรือเครื่อง laser ไว้บริการให้แผนกกายภาพบำบัด เป็นต้น และคลินิกควรรักษาความสะอาดและสภาพแวดล้อมให้สวยงาม เช่น การเพิ่มต้นไม้ภายในคลินิกเพื่อความสบายตา เป็นต้น

จากข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่ แนะนำให้ควรปรับปรุงในเรื่องของ พื้นที่ในการนั่งรอพบแพทย์ทั้งด้านในและด้านนอก มีน้อยเกินไปเมื่อเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการ การตกแต่งภายในคลินิกให้ดูสะอาดมากขึ้น แสงสว่างมีความสว่างไม่เพียงพอ และควรตกแต่งให้ดูสบายตา เช่น เพิ่มต้นไม้ ให้คลินิกมีพื้นที่สีเขียวมากยิ่งขึ้น พื้นที่สำหรับจอดรถที่มีจำกัด ควรเพิ่มที่จอดรถและหน้าห้องน้ำควรมีกระดาษเช็ดมือ ควรเข้าร่วมประกันสังคม รพ.ต่าง ๆ เพื่อลดค่าใช้จ่ายกับผู้ใช้บริการ ควรมีระบบนัดหมายก่อนเข้าใช้บริการทั้งแบบออฟไลน์และออนไลน์ และการรับบัตรคิวและช่องจ่ายยาอยู่ในช่องเดียวกัน ผู้ใช้บริการอาจไม่เข้าใจ ควรแยกช่องรับบัตรคิวและช่องจ่ายยา การบริการให้ล่าช้าเนื่องจากแพทย์รับฟังปัญหาของผู้ป่วยและใจเย็น ทำให้มีคนที่รอนานค่อนข้างมาก ควรเพิ่มจำนวนของแพทย์ให้มากขึ้น เนื่องจากลูกค้ามาใช้บริการจำนวนมาก ควรมีนโยบายช่วยเหลือคนไข้ เป็นต้น เรียงลำดับตามข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 2 แสดงกระบวนการ การให้บริการของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่

กระบวนการ การให้บริการแบบเดิม	กระบวนการ การให้บริการแบบใหม่
1. ผู้มาใช้บริการมาถึงคลินิก	1. ผู้มาใช้บริการมาถึงคลินิก
2. รับบัตรคิว	2. รับบัตรคิว
	3. ปรีกษาหรือขอความช่วยเหลือเบื้องต้นกับเจ้าหน้าที่
3. ชักประวัติ	4. ชักประวัติ
4. รอเรียกตามคิว	5. รอเรียกตามคิว
5. ตรวจวัดความดันโลหิต	6. ตรวจวัดความดันโลหิต
6. เข้าพบแพทย์	7. เข้าพบแพทย์
7. รอที่รับยาหรือทำกายภาพบำบัด	8. รอที่รับยาหรือทำกายภาพบำบัด
8. รับยา/จ่ายค่ารักษาพยาบาล	9. รับยา/จ่ายค่ารักษาพยาบาล
9. กลับบ้าน	10. ปรีกษาหรือขอความช่วยเหลือกับเจ้าหน้าที่ก่อนกลับบ้าน
	11. กลับบ้าน

