



ความคาดหวังและความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มงานการเงิน
โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์
Expectation and Satisfaction towards Services of the Financial Unit
at Chumphon Khet Udomsakdi Hospital

วรวรรณ ไกรนรา

Worawan Krainara

โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร

Chumphon Khet Udomsakdi Hospital, Chumphon Province

(Received: January 4, 2021; Revised: January 12, 2021; Accepted: January 29, 2021)

บทคัดย่อ

งานวิจัยแบบภาคตัดขวางนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการรับบริการ และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจในการรับบริการของกลุ่มงานการเงิน โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จำนวน 466 คน สุ่มตัวอย่างแบบมีระบบใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องโดยผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยทั้งความตรงของเนื้อหา ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67 - 1.00 ทุกข้อ และความเที่ยงของเครื่องมือวิจัยโดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Alpha of cronbach) แบบสอบถามความคาดหวังเท่ากับ 0.85 และแบบสอบถามความพึงพอใจ 0.79 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบทีแบบไม่เป็นอิสระต่อกัน (Paired t-test)

ผลการวิจัย พบว่า ความคาดหวังในการรับบริการทั้งรายด้าน คือ ด้านการบริการ ($M=4.66$, $S.D.= 0.97$) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($M= 4.72$, $S.D.= 0.97$) ด้านการอำนวยความสะดวก ($M= 4.62$, $S.D.= 0.99$) และรวมทุกด้าน ($M= 4.67$, $S.D.= 0.96$) อยู่ในระดับสูง ความพึงพอใจในการรับบริการทั้งรายด้าน คือ ด้านการบริการ ($M= 3.98$, $S.D.= 0.86$) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($M= 4.04$, $S.D.= 0.90$) ด้านการอำนวยความสะดวก ($M= 3.99$, $S.D.= 0.90$) และรวมทุกด้าน ($M= 4.00$, $S.D.= 0.86$) และอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการพบว่าความคาดหวังทั้งด้านการบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) โดยความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจทุกด้าน

จากผลการวิจัย ควรมีการพัฒนากระบวนการจัดการการเงิน เพื่อให้ตอบสนองการจัดทำแผนงบประมาณ ในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของระบบบริการสุขภาพ และได้รับรองระบบบริการตามเป้าประสงค์ พันธกิจ วิสัยทัศน์ขององค์กรที่มีคุณภาพและมีความเหมาะสมต่อไป

คำสำคัญ: ความคาดหวัง, ความพึงพอใจ, กลุ่มงานการเงิน

ผู้ให้การติดต่อ (Corresponding e-mail: worawan_krai@hotmail.com)

Abstract

This cross sectional descriptive study aimed to: 1) study the expectations and satisfaction towards the financial unit services of Chumphon Khet Udomsakdi Hospital, and 2) compare the differences between those two variables. Sample was 466 clients. Systematic random sampling was applied. Research instrument was a verified questionnaire on expectations and satisfaction with IOC validity ranged from 0.67-1.0, and Cronbach's alpha coefficient of 0.85, and 0.79, respectively. Frequency, percentage, mean, standard deviation and paired t-test were used for data analysis.

Result showed that the overall expectations towards the service ($M=4.67$, $SD=0.96$) were at a high level. The expectation in terms of general services, quality of services, and facilities of the services ($M= 4.66$, $S.D.= 0.97$, $M= 4.72$, $S.D.= 0.97$, and $M= 4.62$, $S.D.= 0.99$, respectively) were at a high level as well, while overall satisfaction towards the services ($M= 4.00$, $S.D.= 0.86$) was at a medium level. Satisfaction in terms of general services, quality of services, and facilities of the services ($M= 3.98$, $S.D.= 0.86$, $M= 4.04$, $S.D.= 0.90$, and $M=3.99$, $S.D.= 0.90$, respectively) were at a medium level. The expectations was statistically significant higher than the satisfaction towards the services in all three dimension ($p < 0.05$).

Findings of this study suggest that the hospital should improve the quality of its financial unit's services in all three dimensions, in order to increase customers' satisfaction.

Keywords: Expectations, Satisfaction, Financial Unit

บทนำ

องค์การอนามัยโลกได้กำหนดกรอบแนวคิดของระบบสุขภาพ (Health systems framework) เพื่อกำกับการดำเนินการของระบบสุขภาพให้บรรลุเป้าหมายในการพัฒนาสุขภาพประชาชนและใช้เป็นกรอบในการจัดตั้งองค์กรในระบบสาธารณสุขโดยรวม ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 6 ส่วน ได้แก่ การให้บริการ (Service delivery) กำลังคนด้านสุขภาพ (Health workforce) ระบบสารสนเทศด้านสุขภาพ (Health information systems) การเข้าถึงบริการทางการแพทย์ (Access to essential medicines) การจัดระบบการเงิน (Financing) และภาวะผู้นำและการกำกับ (Leadership/Governance) ซึ่งมีความคาดหวังต่อการดำเนินงาน คือ การบรรลุผลลัพธ์โดยเฉียบพลัน (Intermediate outcome) ในเรื่อง การเข้าถึง (Access) ความครอบคลุม (Coverage) คุณภาพ (Quality) และความปลอดภัย (Safety) โดยจุดมุ่งหมายและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ ระบบสุขภาพมี 4 ประการ คือ การทำให้สุขภาพดีขึ้น (Improve health) ความสามารถในการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) การคุ้มครองความเสี่ยงด้านสังคมและการเงิน (Social and financial risk protection) และปรับปรุงประสิทธิภาพ (Improve efficiency) โดยกรอบแนวคิดของระบบสุขภาพ The six building blocks เป็นแนวทางที่กระทรวงสาธารณสุขนำมาใช้ร่วมกับนโยบายการจัดบริการ (Service plan) ในสถานบริการสาธารณสุขใน

