

ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการงานการเงิน โรงพยาบาลมหาสารคาม

Satisfaction in financial services of department of finance Mahasarakham hospital

สุภาพรณ คณະเวทย์*

Suphaphorn Khanawet

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ : เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของงานการเงิน โรงพยาบาลมหาสารคาม

วิธีและรูปแบบการวิจัย : เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Crosssectional descriptive study) ในระหว่างเดือนมีนาคม ถึงเดือนพฤษภาคม 2559 โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นซึ่งกลุ่มประชากรศึกษาจำนวน 130 คน ซึ่งเป็นบุคลากรในโรงพยาบาลมหาสารคามที่เป็นหัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างาน หัวหน้าหอผู้ป่วยและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับแผนงานและโครงการของหน่วยงานที่รับผิดชอบมีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย : ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของงานการเงิน โรงพยาบาลมหาสารคาม ในภาพรวม บุคลากรที่ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.7$, $SD = .527$) โดยเมื่อคิดรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.07$, $SD = .563$) รองลงมาด้านเอกสารเบิกจ่าย ($\bar{X} = 3.77$, $SD = .629$) ด้านขั้นตอนการดำเนินการ ($\bar{X} = 3.72$, $SD = .580$) และด้านสถานที่ ($\bar{X} = 3.25$, $SD = .693$) ตามลำดับ

สรุป : จากผลการศึกษาพบว่าบุคลากรผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านบุคลากรงานการเงินโรงพยาบาลมหาสารคามอยู่ในระดับมากที่สุดและความพึงพอใจด้านสถานที่ทั่วไป ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ในส่วนการผลิตคู่มือและระเบียบปฏิบัติในการให้บริการยังต้องปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, งานการเงิน , การบริการ, โรงพยาบาลมหาสารคาม

ABSTRACT

Objective : To study satisfaction in financial service of department of finance of Mahasarakham hospital.

Material and method : This study is a cross sectional descriptive study. It is done between March to May 2016. The original structural questionnaires are completed by 130 employees in Mahasarakham hospital. The 130 employees include Heads of division, Head of departments, Heads of ward nurse and employees who involved in department of finance. The statistics are described in percent, mean and standard deviation.

Result : Overall satisfaction in financial service is in high level (mean 3.7/5, SD .527) Satisfaction in personal service is in highest level (mean 4.07/5, SD .563), Satisfaction in documentation is in high level (mean 3.77/5, SD .629), Satisfaction in financial process is in high level (mean 3.72/5, SD .580) and Satisfaction in environment is in high level (mean 3.25/5, SD .693)

Conclusion : Satisfaction in financial service in overall is in high level. Satisfaction in personal service is in highest level. The communication and financial manual should be done and developed.

Keyword : Satisfaction, Department of finance, Service, Mahasarakham hospital.

ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย

โรงพยาบาลมหาสารคาม เป็นโรงพยาบาลทั่วไปที่ได้ดำเนินงานพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องได้รับการประเมินมาตรฐาน HA มาตั้งแต่ปี 2554 และได้ดำเนินการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตามยุทธศาสตร์ของโรงพยาบาลที่จะพัฒนาระบบบริการเพื่อก้าวสู่ความเป็นโรงพยาบาลเชี่ยวชาญระดับสูง โดยมีพันธกิจในเรื่องพัฒนาระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการเงินการคลังอย่างมีประสิทธิภาพ ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสม กลุ่มงานการเงินและพัสดุ เป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีบทบาทและมีความสำคัญให้บริการทางการเงิน บัญชีแก่ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ตรวจสอบได้ เป็นกลุ่มงานที่ต้องทำตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด เพื่อให้กิจกรรมทุกอย่างดำเนินการได้และก่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

งานการเงินเป็นงานที่มีความสัมพันธ์กับทุกหน่วยงานในโรงพยาบาลมหาสารคาม เพราะการดำเนินงานทุกกิจกรรมต้องอิงงบประมาณในการขับเคลื่อนให้กิจกรรมนั้นๆ

