

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการสมสงวนจักษุคลินิก

Customer Satisfaction Towards Service Quality of Somsanguan Eye Clinic

ศักดิ์ดา อภัยคุณ* และเชมกร ไชยประสิทธิ์**

บทคัดย่อ

การศึกษความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการสมสงวนจักษุคลินิก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ สมสงวนจักษุคลินิก โดยเก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการที่สมสงวนจักษุคลินิก จำนวน 340 ราย โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งในการวัดความพึงพอใจจะใช้การประเมินทั้ง 6 ด้าน คือ ความสะดวกที่รับจากการบริการ การประสานของงานบริการ ทัศนคติและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ คุณภาพบริการ และค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ และนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ซึ่งสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสมสงวนจักษุคลินิก สามารถเรียงตามลำดับได้ดังต่อไปนี้ คือ คุณภาพของการบริการ รองลงมาคือ ทัศนคติและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ลำดับต่อไปคือ การประสานของงานบริการ ลำดับต่อไปคือ ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ลำดับต่อไปคือ ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ และสุดท้ายคือ ความสะดวกที่รับจากการบริการ ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการสมสงวนจักษุคลินิก โดยรวมมีความพึงพอใจมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการ ส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นด้านความสะดวกที่รับจากการบริการกับด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ซึ่งทั้งสองมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ABSTRACT

This independent study aimed at exploring customer satisfaction towards service of Somsanguan Eye Clinic. The data was collected from 340 customers at Somsanguan Eye Clinic by using the questionnaires, based on 6 satisfaction aspects comprising convenience, coordination, courtesy, medical information, quality of care and out of pocket costs. The given data were then analyzed by applying descriptive statistics which composed of frequency, percentage and mean.

From the study, the results of 6 satisfaction aspects showed the highest to the lowest level. The highest level was found in Quality of care follow by Courtesy, Coordination, Medical Information, Out of pocket costs and

* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร จังหวัดเชียงใหม่ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

** ดร. อาจารย์ภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Consumer Satisfaction respectively. However, the overall results of the customer satisfaction were at the highest level with services of Somsanguan Eye Clinic. When considered each aspect, they were satisfied at the highest level except comprising convenience and out of pocket costs which were satisfied at only high level.

บทนำ

ปัจจุบัน การขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของจังหวัดเชียงใหม่เป็นไปอย่างรวดเร็ว จนทำให้จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีความเจริญ และมีความสำคัญจังหวัดหนึ่งรองจากกรุงเทพมหานคร ด้วยเหตุนี้ธุรกิจสถานพยาบาลหรือสถานบริการทางด้านจักษุแพทย์ของจังหวัดเชียงใหม่จึงมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ดังจะเห็นได้จากจำนวนจักษุคลินิกต่างๆ ที่เพิ่มขึ้น โดยปัจจุบัน จักษุคลินิกในจังหวัดเชียงใหม่ปัจจุบันมีอยู่ 12 แห่ง ประกอบไปด้วย 1) คลินิกหมอสุรพงษ์ 2) คลินิกหมอโสภกา 3) คลินิกหมอสมนสงวน 4) คลินิกหมอนิรมิต 5) คลินิกหมอวินัย 6) คลินิกหมอดิเรก 7) คลินิกหมอนภาพร 8) คลินิกหมอดำรงค์ 9) คลินิกหมอชิตารัตน์ 10) คลินิกหมอสุมิตรา 11) คลินิกหมอเชิง 12) คลินิกหมอบงกช นอกจากนี้คลินิกแล้ว ยังมีโรงพยาบาล ที่มีจักษุแพทย์อยู่ประจำคอยให้บริการ ซึ่งในปัจจุบันในจังหวัดเชียงใหม่มีโรงพยาบาล 6 แห่ง ประกอบไปด้วย 1) โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ 2) โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 3) โรงพยาบาลลานนา 4) โรงพยาบาลแมคคอร์มิค 5) โรงพยาบาลนครพิงค์ 6) โรงพยาบาลตาเซ็นต์ปีเตอร์ นอกจากนี้แล้วจากปริมาณผู้มารับบริการรวมของสมสงวนจักษุคลินิก ตั้งแต่ปี 2554 ถึง ปี 2556 มีจำนวน 13017, 13119 และ 13035 ซึ่งจะเห็นได้ว่าปี 2556 มีปริมาณผู้มาใช้บริการลดลงไปเล็กน้อย เมื่อเทียบกับ ปี 2555 (สมสงวน อัยญคุณ, 2556: สัมภาษณ์)