สังกัดรวมทั้งโรงพยาบาลชุมพรเขตอุดมศักดิ์ จะเห็นได้ว่า การจัดระบบการเงิน (Financing) เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญในการดำเนินดังกล่าวที่จะส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายหรือความคาดหวังที่วางไว้ การดำเนินงานด้านการเงินต่าง ๆ ต้องดำเนินไปตามแผนงาน โครงการ การใช้จ่ายเป็นไปตามแผน ไม่เกิดความล่าช้า เพื่อให้การขับเคลื่อนระบบสุขภาพของโรงพยาบาลเป็นไปตามเป้าหมาย อันจะส่งผลดีต่อระบบบริการสุขภาพ

งานการเงินเป็นงานที่สำคัญสำหรับทุกองค์กร โดยเฉพาะองค์กรภาครัฐ เนื่องจากงานการเงินนั้นประกอบด้วย กิจกรรมที่สำคัญมากมายที่ส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้า การพัฒนาองค์กร ตลอดจนผู้รับบริการและบุคลากรขององค์กรนั้น ๆ เช่น กิจกรรมด้านการปฏิบัติ ประกอบด้วย การจัดทำบัญชี เอกสารรายงานความเคลื่อนไหวทางการเงิน ทั้งเงินในและเงินนอกงบประมาณเงินทุนหมุนเวียนเพื่อแสดงสถานะทางการเงินและใช้เป็นฐานข้อมูลที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบวิธีการบัญชีของส่วนราชการ การรวบรวมข้อมูลและรายงานการเงินของส่วนราชการเพื่อพร้อมที่จะปรับปรุงข้อมูลให้ถูกต้องและทันสมัย กิจกรรมด้านการวางแผน ประกอบด้วยวางแผนการทำงานที่รับผิดชอบร่วมกับการดำเนินการวางแผนการทำงานของหน่วยงานหรือโครงการเพื่อให้การดำเนินงาน (Sriwong, Yokhun, Jaikong, & Namma, 2017) เป็นไปตามเป้าหมายผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด การควบคุม กำกับ ตรวจสอบ การการปฏิบัติงาน ด้านการเงิน และบัญชีให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ กิจกรรมด้านการประสานงาน ประกอบด้วย การประสานการทำงานร่วมกันทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้ในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย กิจกรรมด้านบริการ ประกอบด้วย การให้คำแนะนำ ตอบปัญหา และชี้แจงเกี่ยวกับงานการเงินและบัญชีที่ตนมีความรับผิดชอบในระดับเบื้องต้นแก่หน่วยงานราชการ เอกชน หรือประชาชนทั่วไป เพื่อให้ผู้ที่สนใจได้ทราบข้อมูลและความรู้ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ จัดเก็บข้อมูลเบื้องต้น ทำสถิติ ปรับปรุง หรือจัดทำฐานข้อมูลหรือระบบสารสนเทศที่เกี่ยวกับงานการเงินและบัญชีเพื่อให้สอดคล้องและสนับสนุนภารกิจของหน่วยงาน และใช้ประกอบการพิจารณากำหนดนโยบาย แผนงาน หลักเกณฑ์ มาตรการต่าง ๆ ตลอดจนการชี้แจงและให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูล ข้อเท็จจริง แก่บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจหรือความร่วมมือ เป็นต้น (Khanawet, 2016) กิจกรรมภาระงานต่าง ๆ มีสมรรถนะหลักกำกับ 5 ด้าน คือ ด้านการบริการที่ดี ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Office of the Civil Service Commission, 2010) และมีสมรรถนะตามหน้าที่ 6 ด้าน คือ ด้านทักษะการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ด้านความรู้ที่จำเป็นในงาน ด้านทักษะการคำนวณ ด้านความรู้เรื่องกฎหมายและกฎระเบียบราชการ ด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ และด้านทักษะการบริหารจัดการข้อมูล (Office of the Civil Service Commission, 2013) ซึ่งทั้งหมดนี้นำไปสู่การดำเนินงานด้านการเงินขององค์กรให้มีคุณภาพและเกิดความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมถึงสนับสนุน ส่งเสริมให้การบริการสุขภาพทุกระดับมีคุณภาพอย่างยั่งยืนตามเป้าหมายหลักขององค์กรทางสุขภาพ

โรงพยาบาลชุมพรเขตอุดมศักดิ์ เป็นโรงพยาบาลทั่วไปขนาด 509 เตียง แบ่งออกเป็น 6 กลุ่มภารกิจ คือ กลุ่มภารกิจที่ใช้บริการสังกัด ซึ่งแบ่งออกเป็น ด้านบริการปฐมภูมิ ด้านอำนวยการ ด้านการพยาบาล ด้านพัฒนาระบบบริการ และสนับสนุนบริการสุขภาพ ด้านบริการทุติยภูมิ และตติยภูมิ และด้านผลิตบุคลากรทางการแพทย์ (Chumphon Khet Udomsakdi Hospital, 2020) ซึ่งกลุ่มงานการเงินเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ มีเจ้าหน้าที่จำนวน 19 คน ให้บริการทั้งลูกค้าภายในและภายนอกองค์กร โดยให้บริการบุคลากร

ของโรงพยาบาลซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของลูกค้าภายในองค์กร จำนวน 1,512 คน (Chumphon Khet Udomsakdi Hospital, 2020) โดยมีวิสัยทัศน์ คือ การรับจ่ายเงินถูกต้อง ตรงตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีพันธกิจ 4 ข้อ 1) เป็นหน่วยสนับสนุนให้บริการด้านสุขภาพทั้งระดับปฐมภูมิ ทุติภูมิ และตติภูมิ 2) มุ่งบริการด้วยหัวใจ ความเป็นธรรม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ 3) มุ่งพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการบริการที่ดี และ 4) มุ่งพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการเงิน การคลังอย่างมีประสิทธิภาพ ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมเป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีบทบาทและมีความสำคัญให้บริการ ทางด้านการเงิน บัญชีแก่ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ตรวจสอบได้ เป็นกลุ่มงานที่ต้องทำตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด เพื่อให้กิจกรรมทุกอย่างดำเนินการได้และก่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร (Sriwong, Yokhun, Jaikong, & Namma, 2017) งานการเงินเป็นงานที่มีความสัมพันธ์กับทุก ๆ หน่วยในโรงพยาบาล เพราะการดำเนินงานทุกกิจกรรมต้องมีงบประมาณในการขับเคลื่อนให้กิจกรรมนั้น ๆ ให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เช่น การจัดโครงการมีขั้นตอนตั้งแต่การเขียนโครงการ การขออนุมัติจัดโครงการและการของบประมาณ รวมไปถึงการเบิก จ่ายงบประมาณเมื่อโครงการสิ้นสุด ทุกกระบวนการล้วน สัมพันธ์กับงานการเงินทั้งสิ้น ทั้งยังรวมถึงการเดินทางไป ราชการเพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเองหรือเป็นการเดินทาง ที่มีภารกิจต่าง ๆ ก็ย่อมสัมพันธ์กับงานการเงินตั้งแต่การขออนุมัติเดินทาง การเบิกจ่าย การยืมเงินและการรายงานการ เดินทางไปราชการ แม้กระทั่งการประชุมเพื่อดำเนินงานต่าง ๆ ยังต้องมีการเบิกจ่ายค่ารับรอง ค่าพิธีการ เพื่อให้การประชุมนั้นสำเร็จและลุล่วงไปด้วยดี แสดงให้เห็นว่า งานการเงินเป็นงานที่ต้องมีการติดต่อ ประสานงานและสัมพันธ์กับทุก ๆ กิจกรรมที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

ในการปฏิบัติงานของฝ่ายการเงินซึ่งเป็นหนึ่งในองค์ประกอบหลักของระบบสุขภาพ ประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานได้จากระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในการบริการ 3 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก โดยทั้งผลการดำเนินงานทั้ง 3 ด้าน ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการของกลุ่มงานการเงิน โดยความพึงพอใจที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่กลุ่มงานการเงินได้จัดบริการในปัจจุบัน ส่วนความคาดหวังนั้นผู้รับบริการมีความต้องการหรือสิ่งที่อยากให้การบริการที่เกิดขึ้นในอนาคตทั้ง 3 ด้าน มีลักษณะข้อมูลทั่วไปของแต่ละบุคคลเป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยที่แสดงออกถึงความพึงพอใจและความคาดหวังต่อการบริการการเงินในอนาคตที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ส่งผลต่อคุณภาพของงานการเงิน

ความพึงพอใจในการบริการ เป็นความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ต่อการบริการของกลุ่มงานการเงิน หรือการที่กลุ่มงานการเงินตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวกในปัจจุบัน และผู้รับบริการมีความความคาดหวังในการบริการ ซึ่งเป็นความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นหรือกลุ่มงานการเงินประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการ หรือตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก

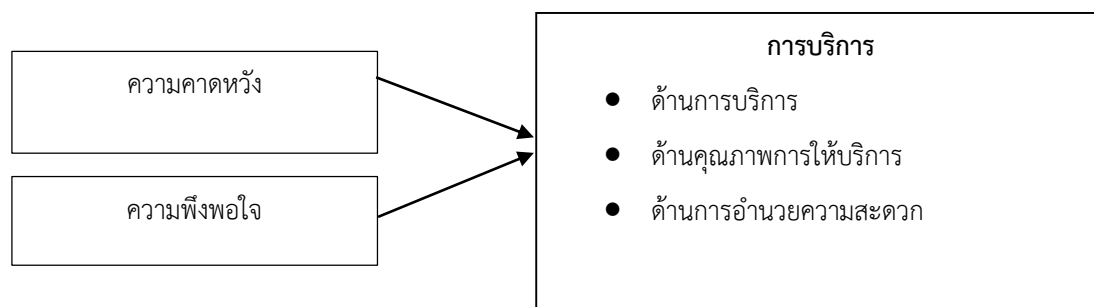
ดังนั้น ผลการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงมีความสำคัญในการพัฒนาให้เป็นที่ไปตามความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ จะสามารถตอบโจทย์ของระดับคุณภาพของหน่วยงานการเงินที่