สำเร็จ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ยกตัวอย่างเช่น การจัดโครงการมีขั้นตอนตั้งแต่การเขียนโครงการ การขออนุมัติจัดโครงการและการของบประมาณ รวมไปถึงการเบิกจ่ายงบประมาณเมื่อโครงการสิ้นสุด ทุกกระบวนการล้วนสัมพันธ์กับงานการเงินทั้งสิ้น ทั้งยังรวมถึงการเดินทางไปราชการเพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเองหรือเป็นการเดินทางที่มีภารกิจต่างๆ ก็ย่อมสัมพันธ์กับงานการเงินตั้งแต่การขออนุมัติเดินทาง การเบิกจ่าย การยืมเงินและการรายงานการเดินทางไปราชการ แม้กระทั่งการประชุมเพื่อดำเนินงานต่างๆยังต้องมีการเบิกจ่ายค่ารับรอง ค่าพิธีการ เพื่อให้การประชุมนั้นสำเร็จและลุล่วงไปด้วยดี แสดงให้เห็นว่า งานการเงินเป็นงานที่ต้องมีการติดต่อ ประสานงานและสัมพันธ์กับทุกกิจกรรมที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ผู้วิจัยในฐานะหัวหน้างานการเงินและพัสดุ ที่รับผิดชอบและให้บริการด้านการเงินการเบิกจ่าย หลักฐานเอกสารต่างๆ จึงมีความสนใจที่จะดำเนินการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ประกอบกับปัญหาอุปสรรค เพื่อหาแนวทางในการที่จะปรับปรุงแก้ไขการให้บริการที่เหมาะสม

สมและมีประสิทธิภาพซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรผู้ใช้บริการต่อการให้บริการงานการเงิน โรงพยาบาลมหาสารคาม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านเอกสารการเบิกจ่าย

2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของบุคลากรผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของงานการเงิน โรงพยาบาลมหาสารคาม

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการงานการเงิน โรงพยาบาลมหาสารคาม ปัญหาและข้อเสนอแนะของบุคลากรผู้ใช้บริการ เพื่อพัฒนาการให้บริการของงานการเงิน โรงพยาบาลมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรโรงพยาบาลมหาสารคามที่ใช้บริการงานการเงิน โรงพยาบาลมหาสารคาม ซึ่งได้จากการเลือกแบบเจาะจง ประกอบไปด้วยหัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างาน หัวหน้าหอ และผู้รับผิดชอบแผนงานโครงการในหน่วยงาน จำนวน 130 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพ หรือ ข้อมูลภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน สังกัดกลุ่มงาน จำนวนครั้งในการติดต่อใช้บริการ และท่านใช้บริการด้านใดมากที่สุด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของบุคลากรผู้ใช้บริการงานการเงิน โรงพยาบาลมหาสารคาม เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านเอกสารการเบิกจ่าย

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับจุดเด่น สิ่งที่ต้องปรับปรุง และข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อพัฒนาการให้บริการของงานการเงิน โรงพยาบาลมหาสารคาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีแจกแบบสอบถามให้แก่บุคลากรโรงพยาบาลมหาสารคามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยได้แบบสอบถามสมบูรณ์กลับคืนจำนวน 114 ชุด จากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 130 คน คิดเป็นร้อยละ 84.44

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และมีเกณฑ์การแปลค่าคะแนนเฉลี่ย ได้แก่ ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับพึงพอใจน้อย ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับพึงพอใจมาก และค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับพึงพอใจมากที่สุด

ผลการวิจัย

ในส่วนของข้อมูลทั่วไปของบุคลากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 74.6 อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี 57 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 15 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 75.4 สังกัดกลุ่มพยาบาล 39 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 มาติดต่อใช้บริการงานการเงิน 11 ครั้ง/ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 40.4 มาติดต่อใช้บริการด้านการเบิกจ่ายเงินไปราชการ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 40.4

ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรที่ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = .527) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = .563) รองลงมาด้านเอกสารเบิกจ่าย ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = .629) ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = .580) และด้านสถานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.25$, S.D. = .693) ตามลำดับ ดังตาราง 1

