

อิทธิพลของปัจจัย 7S McKinsey ต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา

กรณีศึกษา เขตวังทองหลางและเขตห้วยขวาง¹

Influence of the 7S Mckinsey factors on the service quality of Medical Development Clinic :

Wang thonglang District and Huai khwang

ว่าที่ ร.ต.หญิง ธิรดา สำราญ²

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัย 7S McKinsey ต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา กรณีศึกษาเขตวังทองหลาง และเขตห้วยขวาง กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการคลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา ในเขตพื้นที่วังทองหลาง และเขตห้วยขวางจำนวน 400 ราย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ วิเคราะห์สถิติพรรณนา ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติอ้างอิง วิเคราะห์ด้วยสถิติทดสอบแบบถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่าในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของคลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจในด้านคุณค่าที่มีร่วมกัน มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านทักษะ ด้านบุคลากร ด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านสไตล์ ตามลำดับ โดยมีปัจจัย 6 ด้าน ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ ในด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการอย่างรวดเร็ว การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ที่ระดับในนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านระบบ ด้านสไตล์ ด้านบุคลากร ด้านคุณค่าที่มีร่วมกัน และด้านกลยุทธ์

Abstract

This study aims to study influence of the 7s Mackinsey factors on the service quality of Medical Development Clinic through a case study conducted in Wang Thonglang District and Huai Khwang. The sample consists of 400 customers of Medical Development Clinic by using the systematic sampling method to collected data. Data analysis was performed by using percentage, mean, standard deviation, and multiple regression. The findings of study were as follows : The customers satisfaction with the service quality of

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง อิทธิพลของปัจจัย 7s Mckinsey ต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา กรณีศึกษาเขตวังทองหลาง และเขตห้วยขวาง

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโทหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ คณะรัฐศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Medical Development Clinic was very high . They were most satisfied with shared values, followed by skill, staff, structure, strategy, system, and style. The study identified six factors that significantly affected service quality: equitable service, timely service, ample service, and continuous service. These factors, consist of : structure ,system ,style ,personnel ,shared value and strategic were found at statistically significant level of 0.05.

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

คุณภาพการให้บริการ คือ ความสอดคล้องกันระหว่างความต้องการของลูกค้า หรือผู้รับบริการ ซึ่งเป็นความสามารถในการตอบสนองความต้องการทางธุรกิจ เป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้อยู่เหนือกว่าคู่แข่ง การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ จึงเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการพึงกระทำ ลูกค้ามีความพอใจในบริการ

ปัจจัย 7S McKinsey ถูกนำมาใช้ในการบริหารที่เป็นหลักสากล การที่องค์กรจะมีคุณภาพการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้นั้น ต้องเกิดจากความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ 7 ปัจจัย ที่ใช้เป็นกรอบในการพิจารณาและการวางแผนการดำเนินธุรกิจ นำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ในองค์กร

คลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา ก็เป็นสถานพยาบาลเอกชน(OPD) แห่งหนึ่ง ซึ่งอยู่ภายใต้แนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศรมหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร (รัชกาลที่ 9) ที่ทรงห่วงใยประชาราษฎร์ และทรงมุ่งหวังให้ประชาชนอยู่ดีมีความสุข มีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง โดยมีวิสัยทัศน์ในการบริหารงานขององค์กรที่ต้องการเป็นคลินิกมาตรฐานระดับสูงเพื่อทุกคน (High Standard Clinic for all) ซึ่งประชาชนทุกคน ทุกระดับ สามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างทั่วถึง ไม่ว่าจะ เป็น บุคคลทั่วไป ข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ โดยเน้นระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพที่ไม่มุ่งหวังผลกำไร เพื่อตอบสนองประชาชนทุกระดับที่มีความต้องการในการดูแลสุขภาพ และการรักษาพยาบาลที่ครอบคลุมทุกสาขา