จากตารางที่ 2 แสดงข้อมูลกระบวนการ การให้บริการของคลินิกกระดูกและข้อหมอพจน์ จังหวัดเชียงใหม่แบบเก่าและใหม่ ซึ่งกระบวนการ การให้บริการแบบใหม่ จะมีทั้งหมด 11 ขั้นตอน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้ ผู้ใช้บริการที่นำรถยนต์มาจอดตรงหน้าบริเวณด้านข้างหรือด้านหลังคลินิก ในส่วนผู้ใช้บริการที่นำรถจักรยานยนต์มา จอดรถจักรยานยนต์บริเวณด้านหน้าคลินิก และผู้ใช้บริการยื่นบัตรประชาชนหรือใบขับขี่ที่ช่องรับบัตรคิว เพื่อลงทะเบียนคิวและค้นหาประวัติคนไข้เดิมในกรณีที่เป็นคนไข้เก่า หรือลงทะเบียนในเวชระเบียนใหม่สำหรับผู้ใช้บริการใหม่ ในกรณีผู้มาใช้บริการไม่เข้าใจในกระบวนการในการรับบริการ จะมีเจ้าหน้าที่คอยให้ปรึกษาหรือความช่วยเหลือเบื้องต้น และเจ้าหน้าที่คลินิกชักประวัติผู้ใช้บริการเรื่องการแพ้ยาและประวัติโรคประจำตัว ผู้ใช้บริการนั่งรอเจ้าหน้าที่คลินิกเรียกคิวหน้าห้องตรวจตามลำดับ เมื่อใกล้ถึงลำดับคิวตรวจ จะมีเจ้าหน้าที่คลินิกเรียกผู้ใช้บริการตรวจวัดความดันโลหิตก่อนเข้าพบแพทย์ เมื่อถึงลำดับคิวตรวจ จะมีเจ้าหน้าที่คลินิกเรียกผู้ใช้บริการเข้าพบแพทย์ในห้องตรวจ เมื่อพบแพทย์เสร็จ ผู้ใช้บริการกลับมานั่งรอหน้าห้องตรวจเพื่อรอรับยา หรือในผู้ป่วยบางรายอาจมีการทำกายภาพบำบัดก่อนมารับยาที่ช่องจ่ายยา เจ้าหน้าที่คลินิกเรียกชื่อผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมารับยากลับไปรับประทานที่บ้านที่ช่องจ่ายยา และเก็บค่ายาและค่ารักษาพยาบาลรวมถึงนัดผู้ใช้บริการในการพบแพทย์ครั้งถัดไปในกรณีผู้มาใช้บริการอยากขอคำปรึกษาในการดูแลตัวเองที่บ้านหรือความช่วยเหลือด้านอื่น ๆ มีเจ้าหน้าที่คอยให้อธิบายข้อมูลให้ผู้ใช้บริการก่อนกลับบ้าน เสร็จสิ้นขั้นตอนการรับบริการที่คลินิก เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการให้ได้มากที่สุด

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคตามแนวคิด 6W1H เพื่อศึกษาถึงกระบวนการในการแสดงออกของผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อ รวมถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อและการใช้สินค้าหรือบริการ
2. ศึกษาค้นคว้าความต้องการของแต่ละกลุ่มของผู้บริโภค เพื่อทำการวิเคราะห์และเปรียบเทียบว่าแตกต่างหรือเหมือนกันอย่างไร เช่น กลุ่มผู้บริโภคช่วงอายุ 21 - 40 ปี เปรียบเทียบความแตกต่างกับกลุ่มผู้บริโภคช่วงอายุ 41 - 60 ปี เป็นต้น

3. ควบคู่การศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับ Action Plan เพื่อทำการวิเคราะห์และวางแผนกลยุทธ์หรือแผนยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ โดยการทบทวนการวางแผน แล้วเปลี่ยนแปลงแผนการดำเนินการในทุกปี โดยจะทำให้ผู้ประกอบการทราบถึงรายละเอียดเชิงกลยุทธ์มากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กระทรวงสาธารณสุข. (2563). *แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564)*. สืบค้นจาก http://wops.moph.go.th/ops/oic/data/20180914162453_1_.pdf
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2553). *สถิติสำหรับงานวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์. (2549). *คู่มือสำรวจความพึงพอใจ*. กรุงเทพฯ: ประชุมทอง พรินติ้ง กรุ๊ปจำกัด.
- เดือนเพ็ญ ปัญญาศักดิ์. (2558). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของศูนย์บริการเทคนิคการแพทย์ คลินิก คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่)*. สืบค้นจาก <http://cmuir.cmu.ac.th/jspui/handle/6653943832/39629>
- ปวีณา มั่นคง. (2558). *การศึกษาการรับรู้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและความพึงพอใจต่อคุณภาพ บริการของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลบ้านบึงจังหวัดชลบุรี (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต)*.
- ศิริวรรณ อุดมเวชภัณฑ์. (2558). *การเปิดรับข่าวสาร ส่วนประสมทางการตลาดบริการและคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในจังหวัดนนทบุรี (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพฯ)*. สืบค้นจาก <http://dspace.bu.ac.th/jspui/handle/123456789/2176>
- Yamane, T. (1967). *Taro Statistic: An Introductory Analysis*. New York: Harper & Row.