สมสงวนจักษุคลินิก ได้เปิดกิจการมาเป็นเวลากว่า 30 ปี เดิมทีในตอนเริ่มต้น ทางร้านเปิดกิจการเป็นคลินิกรักษาโรคทั่วไป ซึ่งมีชื่อว่า ศรีดอนชัยคลินิก ต่อมาได้มีการขยายกิจการเพิ่มเติมในส่วนของการตรวจรักษาโรคเฉพาะทางตา โดยจักษุแพทย์ รวมถึงได้ขยายกิจการในส่วนของการ ตรวจวัดสายตา และประกอบแว่นสายตา อีกด้วย ปัจจุบันในส่วนของการโรคทั่วไปที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับโรคตา ได้งดให้บริการรักษาไปแล้วคงเหลือแต่โรคเฉพาะทางที่เกี่ยวกับตา และโรคที่เกี่ยวกับความผิดปกติทางสายตาเท่านั้น เนื่องจากปริมาณความต้องการที่เกี่ยวกับการรักษาโรคทางตามีปริมาณสูงขึ้นมาก เกินกว่าจะให้บริการในการรักษาโรคทั่วไปในเวลาเดียวกันได้ ซึ่งจักษุแพทย์ที่ทำการรักษา มี 2 ท่าน คือ ศ.พญ.สมสงวน อัยญคุณ และอ.นพ.ศักรินทร์ อัยญคุณ (สมสงวน อัยญคุณ, 2556: สัมภาษณ์)

จำนวนประชากรรวมในจังหวัดเชียงใหม่จากปี 2554 และ 2556 มีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 1,605,777 และ 1,614,076 ตามลำดับ (ประมาณการประชากร จำแนกตามเพศ และจังหวัด, 2556: ออนไลน์) ซึ่งมีแนวโน้มการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง น่าจะเป็นโอกาสที่จะทำให้ผู้มารับบริการสมสงวนจักษุคลินิกเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ แต่เนื่องจากการขยายจำนวนของจักษุคลินิกในจังหวัดเชียงใหม่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้มีการแข่งขันสูงขึ้นตามมาเช่นกัน ดังนั้นการยกระดับมาตรฐานการให้บริการและความพึงพอใจของผู้มารับบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการการแข่งขัน รวมทั้งปัจจัยด้านแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ และการทำการตลาดอย่างต่อเนื่องอีกด้วย ดังนั้นผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการสมสงวนจักษุคลินิกจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ทั้งทางด้านการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ให้เป็นที่

พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ อีกทั้งผลการศึกษาดังกล่าวจะเป็นแนวทางในการรักษาภาพลักษณ์องค์กรที่ดี และเป็นแนวทางในการสร้างภาพลักษณ์ใหม่ให้เป็นที่ยอมรับและศรัทธาของผู้รับบริการอีกด้วย

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ความหมายความพึงพอใจ

Kotler (2000) ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจคือ การปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์หรือบริการกับความคาดหวัง ถ้าการปฏิบัติงานไม่ถึงความคาดหวัง ลูกค้าก็จะไม่พึงพอใจ ถ้าการปฏิบัติงานเท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าก็จะพอใจ ถ้าการปฏิบัติงานสูงเกินจากความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความประทับใจ Victor H. Vroom (Victor H. Vroom, 1964 อ้างถึงใน อารี เพชรบุตร, 2530: 17) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่ง สามารถใช้แทนกันได้ เพราะสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติ ด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงความไม่พอใจนั่นเอง

สรชัย พิศาลบุตร (2551: 98-99) ได้กล่าวถึงการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการว่าสามารถทำได้ 2 วิธีคือ

1) วัดจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ เป็นการวัดระดับ ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ โดยตรงทำได้โดยกำหนดมาตรฐานวัดระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมีต่อคุณภาพสินค้าหรือบริการนั้นๆ และกำหนดเกณฑ์ชี้วัดระดับความพึงพอใจจากผลการวัดระดับความพึงพอใจ เฉลี่ยที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้นๆ

2) วัดจากตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการที่กำหนดขึ้น โดยการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจากเกณฑ์ชี้วัดระดับคุณภาพสินค้าหรือบริการที่กำหนดขึ้นนี้อาจใช้ เกณฑ์คุณภาพระดับต่างๆที่กำหนดขึ้นโดยผู้ให้บริการ ผู้ประเมินผลการให้บริการ และมาตรฐาน กลางหรือมาตรฐานสากลของการให้บริการนั้น

จากความหมายความพึงพอใจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ เป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์ หรือคุณภาพการ บริการกับความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์หรือคุณภาพ บริการต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าก็จะไม่พึงพอใจ ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์หรือคุณภาพ บริการเท่ากับความคาดหวังลูกค้าก็จะพึงพอใจ และถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์หรือคุณภาพ บริการสูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าก็จะเกิดความประทับใจ

แนวคิดคุณภาพบริการ

อเดย์ และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen, 1975, 4-11,52-80 อ้างถึงใน ศิริลักษณ์ มากมณี, 2548, 14-15) ได้ให้ความเห็นของความพึงพอใจว่าประกอบด้วยพื้นฐาน 6 ประการ เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ป่วยกับการรักษาพยาบาลและความรู้สึกที่ผู้ป่วยได้รับจากการบริการ เป็นสิ่งที่จะประเมินระบบบริการทางการแพทย์

ความพึงพอใจต่อบริการ (Consumer Satisfaction) คือ ความพึงพอใจของผู้ป่วย ประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (Convenience) ซึ่งแบ่งออกเป็น
 - 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ (Office Waiting Time)
 - 1.2 การได้รับการรักษาดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability of Care When Need)
 - 1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (Base of Getting to Care)
2. ความพึงพอใจต่อการประสานของงานบริการ (Coordination) ซึ่งแบ่งออกเป็น
 - 2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่งๆ คือ ผู้ป่วยสามารถเข้ารับบริการได้ทุกประเภทตามความต้องการของผู้ป่วย (Getting All Needs Met at Once Place)
 - 2.2 แพทย์ให้ความสนใจในสุขภาพของผู้ป่วย ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ (Concern of doctors for overall health)
 - 2.3 แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา (Follow-up care)
3. ความพึงพอใจต่ออธยาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอธยาศัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการและปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยท่าทีที่เหมาะสม
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Medical Information)
 - 4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย (Information about what was wrong)
 - 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้การรักษาพยาบาล (Information about treatment) ได้แก่ การปฏิบัติตนของผู้ป่วยในขณะที่เจ็บป่วยและการให้ยา
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ (Quality of care) ได้แก่ คุณภาพของการดูแล ทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับตามทัศนะของผู้ป่วยที่มีต่อโรงพยาบาล
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out of pocket costs) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับการรักษาความเจ็บป่วย

วิธีการศึกษา

1. ขอบเขตการศึกษา

เนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการสมสงวนจักษุคลินิก โดยทำการวัดความพึงพอใจใน 6 ด้านโดยวัดจากความรู้สึกหลังจากที่มาใช้บริการคือ

1. ความความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ
2. การประสานของงานบริการ
3. อธยาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ
4. ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
5. คุณภาพของการบริการ
6. ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

2. ขั้นตอนการศึกษา

1. รวบรวมข้อมูลเบื้องต้น
2. สร้างแบบสอบถาม
3. เก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล
5. จัดทำและนำเสนอรายงาน

3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้รับบริการ ที่เข้ามาใช้บริการสมสงวนจักษุคลินิก โดยอ้างอิงจาก จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของสมสงวนจักษุคลินิกตั้งแต่เดือนมกราคม-ธันวาคม 2555 จำนวนทั้งหมดประมาณ 13,119 คน (สมสงวน อัญญคุณ, 2556: สัมภาษณ์.)