สามารถนำไปพัฒนาการดำเนินงานให้ตอบสนองความต้องการของบุคลากรทางสุขภาพขององค์กร ให้สามารถให้บริการทางสุขภาพที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอันจะส่งผลดีต่อระบบและกลไกหลักในการขับเคลื่อนระบบสุขภาพให้มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์วิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการรับบริการของกลุ่มงานการเงิน โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจในการรับบริการของกลุ่มงานการเงิน โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

รูปแบบการวิจัยเชิงพรรณนาแบบตัดขวาง (Cross sectional descriptive study) ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้รับบริการซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ ที่มาใช้บริการที่กลุ่มงานการเงิน จำนวน 1,512 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ ที่มาใช้บริการที่กลุ่มงานการเงิน จำนวน 466 คน คำนวณโดยใช้สูตรของยามาเน่ (Chatthong, 2017) คือ

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

สุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic sampling) โดยสุ่มตัวอย่างทุก 3 คน ตามเลขที่เงินเดือน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปส่วน จำนวน 9 ข้อ ลักษณะคำถามให้เลือกคำตอบ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่โรงพยาบาล กลุ่มภารกิจ ลักษณะบทบาทหน้าที่ จำนวนครั้งของการใช้บริการเฉลี่ย และสถานภาพการทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคาดหวังในการบริการ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า 6 ระดับ จากคำตอบน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน มากที่สุด ให้ 6 คะแนน จำนวน 28 ข้อ และนำมาแบ่งระดับออกเป็น 3 ระดับ โดยมีการแปลผล ดังนี้

เกณฑ์การแบ่งระดับของแบบสอบถามความคาดหวัง โดยนำคะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด แล้วหารด้วย สามแล้วแบ่งค่าเฉลี่ยออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้ (Chatthong, 2017)

ค่าเฉลี่ย 1.00-2.66	หมายความว่า ความคาดหวังอยู่ในระดับต่ำ
ค่าเฉลี่ย 2.67-4.33	หมายความว่า ความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 4.34-6.00	หมายความว่า ความคาดหวังอยู่ในระดับสูง

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริการ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวก มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า 6 ระดับ จากคำตอบน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน มากที่สุด ให้ 6 คะแนน จำนวน 28 ข้อ และนำมาแบ่งระดับออกเป็น 3 ระดับ โดยมีการแปลผล ดังนี้

เกณฑ์การแบ่งระดับของแบบสอบถามความพึงพอใจโดยนำคะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด แล้วหารด้วย สามแล้วแบ่งค่าเฉลี่ยออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้ (Chatthong, 2017)

ค่าเฉลี่ย 1.00-2.66	หมายความว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ
ค่าเฉลี่ย 2.67-4.33	หมายความว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 4.34-6.00	หมายความว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยนำแบบสอบถามดังกล่าว ไปตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญด้านพฤติกรรมศาสตร์ ด้านงานการเงิน และด้านงานบริการ รวม 3 ท่าน พิจารณาความตรงด้านเนื้อหา (Content validity) เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ความชัดเจน และความเหมาะสมของเนื้อหาและการใช้ภาษา พร้อมทั้งให้ ข้อเสนอแนะ และนำความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิมาหาตัดสินความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67 - 1.00 ทุกข้อ จากนั้นนำแบบสอบถาม ไปใช้ทดสอบกับบุคลากรโรงพยาบาลทั่วไปแห่งหนึ่ง จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อทดสอบความยากง่ายในการอ่านและเข้าใจด้านภาษาที่ใช้ ในแบบประเมิน และความเที่ยง (Reliability) แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข แล้วหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีสัมประสิทธิ์ อัลฟาของครอนบาค (Alpha of cronbach) แบบสอบถามความคาดหวังเท่ากับ 0.85 และแบบสอบถามความพึงพอใจ 0.79

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเป็นผู้นำแบบสอบถามไปที่หน่วยงานที่กลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงานอยู่ และอธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัย ประโยชน์ในการเข้าร่วมวิจัย และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยข้อมูลที่ได้จาก

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ และใช้รหัสแทนชื่อจริงพร้อมชี้แจงสิทธิในการตอบรับและปฏิเสธการเข้าร่วมวิจัย ทั้งนี้ การตอบรับหรือปฏิเสธการเข้าร่วมการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง ไม่มีผลต่อบริการงานการเงินของแต่ละบุคคล และในระหว่างการศึกษา หากกลุ่มตัวอย่างเกิดความไม่พึงพอใจ หรือไม่ต้องการเข้าร่วมการวิจัยก็สามารถถอนจากการวิจัยได้ โดยไม่ต้องรอให้การดำเนินการวิจัยสิ้นสุดลง และไม่ต้องบอกเหตุผล โดยการกระทำดังกล่าว ไม่มีผลต่อการบริการของกลุ่มงานการเงินต่อผู้รับบริการ ซึ่งในขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกคนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี และเซ็นเข้าร่วมวิจัยในใบยินยอมการทำวิจัย (Informed consent form) โดยส่งแบบสอบถามจำนวน 504 ชุด ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 15 วัน ได้รับการตอบกลับมา 480 ชุด (ร้อยละ 95.23) จากนั้นนำแบบสอบถามดังกล่าวมาตรวจสอบ พบว่า แบบสอบถามที่มีความครบถ้วนถูกต้องสมบูรณ์ จำนวน 466 ชุด (ร้อยละ 97.08)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่โรงพยาบาล กลุ่มภารกิจ ลักษณะบทบาทหน้าที่ จำนวนครั้งของการใช้บริการเฉลี่ย และสถานภาพการทำงาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (M) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าสูงสุด (Max) และค่าต่ำสุด (Min)
2. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจในการรับบริการ โดยการทดสอบที่แบบไม่เป็นอิสระต่อกัน (Paired t-test)

