



ปัจจัยที่เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของคลินิกแพทย์หญิงกรณีการ

เสนอ

ศาสตราจารย์ ดร. ปิยะฉัตร จารุธีรสถานต์

โดย

นางสาวสุภาวิตา กำไรทอง

6222100604

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ปีการศึกษา 2563

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปัจจัยที่เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของคลินิกแพทย์หญิงกรรณิการ์

Factors the Efficiency Improvement in Providing Services Of Kannika Clinic

สุภาวิตา กำไรทอง¹ ดร. ปิยะฉัตร จารุธีรสานต์²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของคลินิกแพทย์หญิงกรรณิการ์ และเพื่อศึกษาพฤติกรรมกรรมการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของคลินิกแพทย์หญิงกรรณิการ์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที (T-test) การทดสอบเอฟ (F-test) และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคที่เป็นตัวอย่างให้ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของคลินิกแพทย์หญิงกรรณิการ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การให้บริการอย่างก้าวหน้า และลำดับสุดท้ายคือ การให้บริการอย่างเพียงพอ ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของคลินิกแพทย์หญิงกรรณิการ์ที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ พฤติกรรมการใช้บริการ ประกอบด้วย ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาในการใช้บริการ ประเภทของบริการ เหตุผลในการใช้บริการ และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของคลินิกแพทย์หญิงกรรณิการ์ที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการให้บริการ คลินิกแพทย์หญิงกรรณิการ์ พฤติกรรมการบริการ

¹สุภาวิตา กำไรทอง สาขาบริหารธุรกิจ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

²ดร. ปิยะฉัตร จารุธีรสานต์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

The objectives of this studies were, to studies personal factors affecting services efficiency of KANNIKA CLINIC and studies services behavior affecting services efficiency of KANNIKA CLINIC. The research instruments were questionnaires. Data analysis and statistics used were percentage, mean, standard deviation, F-test, and correlation coefficient.

The research results were found that, consumer group which as the sample group had opinions on services efficiency of KANNIKA CLINIC in the whole was at a high level. When considered each in terms it was found that equitable services providing had to highest mean at a high level. Followed by advanced services, and last was sufficiently services, respectively.

The results of hypothesis testing showed that, personal factors including age, marital status, education, occupation, and monthly income affecting services efficiency of KANNIKA CLINIC that different with statistically significant at a level of 0.05. And services behavior including service frequency, service period, service type, service reason, and service cost affecting services efficiency of KANNIKA CLINIC that different with statistically significant at a level of 0.05.

Keywords : Services Efficiency, Kannika Clinic, Services Behavior

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันสถานการณ์การจัดการด้านสาธารณสุข ยังเป็นปัญหาด้านการขาดแคลนของบุคลากร และมีการขยายในด้านสุขภาพจากโรงพยาบาลขนาดใหญ่ไปสู่โรงพยาบาลเอกชนหรือคลินิกเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับปัจจุบัน พบปัญหาด้านสุขภาพที่เกิดจากพฤติกรรมที่ไม่ถูกต้องของผู้ป่วยเองโดยส่วนหนึ่งเกิดจากการที่ประชาชนขาดความรู้ และค่านิยมที่ไม่ถูกต้องในการดูแลสุขภาพของตนเองเป็นเหตุให้มีอาการเจ็บป่วยเพิ่มมากขึ้นในขณะเดียวกันโรงพยาบาลพยาบาลในประเทศไทยมีจำนวน 38,512 แห่ง แม้จำนวนโรงพยาบาลจะมีอยู่มาก แต่โรงพยาบาลของรัฐที่ให้บริการทางการแพทย์เฉพาะทางและโรคยังมีไม่มากพอ เมื่อเทียบกับจำนวนประชากรของรัฐที่อยู่ในเขตเมือง หรือชุมชน ในต่างจังหวัดของโรงพยาบาลโดยทั่วไปแล้ว ทำให้สะท้อนถึงความแออัด จากจำนวนคนไข้ที่เข้ารับบริการใช้เวลานานในการรอ และด้วยเพราะเหตุนี้ จึงเปิดโอกาสทางการตลาด ให้แก่ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนซึ่งเน้นการให้บริการด้วยความรวดเร็วและสะดวกสบายและโรงพยาบาลเอกชนของไทย ยังได้รับการยอมรับในระดับสากลว่ามีข้อได้เปรียบ

ด้านคุณภาพการให้บริการและมีประสิทธิภาพด้านการรักษาที่ติดอันดับของโลกจึงส่งผลให้ชนชั้นกลางที่มีกำลังซื้อหันมาให้บริการโรงพยาบาลเอกชน เพิ่มขึ้นเป็นลำดับแม้ว่าจะมีอัตราค่าบริการที่สูงกว่าโรงพยาบาลรัฐอยู่ไม่น้อยก็ตาม (พลสุข นิลกิจสรานนท์, 2562)

ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของคลินิกแพทย์หญิงกรรมการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ให้ผู้ประกอบการเกี่ยวกับคลินิกนำไปเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพในด้านต่างๆ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของคลินิกแพทย์หญิงกรรมการ
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรรมการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของคลินิกแพทย์หญิงกรรมการ

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของคลินิกแพทย์หญิงกรรมการที่ต่างกัน
2. พฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของคลินิกแพทย์หญิงกรรมการที่ต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการใช้บริการของคลินิกแพทย์หญิงกรรมการในจังหวัดอำนาจเจริญ
2. เพื่อทราบถึงพฤติกรรมกรรมการใช้บริการที่ส่งผลต่อการใช้บริการของคลินิกแพทย์หญิงกรรมการในจังหวัดอำนาจเจริญ

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550, หน้า 41) ได้กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ รายได้ การศึกษา เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาด โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้ม มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย

อายุ เนื่องจากผลิตภัณฑ์จะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุต่างกัน นักการตลาดจึงใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างของส่วนตลาด นักการตลาดได้ค้นคว้าความต้องการของส่วนตลาดส่วนเล็ก (Niche market) โดยมุ่งความสำคัญที่ตลาดอายุส่วนนั้นเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรมคนที่มีอายุน้อย มักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนที่อายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆ มากกว่าความบันเทิง

ลักษณะครอบครัว เป็น ลักษณะของครอบครัวนับว่าเป็นเป้าหมายที่สำคัญของการใช้กลยุทธ์ทางการตลาดมาโดยตลอด และมีความสำคัญอย่างยิ่งในส่วนของหน่วยของผู้บริโภค นักการตลาดจะสนใจจำนวน และลักษณะของบุคคลในครัวเรือนที่ใช้สินค้าใดสินค้าหนึ่งรวมถึงยังใส่ใจในการพิจารณาลักษณะทางประชากรศาสตร์และโครงสร้างด้านสื่อที่เกี่ยวข้องกับผู้ที่เป็นคนตัดสินใจในครอบครัวเพื่อที่จะช่วยทำให้พัฒนากลยุทธ์การตลาดได้อย่างเหมาะสม

การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทักษะและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการรับรู้สารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอในขณะที่คนมีการศึกษาค่ำ มักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

รายได้ เป็นตัวแปรสำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด โดยทั่วไปนักการตลาดจะสนใจผู้บริโภคที่มีความร่ำรวย แต่อย่างไรก็ตามครอบครัวที่มีรายได้ต่ำจะเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ ปัญหาสำคัญในการแบ่งส่วนตลาดโดยถือเกณฑ์รายได้อย่างเดียวก็คือ รายได้อาจจะเป็นตัวชี้การมีหรือไม่มีความสามารถในการจ่ายสินค้า

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้นำลักษณะด้านประชากรศาสตร์มาใช้ในการศึกษา ในรูปแบบของแบบสอบถาม เพื่อเป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ ของประชากรในเขตจังหวัดอำนาจเจริญเพื่อทราบถึงปัจจัยที่เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของคลินิกแพทย์หญิงกรณีการได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ

มิลเล็ต (Millet อ้างถึงใน สถิต คำลาเลียง, 2544, หน้า 13) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพหมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ มวลมนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดย พิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างก้าวหน้า
2. การให้บริการอย่างเพียงพอ
3. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา
4. การให้บริการอย่างเท่าเทียม

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเป็นเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่นั้น วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าหรือคนที่มาขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจและสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

ประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดย

พิจารณาจาก เช่น การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นต้น

ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถและทักษะในการกระทำของบุคคลของตนเอง หรือของผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและขององค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่นและองค์กร เกิดความพึงพอใจและสงบสุขในที่สุด

สรุปว่า การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน คือ การปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ความสามารถ และทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้นเจริญขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งจะทำให้ตนเองผู้อื่นและองค์กรเกิดความสงบสุขในที่สุด

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ

ผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการคือหัวใจสำคัญของการทำธุรกิจซึ่งมีชื่อเรียกแตกต่างกันตามประเภทของธุรกิจ ยังมีฐานผู้บริโภคติดตามมากก็ยิ่งทำให้ธุรกิจเติบโตได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากธุรกิจต้องการขยายฐานลูกค้าเพื่อเสริมธุรกิจให้เติบโต ต้องไม่มองข้ามทฤษฎีวิเคราะห์ผู้บริโภค 6W1H เป็นทฤษฎีที่จะติดปีกให้ธุรกิจออนไลน์ตามหากลุ่มเป้าหมายที่แท้จริงเจอ ซึ่งจะทำให้ร้านค้าสามารถยกระดับธุรกิจและสร้างยอดขายได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน

ทฤษฎี 6w1h

6W1H คือทฤษฎีการศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค เพื่อนำมาวางกลยุทธ์ทางการตลาด ตามหากลุ่มเป้าหมายของธุรกิจ ให้ยอดขายเติบโตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งหลักการวิเคราะห์ของทฤษฎีนี้ประกอบไปด้วย 6W คือ Who What Where Why When Whom และ 1H คือ How

จากทฤษฎี 6w1h เป็นการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการขั้นพื้นฐานซึ่งจะทำให้ นักธุรกิจหรือผู้ประกอบการเกี่ยวกับธุรกิจสามารถนำไปวางแผนการตลาดได้อย่างครอบคลุมและแม่นยำมากขึ้น สิ่งนี้เหล่านี้ไม่เพียงทำให้นักธุรกิจค้นแบรนด์ค้อออกไปสู่สายตาผู้บริโภคได้มากขึ้น แต่ยังสามารถส่งสินค้าไปยังผู้บริโภคได้มากขึ้นในที่นี้ผู้วิจัยได้นำทฤษฎี 6w1h มาทำเป็นกรอบแนวคิดเพื่อศึกษาและวิจัยพฤติกรรมของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์หญิงกรณีการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขจรจิตร ชำรงวิศวะ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้านการเงิน ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการด้านการเงินระดับสูงสุด ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 28.1 รองลงมา มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ ร้อยละ 23.7 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านการเงินที่บุคลากรประสบ ได้แก่ ขั้นตอน ระเบียบปฏิบัติในการใช้บริการมีความยุ่งยาก มีร้อยละ 40.4 รองลงมา มีความเข้าใจและกรอกแบบฟอร์มต่างๆ ได้

อย่างรวดเร็ว ร้อยละ 39.5 3) แนวทางการให้บริการ ด้านการเงิน บุคลากรมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ควรมีก่อรับแสดงความคิดเห็นในที่เห็นง่ายชัดเจน ร้อยละ 46.5 รองลงมา สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ ร้อยละ 44.7 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับความพึงพอใจ และปัญหา อุปสรรคมีความสัมพันธ์กับแนวทางการให้บริการด้านการเงินของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คณาจารย์และบุคลากรได้แนวปฏิบัติในการยืมเงินทรอกราชการ และการส่งคืนเงินทรอกราชการ และหลักฐานประกอบการยืมเงินตามระเบียบการยืมเงินทรอกราชการ พ.ศ. 2551

วชิราภรณ์ ภูมิเขต (2556) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของคลินิกตา แผลนผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของคลินิกตาแผลนผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการรักษาพยาบาล รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการด้านระบบการให้บริการ ด้านความพร้อมที่จะให้การรักษา พยาบาลและอันดับสุดท้ายคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ผลการเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการของคลินิกตา แผลนผู้ป่วยนอก พบว่า มีประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษาและสิทธิการรักษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิธีการดำเนินการศึกษาวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ประชากรในจังหวัดอำนาจเจริญ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล

การสร้างและทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างของประชากรในจังหวัดอำนาจเจริญ จำนวน 40 คน และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.85 จึงถือได้ว่ามีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างได้จริง (Cronbach, 1951)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. จัดทำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา เป็นจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง 400 คน
2. ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการนำแบบสอบถามแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดอำนาจเจริญด้วยตนเอง และการแจกแบบสอบถามทางออนไลน์กูเกิ้ล ฟอร์ม (google form)
3. ระยะเวลาแจกแบบสอบถาม ระหว่างเดือนพฤศจิกายน – ธันวาคม พ.ศ. 2563 และสถานที่แจกแบบสอบถามในคลินิกแพทย์หญิงกรรณิการ์ เนื่องจากสถานที่ดังกล่าวเป็นสถานที่ให้บริการด้านการพยาบาล ทำให้ข้อมูลที่ผู้วิจัยได้รับครอบคลุมประชากรในจังหวัดอำนาจเจริญตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้มากขึ้น
4. ตรวจสอบความสมบูรณ์ ความครบถ้วนของเนื้อหาในแบบสอบถามที่ได้รับการตอบแล้วมาลงรหัสเพื่อนำไปบันทึกผลในโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการให้บริการ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยการใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสำหรับประชากรกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (T-test independence) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และ วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัย

1. พฤติกรรมการใช้บริการของคลินิกแพทย์หญิงกรณีการ จากการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคที่เป็นตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการของคลินิกแพทย์หญิงกรณีการ 1 ครั้ง/เดือน จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45 ใช้บริการของคลินิกแพทย์หญิงกรณีการ ในวันอาทิตย์ เวลา 09.00 น. -12.00 น. จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55 โดยใช้บริการรักษาโรคทั่วไป จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 มีเหตุผลในการใช้บริการคือ แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 มีค่าใช้จ่าย 501-1,000 บาท จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.8