ขนาดตัวอย่างมีจำนวนเท่ากับ 340 ราย ซึ่งคำนวณโดยวิธีของ Taro Yamane ที่ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 5 แสดงวิธีการคำนวณได้ดังนี้

จากสูตร

เมื่อ

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = จำนวนสมาชิกประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 5

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{13,119}{1+13,119(0.05)^2} \\ &= 340 \text{ คน} \end{aligned}$$

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ จึงกำหนดขนาดตัวอย่างเพื่อทำการศึกษาทั้งสิ้นจำนวน 340 ตัวอย่าง และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยความสะดวก (Convenience Sampling)

4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานที่อยู่อาศัย รายได้ ระยะเวลาที่มารับบริการที่คลินิก อาการที่ทำให้มารับการรักษา เหตุผลที่เลือกมาใช้บริการที่คลินิก ส่วนใหญ่มารับบริการวันใด สิทธิในการรักษา

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ สมสงวนจักษุคลินิก ซึ่งแบ่งเป็น 6 ด้าน จำนวน 30 ข้อ ดังนี้

1.ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	จำนวน	8 ข้อ
2. การประสานของงานบริการ	จำนวน	6 ข้อ
3.อัตรากำลังและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ	จำนวน	5 ข้อ
4.ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	จำนวน	4 ข้อ
5.คุณภาพของการบริการ	จำนวน	4 ข้อ
6.ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	จำนวน	3 ข้อ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการสมสงวนจักษุคลินิก

จากการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 51-60 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาปริญญาตรี หรือเทียบเท่า อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ รายได้ต่อเดือน อยู่ระหว่าง 10,001-20,00 บาท ระยะเวลาที่มาใช้บริการที่คลินิกอยู่ระหว่าง 1-3 ปี อาการที่ทำให้ต้องรับบริการคือ เจ็บตา เหตุผลที่มาใช้บริการคือ เชื้อมันในแพทย์เฉพาะทาง นิยมมารับบริการในวันเสาร์ โดยชำระเงินเอง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการสมสงวนจักษุคลินิกในด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ การประสานของงานบริการ อัตรากำลังและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ คุณภาพของการบริการ และค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการสมสงวนจักษุคลินิก ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสมสงวนจักษุคลินิก สามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังต่อไปนี้ คือ คุณภาพของการบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.44) อัตรากำลังและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.36) การประสานของงานบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.32) ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.31) ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) และ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ผู้รับบริการสมสงวนจักษุคลินิกมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้มีความสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการในคลินิก รองลงมาคือ การเปิดคลินิกให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด และ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของคลินิกตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อการประสานของงานบริการ ผู้รับบริการสมสงวนจักษุคลินิก มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.32) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ แพทย์ได้ซักถามเกี่ยวกับอาการของโรค รองลงมาคือ แพทย์เปิดโอกาสให้ซักถามปัญหาและเต็มใจตอบคำถาม และได้รับการบริการที่ดี สม่ำเสมอตลอดทุกขั้นตอนการตรวจรักษา ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่ออัตรายาคัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ผู้รับบริการสมสงวนจักษุคลินิก มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.36) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ แพทย์มีความกระตือรือร้นในการที่จะตรวจรักษา รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ และได้รับการให้เกียรติและเคารพในศักดิ์ศรีเมื่อมารับบริการ ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ผู้รับบริการสมสงวนจักษุคลินิกมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.31) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ แพทย์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรควิธีการรักษาพยาบาล และการปฏิบัติตัวอย่างละเอียดและชัดเจน รองลงมาคือ ยาทานได้รับถูกต้องตามที่แพทย์สั่ง และมีเอกสารกำกับการใช้ยาอย่างครบถ้วน และเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรควิธีการรักษาพยาบาล และการปฏิบัติตัวอย่างละเอียดและชัดเจน ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ ผู้รับบริการสมสงวนจักษุคลินิก มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.44) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ แพทย์มีความสามารถในการรักษาคนไข้ รองลงมาคือ แพทย์ใช้เวลาในการตรวจรักษาอย่างเหมาะสม และแพทย์ออกตรวจตรงตามวันและเวลาที่กำหนด ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ผู้รับบริการสมสงวนจักษุคลินิกมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจดังนี้ คือ ค่าบริการทางการแพทย์เหมาะสม รองลงมาคือ ค่ารักษาเหมาะสมกับคุณภาพบริการ และค่ายาเหมาะสม ตามลำดับ

การอภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการสมสงวนจักษุคลินิก อภิปรายผลตามแนวคิดของ อเดย์ และ แอนเดอร์เซน (Aday and Andersen, 1971) ดังนี้คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ การประสานของงานบริการ อัตรายาคัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ คุณภาพของการบริการ และค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ สามารถอภิปรายผลการศึกษาที่บรรณกรรมที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

การบริการของสมสงวนจักษุคลินิก จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการสมสงวนจักษุคลินิก โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะสมสงวนจักษุคลินิก เป็นคลินิกที่เฉพาะทาง ซึ่งมีความสะดวกรวดเร็วกว่าการตรวจรักษาที่โรงพยาบาล อีกทั้งคุณหมอมอบที่ให้บริการมีความชำนาญจากประสบการณ์ที่เปิดให้บริการมาอย่างยาวนาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นันทิทา ชุ่มวิเศษ (2556) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยเบาหวานต่อบริการของคลินิกเบาหวาน โรงพยาบาลสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ

ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการสมสงวนจักษุคลินิก โดยรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ อาจเป็นเพราะผู้รับบริการสมสงวนจักษุคลินิก ได้รับการตรวจรักษาที่รวดเร็ว ไม่ต้องใช้เวลาในการรอตรวจนาน หรือใช้เวลาในการรอรับยาไม่นาน รวมถึงมีจำนวนบุคลากรที่ให้บริการที่สมสงวนจักษุคลินิกเพียงพอ สถานที่ตั้งของคลินิกมีอากาศถ่ายเทดี ที่นั่งรอตรวจมีเพียงพอ ส่งผลให้การ

บริการของสมสงวนจักษุคลินิกนั้น สามารถที่จะตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการสมสงวนจักษุคลินิกได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของนันทิดา ชุ่มวิเศษ (2556) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยเบาหวาน ต่อบริการของคลินิกเบาหวาน โรงพยาบาลสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับไม่พึงพอใจ

การประสานของงานบริการ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการสมสงวนจักษุคลินิกโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ต่อการประสานของงานบริการของสมสงวนจักษุคลินิก อาจเป็นเพราะอาจเป็นเพราะผู้ป่วยได้รับการติดตามการรักษาอย่างต่อเนื่องโดยการนัดหมายให้มารับการรักษา เป็นประจำสม่ำเสมอ และเจ้าหน้าที่ให้บริการตามที่ผู้ป่วยต้องการในแต่ละขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนันทิดา ชุ่มวิเศษ (2546) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยเบาหวานต่อบริการของคลินิกเบาหวาน โรงพยาบาลสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ

อัตรายาคัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการสมสงวนจักษุคลินิกโดยรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ต่ออัตรายาคัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ อาจเนื่องมาจากแพทย์และเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และให้เกียรติผู้มารับบริการสมสงวนจักษุคลินิก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนันทิดา ชุ่มวิเศษ (2556) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยเบาหวานต่อบริการของคลินิกเบาหวาน โรงพยาบาลสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ

ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการสมสงวนจักษุคลินิกโดยรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการอาจเนื่องมาจากผู้รับบริการสมสงวนจักษุคลินิก ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับโรค รวมถึงการปฏิบัติตนสำหรับคนที่ เป็นโรคตา การรักษาโดยการรับประทานยา หรือผลข้างเคียงจากการใช้ยาจากแพทย์ และเจ้าหน้าที่ รวมถึงการได้รับยาที่ถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนันทิดา ชุ่มวิเศษ (2556) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยเบาหวานต่อบริการของคลินิกเบาหวาน โรงพยาบาลสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ

คุณภาพบริการ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการสมสงวนจักษุคลินิกโดยรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ต่อคุณภาพบริการอาจเนื่องมาจากผู้ป่วยได้รับการตรวจรักษาที่ถูกต้องและเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนันทิดา ชุ่มวิเศษ (2556) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยเบาหวานต่อบริการของคลินิกเบาหวาน โรงพยาบาลสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ

ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการสมสงวนจักษุคลินิก โดยรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ เนื่องมาจากค่าบริการที่ทางคลินิกจัดเก็บไม่แตกต่างจากการ ค่ารักษาบริการที่โรงพยาบาลเอกชนทั่วไปรวมถึงค่ายา ก็ไม่ได้แตกต่างจากของโรงพยาบาลมากนัก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนันทิดา ชุ่มวิเศษ (2556) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยเบาหวานต่อบริการของคลินิกเบาหวาน โรงพยาบาลสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับประทับใจ

ค่าบริการทางการแพทย์เหมาะสม จากผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการสมสงวนจักษุคลินิก โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ต่อค่าบริการทางการแพทย์เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กรรณการ คำมาบุตร (2556) ที่ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกเสริมความงามในย่านนิมมานเหมินท์

ทำเลที่ตั้งของคลินิกมีความสะดวกในการเดินทาง จากผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการสมสงวนจักขุคลินิก โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ต่อทำเลที่ตั้งของคลินิกมีความสะดวกในการเดินทาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กรรณการ คำมาบุตร (2556) ที่ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกเสริมความงามในย่านนิมมานเหมินท์

ความสะอาดและความเป็นระเบียบของคลินิก จากผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการสมสงวนจักขุคลินิก โดยรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ต่อความสะอาดและความเป็นระเบียบของคลินิก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กรรณการ คำมาบุตร (2556) ที่ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกเสริมความงามในย่านนิมมานเหมินท์

ความเพียงพอของที่นั่งรอตรวจรักษาของคลินิก จากผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการสมสงวนจักขุคลินิก โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ต่อความเพียงพอของที่นั่งรอตรวจรักษาของคลินิก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กรรณการ คำมาบุตร (2556) ที่ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกเสริมความงามในย่านนิมมานเหมินท์

เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้มีความสะอาด และเพียงพอต่อการให้บริการในคลินิก จากผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการสมสงวนจักขุคลินิกโดยรวมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ต่อความเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้มีความสะอาด และเพียงพอต่อการให้บริการในคลินิก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กรรณการ คำมาบุตร (2556) ที่ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกเสริมความงามในย่านนิมมานเหมินท์

บรรณานุกรม

- กรรณการ คำมาบุตร. (2556). *ความพึงพอใจต่อการใช้บริการคลินิกเสริมความงามในย่านนิมมานเหมินท์ อ.เมือง จ.เชียงใหม่*. เชียงใหม่: คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นันท์ดา ชุ่มวิเศษ. (2556). *ความพึงพอใจของผู้ป่วยเบาหวานต่อบริการของคลินิกเบาหวาน โรงพยาบาล สันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ศิริลักษณ์ มากมณี. (2548). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในบริการแผนกผู้ป่วยนอกของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ้าเสมียน จังหวัดราชบุรี*. (สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- ศิริลักษณ์ สุวรรณวงศ์. (2538). *ทฤษฎีและเทคนิคการสุ่มตัวอย่าง*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- สมสงวน อัยญคุณ. ศาสตราจารย์ แพทย์หญิงประจำคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2556, 2 สิงหาคม). สัมภาษณ์.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2551). *การวิจัยตลาด Marketing Research*. ค้นเมื่อ 18 มีนาคม 2557, จาก http://social.nesdb.go.th/SocialStat/StatBarChart_Final.aspx?reportid=82&template=2R1C&yeartype=M&subcatid=1
- อารี เพชรนุต. (2530). *มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Kotter, P. (2000). *Marketing Management*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.