จริยธรรมวิจัย

การวิจัยนี้ได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัย จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี เลขที่ 92/2563 ลงวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2563

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไป ดังนี้

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เพศหญิง (ร้อยละ 91.2) อายุ 21 - 30 ปี (ร้อยละ 32.2) โดยอายุเฉลี่ย 37.96 ปี สถานภาพการสมรสโดยสมรสแล้ว (ร้อยละ 50.4) การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 58.8) สังกัดกลุ่มภารกิจโรงพยาบาล (ร้อยละ 57.1) ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลไม่เกิน 10 ปี (ร้อยละ 53.9) โดยเฉลี่ย 12.28 ปี ลักษณะบทบาทหน้าที่ในระดับผู้ปฏิบัติ (ร้อยละ 90.3) โดยเป็นข้าราชการ (ร้อยละ 51.5) และใช้บริการกลุ่มงานการเงินเฉลี่ยไม่เกิน 5 ครั้งต่อเดือน (ร้อยละ 71.0) โดยเฉลี่ย 4.09 ครั้งต่อเดือน ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะข้อมูลทั่วไป (n=466)

ลักษณะข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	41	8.8
หญิง	425	91.2
อายุ (ปี)		
ไม่เกิน 20	3	0.6
21 - 30	150	32.2
31 - 40	119	25.5
41 - 50	122	26.2
51 - 60	72	15.5
M= 37.96, S.D.= 10.38, Min.= 18, Max.= 59		
สถานภาพสมรส		
โสด	192	41.2
สมรส	235	50.4
หม้าย/หย่า/แยก	39	8.4
การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	164	35.2
ปริญญาตรี	274	58.8
สูงกว่าปริญญาตรี	28	6.0
กลุ่มภารกิจของการปฏิบัติงาน		
ด้านบริการปฐมภูมิ	24	5.2
ด้านอำนวยการ	44	9.4
ด้านการพยาบาล	266	57.1
ด้านพัฒนาระบบบริการ และสนับสนุนบริการสุขภาพ	23	4.9
ด้านบริการทุติยภูมิ และตติยภูมิ	105	22.5
ด้านผลิตบุคลากรทางการแพทย์	4	0.9
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ (ปี)		
ไม่เกิน 10	251	53.9
11 - 20	109	23.4
21 - 30	82	17.6
31 - 40	24	5.2
M= 12.28, S.D.= 9.97, Min.= 8 เดือน, Max.= 40 ปี		
ลักษณะบทบาทหน้าที่		
หัวหน้ากลุ่มภารกิจ/กลุ่มงาน/ฝ่าย/หอผู้ป่วย/งาน	41	8.8
ผู้ปฏิบัติงาน	421	90.3
ไม่สามารถระบุได้	4	0.9

ตาราง 1 (ต่อ)

ลักษณะข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ลักษณะบทบาทหน้าที่		
หัวหน้ากลุ่มภารกิจ/กลุ่มงาน/ฝ่าย/หอผู้ป่วย/งาน	41	8.8
ผู้ปฏิบัติงาน	421	90.3
ไม่สามารถระบุได้	4	0.9
สถานภาพการทำงาน		
ข้าราชการ	240	51.5
พนักงานราชการ	21	4.5
พนักงานกระทรวง	148	31.8
ลูกจ้างชั่วคราว /รายวัน /รายชั่วโมง /รายคาบ	45	9.7
ไม่สามารถระบุได้	12	2.6
การใช้บริการกลุ่มงานเงินเฉลี่ยต่อเดือน (ครั้ง)		
ไม่เกิน 5	331	71.0
6-10	121	26.0
11-15	1	0.2
16-20	13	2.8

M= 4.09, S.D.= 4.36, Min.= 1, Max.= 20

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
 กลุ่มงานการเงิน โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จำแนกตามรายด้านและรวมทุกด้าน

ความคาดหวังและความพึงพอใจ	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	M	S.D.	ระดับ	M	S.D.	ระดับ
ด้านการบริการ	4.66	0.95	สูง	3.98	0.86	ปานกลาง
ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.72	0.97	สูง	4.04	0.91	ปานกลาง
ด้านการอำนวยความสะดวก	4.62	1.00	สูง	3.99	0.90	ปานกลาง
รวมทุกด้าน	4.67	0.96	สูง	4.00	0.87	ปานกลาง

จากตาราง 2 พบว่า ความคาดหวังต่อการใช้บริการกลุ่มงานการเงิน ทั้งรายด้านและรวมอยู่ในระดับสูง โดยด้านที่มีความคาดหวังต่อการใช้บริการสูงสุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ (M= 4.72, S.D.= 0.97) และด้านการอำนวยความสะดวกต่ำสุด (M= 4.62, S.D.= 1.00) ส่วนความคาดหวังโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (M= 4.67, S.D.= 0.96)