อีกทั้งในปัจจุบันคลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา ได้ทำการขยายพื้นที่เพื่อรองรับผู้ป่วยที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และรวมถึงการขยายพื้นที่การให้บริการที่เข้าถึงการรักษาพยาบาลของประชาชนในเขตชานเมืองหรือต่างจังหวัด โดยได้ทำการขยายสาขาเป็นอีกแห่งหนึ่งที่อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา และอยู่ในระหว่างการขยายสาขาอีกแห่งหนึ่งในเขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา กรณีศึกษาเขตวังทองหลาง และเขตห้วยขวาง จึงมีความสำคัญอย่างมากในการวางแผนการพัฒนา และปรับปรุงการบริการของคลินิกฯ ในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะ

เป็นด้านสถานที่ บรรยากาศ สิ่งอำนวยความสะดวก บุคลากร และเครื่องมือทางการแพทย์ เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล

จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาอิทธิพลของปัจจัย 7s McKinsey's ต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา ตามหลัก 7s McKinsey's Model ประกอบด้วย 1.ด้าน โครงสร้าง (Structure) 2. ด้านระบบ (System) 3. ด้านสไตล์ (Style) 4. ด้านทักษะ (Skill) 5. ด้านบุคลากร (Staff) 6. ด้านคุณค่าที่มีร่วมกัน (Shared Value) 7. ด้านกลยุทธ์ (Strategy) เพื่อใช้ในการวางแผนการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการของคลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา ในด้านต่างๆ ต่อไปเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล ตามวิสัยทัศน์ในการบริหารงานขององค์กรที่ต้องการเป็นคลินิกมาตรฐานระดับสูงเพื่อทุกคน (High Standard Clinic for all)

คำถามในการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการของคลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา กรณีศึกษาเขตวังทองหลาง และเขตห้วยขวาง เป็นอย่างไร
2. ปัจจัย 7S McKinsey มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา กรณีศึกษาเขตวังทองหลาง และเขตห้วยขวาง หรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัย 7S McKinsey ต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา กรณีศึกษาเขตวังทองหลาง และเขตห้วยขวาง อยู่ในระดับใด
2. เพื่อศึกษาว่ามีปัจจัย 7S McKinsey ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา กรณีศึกษาเขตวังทองหลาง และเขตห้วยขวาง

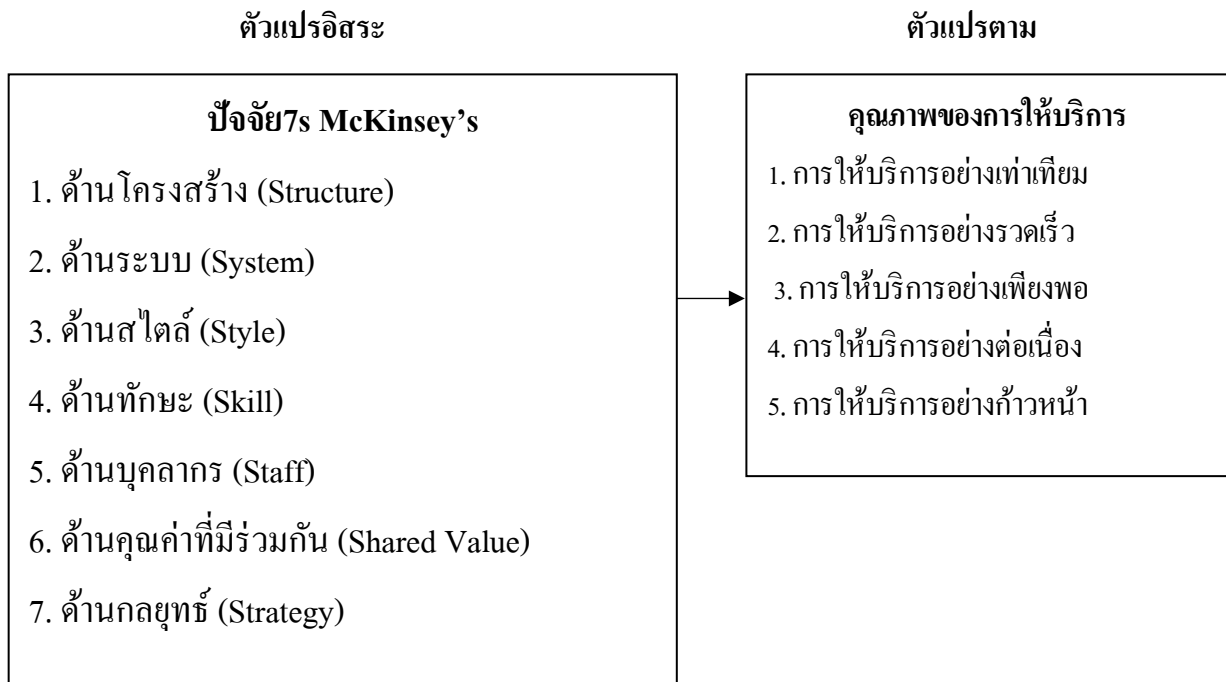
ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การค้นคว้าอิสระเรื่อง อิทธิพลของปัจจัย 7S Mckinsey ต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา กรณีศึกษาเขตวังทองหลาง และห้วยขวาง ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1) แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ และคุณภาพการให้บริการ
- 2) แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎี 7s McKinsey's Model