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในภาพรวมของแต่ละด้าน

รายละเอียดหัวข้อ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ	4.07	.563	มาก	1
ด้านเอกสารเบิกจ่าย	3.77	.629	มาก	2
ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน	3.72	.580	มาก	3
ด้านสถานที่	3.25	.693	ปานกลาง	4
ค่าเฉลี่ยรวม	3.70	.527	มาก	

จากตาราง 1 เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยตามขั้นตอนแต่ละด้าน โดยเรียงตามค่าเฉลี่ย พบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ความเป็นมิตร อธิบายดีและมีมนุษยสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = .669) ความเป็นกันเองไม่ถือตัวในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = .734) ตามลำดับ และอยู่ในระดับมาก จำนวน 11 ข้อ ได้แก่ การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ตลอดจนช่วยแก้ปัญหาให้ท่านได้ ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = .659) ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = .588) การดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = .791) การแต่งกายสะอาด สุภาพ เรียบร้อย ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = .704) การให้บริการด้วยความเสมอภาค ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = .665) การยิ้มแย้ม การต้อนรับและการกล่าวคำอำลา ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = .721) การให้บริการด้วยวาจาอ่อนน้อม ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = .696) เจ้าหน้าที่มีประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญ ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = .665) การบริการตรงเวลา ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = .758) จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ/ให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = .622) และให้บริการอย่างต่อเนื่องครบวงจร ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = .641) ตามลำดับ

ด้านเอกสารการเบิกจ่าย บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เมื่อท่านไม่เข้าใจแบบฟอร์มหรือติดขัดในเรื่องกฎ ระเบียบต่างๆ เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายให้แก่ท่านเป็นอย่างดี

($\bar{X} = 3.97$, S.D. = .671) แบบฟอร์มมีความครบถ้วนถูกต้องและชัดเจน ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = .735) มีการจัดแบบฟอร์มที่สะดวกต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = .733) ข้อความในแบบฟอร์มเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = .703) แบบฟอร์มการเบิกจ่ายที่ได้จากระบบ MIS มีความสะดวกรวดเร็วมากกว่าเดิม ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = .761) และเอกสารการเบิกจ่ายมีการจัดเก็บที่ดี สามารถค้นหาลำบาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = .832) ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลให้ท่านทราบอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.29$, S.D. = .838)

ด้านขั้นตอนการดำเนินงานบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ การปฏิบัติงานมีความถูกต้องตามระเบียบปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = .661) การให้บริการอย่างเป็นระบบ มีลำดับขั้นตอน ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = .747) รองลงมา คือ ระยะเวลาในการตรวจสอบใบสำคัญเบิกจ่ายมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = .715) มีความรวดเร็วในการทักท้วงเมื่อมีข้อผิดพลาด ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = .713) ขั้นตอนบริการไม่ยุ่งยาก ซ้ำซ้อน ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = .753) มีการจัดระบบขั้นตอน การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = .756) และระยะเวลาในการคืนเงินยืมทดรองมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = .927) ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ท่านได้รับคำแนะนำในการติดต่อกันในเรื่องเกี่ยวกับระเบียบ กฎหมายและขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = .782) และท่านคิดว่าหน่วยงานให้บริการมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยว

กับระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนการ ปฏิบัติให้ทราบอยู่เป็นระยะๆ ($\bar{X}$ = 3.25, S.D. = .641) ตามลำดับ

ด้านสถานที่ในการให้บริการ บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ อาคารสถานที่สะอาดกว้างขวางเหมาะสม ($\bar{X}$ = 3.46, S.D. = .754) สถานที่สะอาด แสงสว่างเพียงพอและเป็นระเบียบ ($\bar{X}$ = 3.44, S.D. = .753) ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ มีจุดบริการรับ - ส่งเอกสาร ($\bar{X}$ = 3.27, S.D. = .823) บรรยากาศ ปลอดภัย ($\bar{X}$ = 3.25, S.D. = .750) ป้ายบอกตำแหน่งและจุดให้บริการต่างๆ ชัดเจน ($\bar{X}$ = 3.18, S.D. = .905) มีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X}$ = 2.93, S.D. = .938) ตามลำดับ