2. ประสิทธิภาพการให้บริการของคลินิกแพทย์หญิงกรณีการ จังหวัดอำนาจเจริญ จากการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคที่เป็นตัวอย่างให้ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของคลินิกแพทย์หญิงกรณีการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก และลำดับสุดท้ายคือ การให้บริการอย่างเพียงพอ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของคลินิกแพทย์หญิงกรณีการที่ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของคลินิกแพทย์หญิงกรณีการที่ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของคลินิกแพทย์หญิงกรณีการที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงเวลาในการใช้บริการ ประเภทบริการ เหตุผลในการใช้บริการ และ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของคลินิกแพทย์หญิงกรณีการที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของคลินิกแพทย์หญิงกรณีการที่ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของคลินิกแพทย์หญิงกรณีการที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลหรือลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ซึ่งโดยรวมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค ดังนั้นปัจจัยส่วนบุคคลจึงเป็นปัจจัยที่มีส่วนกับการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของคลินิกแพทย์หญิงกรณีการ ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ธนาภรณ์ คำครุฑ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเสริมความงามในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับรู้คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลเสริมความงามในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ทั้งด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นใจ ด้านการเอาใจใส่ ด้านการตอบสนอง และด้านความพร้อม ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของผู้ใช้บริการสัลยกรรมความงามโรงพยาบาลเสริมความงามในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลไม่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเสริมความงามแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการที่แตกต่างส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของคลินิกแพทย์หญิงกรณีการที่ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการคลินิกส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพการให้บริการของคลินิก โดยสังเกตได้จากการใช้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ว่าจะเป็นในวันธรรมดาหรือวันหยุด รวมถึงเหตุผลที่ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการ ได้แก่ ผลลัพธ์และการให้บริการของคลินิกมีคุณภาพสูง ราคาค่าบริการมีความเหมาะสมไม่แพงจนเกินไป สถานที่ตั้งของคลินิกใกล้บ้านท่านแพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน รวมถึง คลินิกมีความสะอาดและปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ชำนาญ ชูรัตน์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง อำเภอเมือง จังหวัด ผลการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง อำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับคือ ด้านบริการรองลงมาคือสภาพแวดล้อมภายนอก ด้านประชาสัมพันธ์ ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาล พบว่าประชาชนที่มีอายุ เพศ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีทัศนคติไม่ต่างกัน แต่ประชาชนที่มีสิทธิการรักษาเบิกจ่ายตรงและประกันสังคมมีทัศนคติในประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุงแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

1. พฤติกรรมการใช้บริการ ด้านความถี่ในการใช้บริการ จากการวิจัยพบว่า ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของคลินิกแพทย์หญิงกรณีการ ดังนั้นคลินิกแพทย์หญิงกรณีการควรให้ความสำคัญกับการให้บริการ และเจ้าหน้าที่เพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการอย่างทั่วถึง

2. พฤติกรรมการใช้บริการ ด้านช่วงเวลาในการใช้บริการ จากการวิจัยพบว่า ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของคลินิกแพทย์หญิงกรณีการ ดังนั้นคลินิกแพทย์หญิงกรณีการควรให้ความสำคัญกับช่วงเวลาการให้บริการที่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากการศึกษาพบว่า การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ส่งผลสูงสุดต่อประสิทธิภาพการให้บริการของคลินิกแพทย์หญิงกรณีการ จังหวัดอำนาจเจริญ จึงควรศึกษาหาปัจจัยตัวอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้ในการวางยุทธศาสตร์การพัฒนากองการ เช่นการนำอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยมาใช้ในระบบการให้บริการ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สูงสุดต่อไป

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการของคลินิกแพทย์หญิงกรณีการ จังหวัดอำนาจเจริญ กับคลินิกของรัฐบาลเพื่อจะได้ศึกษาถึงความแตกต่างในด้านประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจ และจงรักภักดีกับสถานพยาบาลตลอดไป

บรรณานุกรม

- ขจรจิตร ชำรงวิศว. (2556). ความพึงพอใจและแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้านการเงินของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. *วารสารจันทรเกษมสาร*. 19(3), 71-78.
- พลสุข นิลกิจสรานนท์ (2562). *ธุรกิจ โรงพยาบาลเอกชน : แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2562-2564: ศูนย์วิจัยธนาคารกรุงศรีอยุธยา*
- วชิราภรณ์ ภูมิเขต. (2556). *คุณภาพการให้บริการของคลินิกตา แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารทั่วไป) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.*

Cronbach, L.J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*,

16 (3), 297-334