- 3) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา
- 4) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง อิทธิพลของปัจจัย 7S Mckinsey ต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา กรณีศึกษาเขตวังทองหลาง และห้วยขวาง มีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ ประชาชนที่มาใช้บริการคลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา ในเขตวังทองหลาง และเขตห้วยขวาง

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มาใช้บริการคลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา ในเขตวังทองหลาง และเขตห้วยขวาง คิดสัดส่วนโดยใช้เกณฑ์กรณีไม่ทราบขนาดประชากร (Infinite Population) คำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

ปัจจัย 7s McKinsey's

- 1) ด้านโครงสร้าง
- 2) ด้านระบบ
- 3) ด้านสไตล์
- 4) ด้านทักษะ
- 5) ด้านบุคลากร
- 6) ด้านคุณค่าที่มีร่วมกัน
- 7) ด้านกลยุทธ์

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

คุณภาพการให้บริการ

- 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียม
- 2) การให้บริการอย่างรวดเร็ว
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง นำมาสู่การสร้างกรอบแนวคิด และสร้างแบบสอบถามให้เหมาะสมกับการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้แบบทดสอบแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายปิด โดยมีคำตอบให้เลือก มากกว่า 2 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัย 7s McKinsey's ต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกศูนย์แพทย์พัฒนากรณีศึกษาเขตวังทองหลาง และเขตห้วยขวาง ประกอบด้วย 1. โครงสร้าง 2. ด้านระบบ 3. ด้านสไตล์ 4. ด้านทักษะ 5. ด้านบุคลากร 6. ด้านคุณค่าที่มีร่วมกัน และ 7. ด้านกลยุทธ์ ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบของ Like's scale

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการของคลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา ประกอบด้วย 1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) 2. การให้บริการอย่างรวดเร็ว (Timely Service) 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service) ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale)

4. การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย

1. ศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎี หลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและสร้างเครื่องมือวิจัย ให้ครอบคลุมความมุ่งหมายของการวิจัย เพื่อนำมาสร้างนิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

2. นำนิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษามาสร้างเป็นแบบสอบถามด้วยกัน 2 ส่วน

3. นำแบบสอบถามที่ได้เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษานิพนธ์ มาแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง การหาความเชื่อมั่น โดยหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's alpha โดยใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) มากกว่าและเท่ากับ 0.7 (Nunnally, 1978)