ในส่วนของผู้จุดเด่น การให้บริการของงานการเงิน โรงพยาบาลมหาสารคาม ได้แก่

การทำงานของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพ

เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำที่ดี ถูกต้อง เหมาะสม และทักท้วงเมื่อมีข้อผิดพลาด

มีการเก็บรักษาเอกสารอย่างเป็นระบบ ค้นหาได้ง่าย

และในสิ่งที่ควรปรับปรุงและขอเสนอแนะของการให้บริการงานการเงิน โรงพยาบาลมหาสารคาม ดังต่อไปนี้

1. ด้านอาคารสถานที่ ควรมีการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมให้มีความเป็นระเบียบ นำเข้ามาติดต่อบริการ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีป้ายบอกชัดเจนเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการติดต่อสื่อสาร เข้ารับบริการได้สะดวกรวดเร็ว

2. การประชาสัมพันธ์ ควรมีคู่มือ ระเบียบ และแบบฟอร์มต่างๆ ในการใช้บริการ แจ้งเวียนให้หน่วยงานได้รับทราบ หรือลงในระบบอินทราเน็ตให้เป็นปัจจุบัน

3. ควรมีการปรับปรุงการทำงานให้เป็น One Stop Service สามารถทำงานแทนกันได้ จัดทำขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ ให้เห็นชัดเจน มีการประสานเวลาให้เห็นทุกขั้นตอน และใช้ระเบียบปฏิบัติให้เป็นแนวทางเดียวกันในโรงพยาบาล

4. ควรจัดให้มีบริการเชิงรุก แจ้งความคืบหน้า และเมื่อได้รับอนุมัติเงินหรือโอนเงินเข้าบัญชีควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ

5. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายการเงิน ควรมียูนิฟอร์มที่เป็นเอกลักษณ์ บางวัน เพื่อให้ดูเป็นระเบียบสวยงาม

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลมหาสารคาม ที่ให้บริการงานการเงิน โรงพยาบาลมหาสารคาม มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานการเงิน โรงพยาบาลมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ รองลงมาด้านเอกสารเบิกจ่าย ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน และด้านสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ สามารถอธิบายได้ว่า บุคลากรโรงพยาบาลมหาสารคาม ที่ให้บริการงานการเงิน โรงพยาบาลมหาสารคาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการเงิน เจ้าหน้าที่มีอัตราค่าเฉลี่ยและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเองไม่ถือตัวในการให้บริการ มีความรู้ด้านกฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ สามารถให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามต่างๆ และช่วยแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี การให้บริการมีความถูกต้อง ซื่อสัตย์สุจริต เอาใจใส่ในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการด้วยวาจาอ่อนน้อม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของมณีวรรณ ต้นไทย¹ ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการในด้านต่างๆ ความสะดวกที่ได้รับ ตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คุณภาพของการบริการที่ได้รับ ระยะเวลาในการดำเนินการ และข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และงานวิจัยของขจรจิตรและการศึกษาของเกล้าพิระ^{2,3} พบว่าด้านที่บุคลากรผู้ให้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการด้านการเงินสูงสุด คือ ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่

จุดเด่นของการให้บริการงานการเงิน โรงพยาบาลมหาสารคาม คือ เจ้าหน้าที่มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำที่ดี ถูกต้องเหมาะสม ทักท้วงเมื่อมีข้อผิดพลาด และมีการเก็บรักษา