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการกลุ่มงานการเงิน พบว่า ทั้งรายด้านและรวมอยู่ในระดับปานกลาง (M= 4.00, S.D.= 0.87) โดยด้านที่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสูงสุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ (M= 4.04, S.D.= 0.91) และด้านการบริการต่ำสุด (M= 3.98, S.D.= 0.86)

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการ กลุ่มงานการเงิน โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

ความคาดหวังและความพึงพอใจ	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ระดับต่ำ (M= 1.00 - 2.66)	8	1.7	27	5.8
ระดับปานกลาง (M= 2.67 - 4.33)	186	39.9	289	62.0
ระดับสูง (M= 4.34 - 6.00)	272	58.4	150	32.2

จากตาราง 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (ร้อยละ 58.4) มีความคาดหวังต่อการใช้บริการในระดับสูง ในขณะที่ 2 ใน 3 (ร้อยละ 62.0) มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการในระดับปานกลาง

ตาราง 4 เปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังและความพึงพอใจจำแนกรายด้านและรวม

ความคาดหวังและความพึงพอใจ	M	SD	t	p-value
ความคาดหวังด้านการบริการ	4.66	.97	13.97*	< 0.05
ความพึงพอใจด้านการบริการ	3.98	.86		
ความคาดหวังด้านคุณภาพการให้บริการ	4.72	.97	13.91*	< 0.05
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	4.04	.90		
ความคาดหวังด้านการอำนวยความสะดวก	4.62	.99	11.98*	< 0.05
ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวก	3.99	.90		
ความคาดหวังรวม	4.67	.96	13.16*	< 0.05
ความพึงพอใจรวม	4.00	.86		

* $p < 0.01$

จากตาราง 4 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการพบว่าความคาดหวังทั้งด้านการบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) โดยค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อการบริการของกลุ่มงานการเงินสูงกว่าความพึงพอใจ

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มงานการเงิน โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการรับบริการ และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจในการรับบริการของกลุ่มงานการเงิน โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ความคาดหวังต่อการบริการของกลุ่มงานการเงิน โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ สูงกว่าความพึงพอใจอย่างนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) แสดงให้เห็นว่า คุณภาพและประสิทธิภาพทางการบริการทางการเงินนั้นมีความสำคัญต่อสมาชิกขององค์กรทั้งในภาพส่วนบุคคลและในภาพขององค์กรนั้น ๆ โดยเฉพาะ

องค์กรในสังกัดของหน่วยงานกระทรวงสาธารณสุข และเนื่องจากการบริหารการเงินการคลังเป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งที่สำคัญของ 6 เสาหลักของระบบสุขภาพ (Six building blocks) ตามแนวคิดขององค์การอนามัยโลก (WHO) โดยแนวคิดที่ 3 ของ Six building blocks คือ การจัดระบบการเงิน (Financing) ซึ่งประกอบไปด้วยการจัดทำแผนของงบประมาณ เช่น หมวดเงินเดือน ประกอบด้วย เงินงบประมาณ/เงินบำรุง เงินเดือน ค่าจ้างประจำ ค่าตอบแทนพิเศษ เงินเดือนเต็มขั้น เงินค่าตอบแทนพิเศษ (พตส.) หมวดวัสดุ ต้องมีการวางแผนการใช้ร่วมกับข้อมูลย้อนหลัง และ Service plan เป็นเกณฑ์ในการกำหนด รวมทั้งวัสดุสำนักงานในรายไตรมาส ตลอดจนวัสดุการแพทย์ วัสดุวิทยาศาสตร์ และกำหนดการเบิก - จ่ายให้เป็นไปตามหน่วยเบิกย่อยที่กำหนด หมวดครุภัณฑ์ และสิ่งก่อสร้างต้องกำหนดแนวทางการดำเนินงานของแต่ละปี ครุภัณฑ์ที่ขอต้องมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์และ Service plan การจัดทำแผนล่วงหน้า 3 ปี พร้อมเรียงลำดับความสำคัญของเครื่องมือการระบุเหตุผลที่ขอต้องชัดเจน มีข้อมูลเชิงปริมาณทั้งจำนวนครุภัณฑ์และผู้ป่วย โดยมีความสอดคล้องกัน หมวดการบริหารคน (HRM) ประกอบด้วย การสรรหา คัดเลือก บรรจุแต่งตั้งบุคคล (Recruitment + Selection and placement) การฝึกอบรมและการพัฒนา (Human resource training and development) ประเมินผล การปฏิบัติงานของบุคลากร (Performance appraisal) การจัดการบริหารค่าตอบแทน สวัสดิการและผลประโยชน์ (Compensation, benefit and service) การดำเนินการเกี่ยวกับระเบียบวินัย (Discipline) การดูแลด้านสุขภาพและความปลอดภัย (Safety and health) การส่งเสริมเรื่องแรงงานสัมพันธ์ (Labour relation) และรับผิดชอบดูแลระบบข้อมูล การตรวจสอบ และการวิจัยทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการเพิ่มพูน คุณสมบัติที่มีอยู่ในตัวมนุษย์ โดยใช้กลวิธีต่าง ๆ เช่น ฝึกอบรม ฝึกปฏิบัติการ ศึกษาดูงาน การวางแผนการพัฒนาศักยภาพ ประเมินตนเอง จากผลการดำเนินงานของปีที่ผ่านมา การเทียบเคียง (Benchmark) กับโรงพยาบาลในเขต/นอกเขต นโยบายของหน่วยงาน องค์กร เขตสุขภาพ กระทรวง โดยการพัฒนาศักยภาพ (On the job training) รองรับระบบบริการ (Case manager, diseased manager, system manager) และการเพิ่มระบบบริการ เช่น แพทย์เฉพาะทางที่จะเรียนจบแต่ละปี ซึ่งการวางแผนการพัฒนาบุคลากร ต้องมีการกำหนดหลักสูตร สถาบันที่เปิดหลักสูตร การคัดเลือกบุคลากรเข้าอบรมตามหลักสูตร การกำหนดช่วงเวลาที่จะจัดอบรมและกำหนดงบประมาณที่ใช้จ่ายตลอดหลักสูตร ทั้งหมดนั้นเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ขับเคลื่อนในการพัฒนางานบริการสุขภาพทั้งระบบ ความคาดหวังที่สูงและองค์ประกอบต่อความคาดหวังของสมาชิกส่งผลต่อระบบการทำงานตั้งแต่ปัจจัยการนำเข้า (Input) กระบวนการทำงาน (Process) และผลผลิต (Output, outcome, impact) ทำให้หน่วยงานหรือองค์กรนั้น ๆ สามารถดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และตอบสนองต่อเป้าประสงค์ พันธกิจ และวิสัยทัศน์ขององค์กรต่อไป