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพในการเก็บข้อมูลโดยทำการแจกแบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บข้อมูลมี จำนวน 400 คน ซึ่งจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ทำการส่งแบบประเมินชุดจริงที่ได้ตรวจสอบคุณภาพแล้วให้แก่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับนำมาวิเคราะห์ต่อไป
3. ตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด และนำคะแนนที่ได้ทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากประชากรเป้าหมายครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และจัดทำรหัสในแบบสอบถามตามที่กำหนดในตารางแจกแจงความถี่ แล้วทำการบันทึกข้อมูลลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS)

2. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาลงรหัส และบรรจุข้อมูลลงใน การวิเคราะห์ข้อมูล โปรแกรมสำเร็จรูปด้านสังคมศาสตร์ โดยมีการประเมินผลทางคณิตศาสตร์ 2 วิธีคือ

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยจะหาจาก ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยหาค่าความถี่ ร้อยละ (Percentage)

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานแล้วสรุปผลการวิเคราะห์อ้างอิงไปยังกลุ่มประชากรเป้าหมายโดยการใช้สถิติอ้างอิง โดยการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามหนึ่งตัวและตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป และความสัมพันธ์นี้จะบอกให้ทราบว่าตัวแปรตามและตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับใด

โดยพิจารณาระดับนัยสำคัญ (Level of significance) หรือค่า Sig หมายถึง โอกาสที่จะเกิด ความคลาดเคลื่อนในการสรุปผลตามผลการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งจะสะท้อนถึงความเชื่อมั่นในการสรุปตามผลการทดสอบ หรือเป็นการแสดงว่าข้อสรุปนั้นเชื่อถือได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งจะสรุปผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้

ถ้าค่า Sig ≥ 0 คือ ตัวแปรอิสระไม่สามารถทำนายสัดส่วนในการอธิบายความผันแปรกับตัวแปรตามได้

ถ้าค่า Sig < 0.05 คือ ตัวแปรอิสระสามารถทำนายสัดส่วนในการอธิบายความผันแปรกับตัวแปรตามได้ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะใส่เครื่องหมาย *

ถ้าค่า Sig < 0.01 คือ ตัวแปรอิสระสามารถ ทำนายสัดส่วนในการอธิบายความผันแปรกับตัวแปรตามได้ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 จะใส่เครื่องหมาย **

Unstandardized Coefficient หรือค่า β แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามทีละตัว โดยพิจารณาค่า β หากตัวแปรอิสระตัวใดมีค่า β มากแสดงว่าตัวแปรอิสระนั้นมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามมากซึ่งค่า β ให้ ความหมายดังนี้

ถ้าค่า β เป็นลบ แสดงว่าตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในเชิงลบ คือ ถ้าตัวแปรอิสระเพิ่ม ตัวแปรตามจะลด แต่ถ้าตัวแปรอิสระลด ตัวแปรตามจะเพิ่ม

ถ้าค่า β เป็นบวก แสดงว่าตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก คือ ถ้าตัวแปรอิสระเพิ่ม ตัวแปรตามจะเพิ่มขึ้นด้วย แต่ถ้าตัวแปรอิสระลด ตัวแปรตามจะลดลงด้วย

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของปัจจัย 7S Mckinsey ต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา กรณีศึกษาเขตวังทองหลาง และห้วยขวาง สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท

2. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัย 7s McKinsey's ต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา ค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 3.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจด้านคุณค่าที่มีร่วมกัน รองลงมาคือด้านทักษะ ด้านบุคลากร ด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ และด้านสไตล์ ตามลำดับ มีรายละเอียดรายด้าน ดังนี้

ด้านคุณค่าที่มีร่วมกัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการคลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา ด้านคุณค่าที่มีร่วมกันภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับชื่อเสียงและการรักษาของแพทย์เป็นที่ยอมรับ มากที่สุด รองลงมา คือ ชื่อเสียงและการให้บริการของคลินิกเป็นที่ยอมรับ ตามด้วยคลินิกศูนย์แพทย์พัฒนามีชื่อเสียงในด้านบริการ

ด้านทักษะ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการคลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา ด้านทักษะภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับความรู้ ความสามารถในการตรวจรักษาหรือให้บริการของแพทย์/เจ้าหน้าที่ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบปัญหาข้อซักถามได้ดี ตามด้วยการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวขณะอยู่ในคลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา

ด้านบุคลากร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการคลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา ด้านบุคลากร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส อดทนอดกลั้น ตามด้วย

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยภาษา และคำพูดที่เข้าใจง่าย และเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำและรับฟังความคิดเห็นอย่างเหมาะสม

ด้าน โครงสร้าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการคลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา ด้านโครงสร้าง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับคลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา มีการให้บริการรักษาทุกสาขาครอบคลุมทุกโรค รองลงมา คือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ตามด้วยความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการการรักษา

ด้านกลยุทธ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการคลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา ด้านกลยุทธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่ โดยให้ความสำคัญกับราคาค่ารักษาพยาบาลมีความเหมาะสมยุติธรรม ราคาไม่แพงจนเกินไป รองลงมา คือ การให้บริการมีความหลากหลาย ครอบคลุมทุกสาขาของโรค ตอบสนองความต้องการผู้ป่วยรวดเร็ว ตามด้วยการติดตามหลังการรักษา ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง หรือผู้ป่วยที่ส่งตัวไปรักษาที่โรงพยาบาลอื่น

ด้านระบบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการคลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา ด้านระบบ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับขั้นตอนการให้บริการมีความถูกต้องเหมาะสม เช่น การจัดคิวให้บริการตามลำดับก่อนหลัง รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการ มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ตามด้วยขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และระยะเวลาในการรอพบแพทย์เพื่อเข้ารับการรักษา มีความเหมาะสม

ด้านสไตล์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการคลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา ด้านสไตล์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับรูปแบบการบริหารของคลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา มีความเป็นกันเอง เข้าถึงผู้รับบริการทุกระดับ รองลงมา คือ ผู้บริหารเลือกเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เหมาะสมเข้ามาใช้ในการบริการผู้ป่วย

3. ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการของคลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 3.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ รองลงมา คือ คลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา สามารถให้บริการผู้ป่วยทุกคนได้อย่างเท่าเทียม ตามด้วยขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่อง เป็นขั้นตอน ไม่สลับซับซ้อน เข้าใจง่าย ตามด้วยการให้บริการของคลินิกศูนย์

แพทย์พัฒนา ทุกขั้นตอนทันต่อความต้องการในการรับบริการของผู้ป่วย ตามด้วยการให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด ตามด้วยคลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา ใช้เทคโนโลยี/เครื่องมือใหม่ ๆ ในการรักษาที่ทันสมัย ทันต่อสถานการณ์ของโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ตามด้วยแพทย์และเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการ ตรงตามความต้องการตั้งแต่ครั้งแรก และจำนวนแพทย์ พยาบาล และบุคลากรด้านอื่นๆ เพียงพอกับการ ให้บริการได้ทันทั่วถึงตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ประชาชนที่ใช้บริการคลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของคลินิก ศูนย์แพทย์พัฒนา ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยให้คะแนนความพึงพอใจมากที่สุด ในปัจจัยด้านคุณค่าที่มี ร่วมกัน รองลงมา คือ ด้านทักษะ ด้านบุคลากร ด้านโครงสร้าง ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านสไตล์ ตามลำดับ จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่ามีปัจจัย 6 ปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกศูนย์แพทย์ พัฒนา ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านระบบ ด้านกลยุทธ์ ด้านบุคลากร ด้านคุณค่าที่มีร่วมกัน และด้านสไตล์ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยสามารถอธิบายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของ คลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา กรณีศึกษา เขตวังทองหลาง และเขตห้วยขวาง ได้ร้อยละ 81.50

โดยตัวแปรอิสระที่สามารถอธิบายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกศูนย์ แพทย์พัฒนาได้ดีที่สุด คือด้านระบบ รองลงมาคือด้านกลยุทธ์ ตามด้วยด้านบุคลากร ตามด้วยด้านสไตล์ ตาม ด้วยด้านคุณค่าที่มีร่วมกัน และสุดท้ายคือด้านโครงสร้าง