เอกสารอย่างเป็นระบบ ค้นหาได้ง่าย ส่วนสิ่งที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะ ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ควรมีการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมให้มีความเป็นระเบียบ ให้ความสะดวกในการติดต่อเพื่อใช้บริการ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีป้ายบอกชัดเจนเพื่อง่ายต่อการติดต่อสื่อสาร เข้ารับบริการได้สะดวกรวดเร็ว ด้านการการประชาสัมพันธ์ ควรมีคู่มือ ระเบียบ และแบบฟอร์มต่างๆในการใช้บริการ แจกเวียนให้หน่วยงานได้รับทราบ หรือลงในระบบอินทราเน็ตให้เป็นปัจจุบัน ด้านระบบการทำงาน ควรมีการปรับปรุงการทำงานให้เป็น One Stop Service สามารถทำงานแทนกันได้ จัดทำขั้นตอนการทำงานต่างๆ ให้เห็นชัดเจน มีการประสานเวลาให้เห็นทุกขั้นตอน และใช้ระเบียบปฏิบัติให้เป็นแนวทางเดียวกันในโรงพยาบาล ด้านการบริการควรจัดให้มีบริการเชิงรุก แจ้งความคืบหน้า และเมื่อได้รับอนุมัติเงินหรือโอนเงินเข้าบัญชีควรแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ สามารถอธิบายได้ว่าบุคลากรที่มาให้บริการด้านการเงินมีความประทับใจการบริการด้วยใจและการบริการที่มีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของวิชัย ปิติเจริญธรรม⁴ ถึงการบริการด้วยใจ คือ การช่วยเหลือผู้อื่นด้วยใจที่รักในงานบริการ เพราะเห็นว่าการรับใช้ผู้อื่น และการให้ความสะดวกสบายแก่ลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กรนั้น เป็นงานที่มีคุณภาพ เป็นงานที่มีเกียรติเป็นงานที่มีประโยชน์ทั้งต่อตนเองและผู้อื่น ส่วนงานวิจัยของขจรจิตร อารังวิศร พบว่าบุคลากรของมหาวิทยาลัยที่มาให้บริการด้านการเงินมีความประทับใจ การบริการด้วยใจ (Service Mind) ส่วนสิ่งที่ควรปรับปรุงมากที่สุด คือ ด้านอาคารสถานที่และขั้นตอนในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับกับแนวคิดของ จูดารัตน์ หิรัญเมฆาวานิช⁵ ได้อธิบายถึง “ความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 6 ด้าน” คือ 1. ความสามารถในการจัดบริการให้ได้อย่างเพียงพอ แก่ความต้องการของผู้รับบริการ (Ample service) 2. ความสามารถในการจัดบริการให้ได้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคแก่ผู้มารับบริการ 3. ความสามารถจัดบริการให้ได้อย่างต่อเนื่อง โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้

บริการนั้น ๆ 4. ความสามารถจัดบริการให้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในการบริการ และความต้องการของประชาชนในบริการนั้น ๆ 5. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า และ 6. คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนได้แน่วปฏิบัติในการยืมเงินตราของราชการได้ทราบหมวดรายจ่าย ประเภทของการยืมเงินตราของราชการ ระยะเวลาการส่งใช้ใบสำคัญจ่าย และเงินสดเหลือจ่าย

จากการศึกษาครั้งนี้ได้ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการการเงินด้านต่าง ๆ และข้อเสนอแนะสามารถนำไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อพัฒนาระบบการบริการอย่างมีคุณภาพต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- 1.มณีนวรัตน์ ต้นไทย. พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์;2533
- 2.เกล้าพิระ นวะะภา. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองคลังสำนักงานเทศบาลตำบลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย ; 2553.
- 3.ขจรจิตร อารังวิศร และคณะ. ความพึงพอใจและแนวทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพด้านการเงินของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. จันทรเกษมสาร, ปีที่ 19 (36), (มกราคม – มิถุนายน). มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม; 2556.
- 4.วิชัย ปิติเจริญธรรม. การบริการด้วยหัวใจ. กรุงเทพฯ : บุ๊คแบงก์; 2548.
- 5.จูดารัตน์ หิรัญเมฆาวานิช. การบริหารที่มีคุณภาพ. นักบริหาร, ปีที่ 20 (4), (ตุลาคม – ธันวาคม). มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม; 2543.