2. สำหรับความพึงพอใจในการใช้บริการของกลุ่มงานการเงิน โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ พบว่าความพึงพอใจต่อการใช้บริการของกลุ่มงานการเงินทั้งรายด้านและรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ Borkerd (2011) ที่ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจต่อฝ่ายการเงินของบุคลากร โรงพยาบาลพลพลพยุหเสนา พบว่ามีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับปานกลางทั้งในด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่ การให้บริการและด้านให้ข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งสอดคล้องกับการศึกษาของ Thamchai (2014), Chimchang (2018), Muangkheew (2012), Ruadrew (2015), และ Khanawet (2016) และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 62.0) โดยความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด 5 อันดับแรก คือ 1) มีน้ำดื่มหรือเครื่องดื่มบริการแก่ผู้มารับบริการ (M= 3.64) 2) มีคู่มือ หรือเอกสารอธิบาย

ขั้นตอนการบริการต่าง ๆ เพื่อติดต่อสื่อสารกับผู้มารับบริการ ($M = 3.81$) 3) มีระบบการแจ้งข่าวสาร การอธิบาย คำแนะนำใหม่ ๆ ให้กับผู้รับบริการ ($M = 3.84$) 4) มีเก้าอี้ หรือนั่งสำหรับผู้รอรับบริการ อย่างเพียงพอ ($M = 3.89$) และ 5) มีป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการของกลุ่มงานการเงินที่มีความชัดเจน อ่านแล้วเข้าใจ ($M = 3.89$) จะเห็นได้ว่าในส่วนของความพึงพอใจในเรื่องของการมีน้ำดื่มหรือ เครื่องดื่มบริการแก่ผู้มารับบริการมีความคาดหวังอยู่ในระดับต่ำที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 แต่เมื่อนำไป เปรียบเทียบกับความคาดหวังในเรื่องนี้มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.33 อธิบายได้ว่า ถึงแม้ว่าผู้รับบริการคาดหวัง การบริการด้านการจัดให้น้ำดื่มหรือเครื่องดื่มบริการแก่ผู้มารับบริการจะน้อยที่สุด แต่ก็สูงกว่าระดับ ความพึงพอใจ อาจจะด้วยภาระหน้าที่หรือระยะเวลาของการติดต่อสื่อสารอาจจะมีเวลานาน รวมทั้งกลุ่มงาน การเงินตั้งอยู่ที่อาคารผู้ป่วยนอกซึ่งเป็นอาคารเพิ่งสร้างใหม่ ชั้นที่ 4 และอยู่ในทิศทางเอียงมาทางอีกด้านหนึ่งของ โรงพยาบาลทำให้ห่างไกลจากหน่วยงานอื่น ๆ ของโรงพยาบาลหลาย ๆ หน่วยงาน การเดินทางมาติดต่อที่ กลุ่มงานการเงินบางหน่วยงานต้องเดินเท้าด้วยระยะทางไกล บางหน่วยงานใช้จักรยานยนต์ในการเดินทาง รวมทั้งโรงพยาบาลมีนโยบายในการประหยัดพลังงานด้วยการเดินขึ้นบันได ดังนั้น การบริการน้ำดื่มจึงมีความ จำเป็นสำหรับผู้มารับบริการ และเป็นไปในทิศทางเดียวกับความพึงพอใจในการมีเก้าอี้ หรือนั่งสำหรับ ผู้รอรับบริการอย่างเพียงพอ นอกจากนั้นจะเห็นได้ว่าการมีป้ายประชาสัมพันธ์ การแจ้งข่าวสารและการมีคู่มือ ต่าง ๆ มีความจำเป็นต่อผู้รับบริการ เพราะทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าใจศึกษาข้อมูลด้วยตนเอง ลดกิจกรรม การมารับบริการที่กลุ่มงานการเงินได้ในระดับหนึ่ง

3. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ พบว่า ความคาดหวัง ทั้งด้านการบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และรวมทุกด้าน สูงกว่า ความพึงพอใจ และแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) แสดงให้เห็นว่า การให้บริการของกลุ่มงาน การเงินยังอยู่ในระดับต่ำกว่าผู้รับบริการคาดหวัง อาจเกิดจากองค์ประกอบหลาย ๆ อย่างทั้งด้านตำแหน่งที่ตั้ง ของกลุ่มงาน จำนวนบุคลากรของกลุ่มงานการเงินที่มีน้อย ไม่เพียงพอ ภาระงานการบริการเจ้าหน้าที่มี แนวโน้มจำนวนมากขึ้น สถานที่หรือห้องให้บริการมีความคับแคบ ไม่มีพื้นที่สำหรับการอำนวยความสะดวก ตามความต้องการ รวมทั้งในช่วงของการวิจัยเป็นช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้การบริหาร จัดการต่าง ๆ ได้ค่อนข้างยาก และภาระงานที่ต้องปฏิบัติมากขึ้น ระมัดระวังมากขึ้นเพื่อสอดคล้องกับแนวทาง การควบคุมป้องกันโรคดังกล่าว ส่งผลให้ความพึงพอใจจึงมีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าความคาดหวังและแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น การพัฒนาหรือค้นหาแนวทางการจัดการบริการให้ตอบสนองต่อผู้รับบริการ ให้ดีที่สุดเหมาะสมกับทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด จึงมีความจำเป็นต่อการพัฒนาในอนาคตต่อไปเนื่องจาก งานการเงินเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญต่อการพัฒนาระบบสุขภาพ (Service plan) ตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

การนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการศึกษาสามารถนำผลไปใช้ในการพัฒนางานบริการของกลุ่มงานการเงินให้มีการจัดการการเงิน ที่เหมาะสม และเอื้ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ โดยการนำผลการวิจัยเข้าสู่คณะกรรมการพัฒนาของกลุ่มงานการเงิน ได้ร่วมกันวางแผนพัฒนาการบริการให้ตรง กับความต้องการหรือความคาดหวังอันนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ และมีการจัดทำแผนงบประมาณ

การเงินให้ตอบสนองในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ขององค์กร รวมไปถึงรองรับระบบบริการสุขภาพตามเป้าหมายพันธกิจ และวิสัยทัศน์ ขององค์กรที่เหมาะสมต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาถึงความคาดหวังหรือความต้องการของผู้รับบริการในการติดตามเยี่ยมหรือศึกษาในเชิงลึกผ่านช่องทางที่หลากหลายทั้งในสถานการณ์ปกติ และสถานการณ์ที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เพื่อประกอบการพัฒนาแนวทางการปฏิบัติที่ดี (Good practice) ต่อไป รวมทั้งศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับโปรแกรมการพัฒนาการบริการของกลุ่มงานการเงินต่อไป

References

- Borkerd. S. (2011). *Satisfaction of service, financial group, Phahon Phol Payuhasena Hospital*. Kanchanaburi. (Duplicate document) (in Thai)
- Chatthong, K. (2017). *Statistic and research of health science. Restore knowledge of Community-Public Health Profession Project*. Counsil of Community-Public Health. Nontaburi. (in Thai)
- Chimchang, J. (2018). *The expectations and satisfactions of customers towards using mobile banking service*. A dissertation submitted in partial fulfillment of the requirement for the master degree of businessadministration program Rajamangala University of Technology Krungthep. (in Thai).
- Chumphon Khet Udomsakdi Hospital. (2020). *Government inspection report, Chumphon Khet Udomsakdi Hospital*. Chumphon. (Duplicate document) (in Thai)
- Chumphon Khet Udomsakdi Hospital. (2020). *Strategy plan 2020 of Chumphon Khet Udomsakdi Hospital*. Chumphon. (Duplicate document) (in Thai)
- Khanawet, S. (2016). Satisfaction in financial services of department of finance Mahasarakham hospital. *Mahasarakham Hospital Journal*, 13(3), 100-105.
- Muangkhew, C. (2012). *Expectation and satisfaction towards service quality of registration and student affairs of faculty of mass communication technology*, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. Retrieved November 3, 2020 from <https://www.research.rmutt.ac.th/?p=8358>. (in Thai)
- Office of the Civil Service Commission. (2010). *Civil servant competency manual: Core competency manual*. Nonthaburi. (in Thai)
- Office of the Civil Service Commission. (2013). *Career path planning*. Nonthaburi. (in Thai)



- Ruadrew, K. (2015). *The expectation and the satisfactory of the service user the Uttayan Karn Acheep Chaipattana at Nakorn Pathom province*. A dissertation submitted in partial fulfillment of the requirement for the master of business administration master of business administration program graduate school, Silpakorn University. (in Thai)
- Thamchai, S. (2014). *Satisfaction of students towards service quality, Payap Technological & Business College*. Chaimai. (Duplicate document) (in Thai)
- Sriwong, P., Yokhun, W., Jaikong, S., & Namma, S. (2017). Development of financial service management system of office of disease prevention and control 6th Khon Khen. *Disease Prevention and Control 6th Khon Khen Journal*, 24(1), 105-117.