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาในครั้งนี้ สามารถเป็นแนวทางในการประยุกต์ ได้ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นมาตรฐานและ เป็นแนวปฏิบัติ และเป็นค่านิยมในการร่วมของบุคลากรทุกคนในองค์กร ในการดูแล และให้บริการรักษา ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียม รวดเร็ว เพียงพอ ต่อเนื่อง และก้าวหน้า เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ใน การบริหารงานของคลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา ที่ต้องการเป็นคลินิกมาตรฐานระดับสูงเพื่อทุกคน (High Standard Clinic for all)

2. จากการศึกษปัจจัย 7s McKinsey's ต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา พบว่า ปัจจัยด้านคุณค่าที่มีร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ทำให้ผู้วิจัยพบว่า ในธุรกิจโรงพยาบาล ไม่ว่าจะ เป็นโรงพยาบาลรัฐบาลหรือโรงพยาบาลเอกชน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพการ

บริการของแพทย์ และคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกคน เนื่องจากความคาดหวังของผู้รับบริการ ที่มารับการรักษา เมื่อรักษาแล้วก็ต้องหายหรือทุเลาลง อีกทั้งต้องได้รับการบริการที่ดี ไม่ว่าจะเสียเงินมา รักษาเอง หรือเลือกใช้บริการโรงพยาบาลของรัฐบาล การให้บริการของแพทย์และเจ้าหน้าที่ที่ให้การ รักษา จึงต้องให้บริการผู้ป่วยด้วยจิตสาธารณะ บริการด้วยใจมากกว่าการให้บริการเพื่อหวังผลกำไรในธุรกิจ โรงพยาบาลเอกชน หรือการให้บริการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ เช่น การให้บริการโรงพยาบาลของ ภาครัฐบาล

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ในการศึกษาพบว่า มีอยู่ 1 ปัจจัย ที่ไม่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกศูนย์แพทย์ พัฒนา คือปัจจัยด้านทักษะ ผู้บริหารจึงควรจัดบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับงาน กำหนดหน้าที่ความ รับผิดชอบให้ชัดเจน เพราะหากบุคลากรได้ปฏิบัติงานที่ตนเองมีความรู้ ความสามารถ ทักษะความชำนาญ จะก่อให้เกิดกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็ม ความสามารถ เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือในคุณภาพการให้บริการของคลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา

2. คลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา ควรทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อค้นหาระดับความ พึงพอใจของผู้รับบริการ ว่ามีอยู่ในระดับใด และเรื่องใดที่เป็นข้อดี และเรื่องใดเป็นข้อด้อย และอะไรคือสิ่ง ที่ผู้รับบริการต้องการ เพื่อใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการของคลินิกศูนย์แพทย์พัฒนาให้ดี ยิ่งขึ้นไป

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีประเมินผลลัพธ์สุขภาพของผู้รับบริการในด้านสถานะสุขภาพ เพื่อประเมินผลการรักษาว่า แพทย์/เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถ และมีทักษะตรงตามลักษณะการให้บริการผู้ป่วยหรือไม่ เพื่อใช้ในการ ออกแบบแผนอบรมพัฒนาความรู้ ให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับ ให้เป็นไปตาม Core Competency , Managerial Competency เฉพาะตำแหน่ง ในแต่ละวิชาชีพต่าง ๆ

2. ควรมีการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มผู้มารับบริการตามสิทธิการรักษาพยาบาลและ การแบ่งตาม กลุ่มอายุ เพื่อเป็นข้อมูลในการเปรียบเทียบประสิทธิผลการตอบสนองของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ และ ความเสมอภาคในการรับบริการระหว่างกลุ่มต่างๆมีความแตกต่างกันหรือไม่

3. ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติมเช่น ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ได้ทราบรายละเอียด เพิ่มเติมอีกทั้งยังได้ผลการวิจัยที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

4. ทำศึกษาเชิงคุณภาพโดยทำการเจาะจงกลุ่มผู้ใช้บริการกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเพื่อให้ทราบถึงข้อมูลที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบลง อีกทั้งควรมีการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือแบบกลุ่มกับผู้ที่มาใช้บริการของคลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา

5. ศึกษาเชิงการเปรียบเทียบกับธุรกิจสถานพยาบาลอื่นๆ เพื่อให้เห็นถึงความแตกต่าง และเพิ่มความเข้าใจหรือมุมมองที่มากขึ้น จะช่วยในการปรับปรุงหรือพัฒนาการให้บริการด้านต่าง ๆ ของคลินิกศูนย์แพทย์พัฒนาได้เหมาะสมยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

A. Parasuraman et al. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research Journal of Marketing (1985)

Antioned , G and Van raaij, W.F. (1988). The Satisfaction of customer : A Global Managerial Approach ,Chicago : Irwin (McGraw-Hill)

Fache ,W.(2000). Methodologies for innovation and improvement of Services in tourism. Managing Services Quality, 10(6) 356-66

John D. Millet. (1954). Management in the Public Service the quest for effective performance. New York: McGraw-Hill.

Kotler. (2013). Marketing management: Analysis, planning, implementation and control. New York: Prentice Hall

Aslinda Mohd Shahril ,Sabaianah Bachok (2563). เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่างชาติในการบริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนของประเทศมาเลเซีย

Assila Anis Asnawi, Zainudin Awang, Asyraf Afthanorhan*,Mahadzirah Mohamad and Fazida Karim (2562). การศึกษาผลกระทบของภาพโรงพยาบาลและคุณภาพบริการต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ป่วย โรงพยาบาลภาครัฐในตรังกานู ประเทศมาเลเซีย

Tengku Amin (2556). การศึกษาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลและผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยและความตั้งใจในพฤติกรรม โรงพยาบาลในประเทศมาเลเซีย

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2565). บทวิเคราะห์ธุรกิจโรงพยาบาลและสถานพยาบาล. จาก https://www.dbd.go.th/download/document_file/Statistic/2562/T26/T26_201903.pdf.

นัตยาพร เสมอใจ. (2551). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช

ดร. ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร. (2021) 7S Model [McKinsey] สารานุกรมการบริหารและการจัดการ
องค์ประกอบ 7 ประการภายในองค์กรซึ่งต้องทำให้สอดคล้องสัมพันธ์กัน

นิตยา ชื่นศิลป์. (2558). ศึกษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการซ้ำของ
โรงพยาบาลนนทเวช. การศึกษาอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต.

นุชนาถ จันทราวุฒิกกร. (2558). ศึกษาดัชนีวัดความพร้อมด้านการตลาดและกลยุทธ์โรงพยาบาล
เอกชนไทยในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. การศึกษาอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ฟ้าใหม่ ห่อทรัพย์. (2563). ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การจัดการการบริการกับความ
ได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย. การศึกษาอิสระ ปริญญาโทบริหาร
ธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ภาพิณี เพ็ชรคงทอง. (2564) ศึกษา การศึกษากลยุทธ์ทางการตลาดที่มีต่อความตั้งใจใช้บริการ
โรงพยาบาลรามาริบัติ กรณีศึกษา ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร . การศึกษาอิสระ ปริญญาโทบริหาร
ธุรกิจ หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ คณะรัฐศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

รณชิต พันสีนาค. (2560). กลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลศิริราชปิย
มหาราชการุณย์ แผนกผู้ป่วยนอกของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การศึกษาอิสระ
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้
ซ้ำของโรงพยาบาลเปาโล รังสิต. การค้นคว้าอิสระนี้ ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการ
ทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

อัยรดา คงสินชัย. (2563). ศึกษาคุณภาพการให้บริการและส่วนประสมทางการตลาด
บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลสินแพทย์ลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี. การศึกษา
อิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต.