

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาคนและสังคมในช่วงที่ผ่านมาเป็นบทบาทของภาครัฐที่ทำงานเชิงตั้งรับ เพื่อฟื้นฟูและแก้ไขปัญหาทางสังคมที่เกิดขึ้น และมุ่งเน้นการบริการสังคมให้กระจายครอบคลุมประชากรทุกกลุ่มอย่างทั่วถึง เพื่อให้คุณภาพชีวิตของคนไทยดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพคนและการคุ้มครองทางสังคม ต้องคำนึงถึงความผสมผสานของสังคมไทยที่มีความเปิดกว้างและยืดหยุ่นบนพื้นฐานของวัฒนธรรมที่ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน โดยเน้นการปรับปรุงกระบวนการและกลไกเพื่อระดมความร่วมมือทุกฝ่ายในการพัฒนาคุณภาพชีวิต และเสริมสร้างขีดความสามารถของรากฐานสังคมให้เข้มแข็ง โดยเฉพาะสถาบันครอบครัว รวมถึงการพัฒนาการบริหารจัดการหลักประกันทางสังคมที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคโลกาภิวัตน์ได้ส่งผลกระทบมายังประเทศไทย ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การพัฒนาด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร ส่งผลต่อผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารทางด้านสุขภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบกับผู้รับบริการมีความรู้เรื่องสุขภาพมากยิ่งขึ้นและรู้จักใช้สิทธิของตนเองมีโอกาสเลือกใช้บริการสุขภาพได้มากขึ้น จึงมีความคาดหวังและแสวงหาสถานบริการสุขภาพที่สามารถตอบสนองความต้องการตามที่คาดหวัง สถานบริการสุขภาพจำเป็นต้องมีการแข่งขันกันในเรื่องคุณภาพของผลผลิต และการบริการที่ประทับใจ การบริการที่มีคุณภาพนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการให้เกิดความพอใจสูงสุด เนื่องจากผู้ป่วยที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลส่วนใหญ่จะมาพร้อมกับความคาดหวังว่า การรักษาพยาบาลที่ได้รับนั้น เป็นการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพและได้รับบริการที่ประทับใจ

เพื่อให้คนไทยทุกคนได้รับการพัฒนาศักยภาพทุกด้าน แนวทางการพัฒนาในระยะที่ 5 ของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ให้มีความสำคัญกับการสร้างระบบสุขภาพที่ทำให้ประชาชนเข้าถึงการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพได้อย่างทั่วถึงเป็นธรรมชาติ โดยจะต้องพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านสุขภาพ ส่งเสริมการพัฒนาและการรับรองคุณภาพสถานพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชน ส่งผลให้โรงพยาบาลทุกแห่งต้องคำนึงถึงจุดประสงค์หลักในการให้บริการสุขภาพอนามัยแก่ผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ โดยถือเอาผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางในการรักษาพยาบาล ปัจจุบันวิทยาการด้านการแพทย์และสาธารณสุขมีความเจริญก้าวหน้าเป็นอย่างมาก บุคลากรทีมสุขภาพและผู้ให้บริการ ได้รับการเตรียมความพร้อมและส่งเสริมพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เป็นผู้มีทักษะและความรู้ทางวิชาการ มีคุณธรรมจริยธรรมและเจตคติที่ดีต่อ

วิชาชีพ รู้จักนำกระบวนการรักษาพยาบาลมาใช้อย่างถูกต้องตามมาตรฐาน รวมถึงเป็นผู้ที่เคารพในสิทธิมนุษยชนของผู้ใช้บริการทุกคน โดยไม่เลือกชั้น วรรณะ ภาษาและศาสนา และให้การรักษาพยาบาลที่เป็นองค์รวมอย่างมีประสิทธิภาพ

จากภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจของประเทศที่เกิดขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา ทำให้การดำรงชีวิตและภาวะเศรษฐกิจของประชาชนอยู่ในสภาพที่มีเงินเหลือจากรายได้ประจำ ไม่เพียงพอต่อค่ารักษาพยาบาลสำหรับความเจ็บป่วยครั้งสำคัญๆ ของสมาชิกในครอบครัว ประกอบกับสภาพของการแข่งขันในการให้บริการของสถานพยาบาลทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก และมีการแข่งขันทางการให้บริการอย่างมาก โดยทั้งนี้งบประมาณต่าง ๆ ที่ใช้ในการสนับสนุนโรงพยาบาลนั้นจะมาจากจำนวนของผู้มารับบริการ จึงทำให้การชักจูงและดึงดูดใจหรือการแข่งขันกันเพื่อให้มีผู้เข้ามาใช้บริการจากโรงพยาบาลจำนวนมากขึ้นในทุกโรงพยาบาล เพื่อนำสถิติของผู้เข้ารับบริการนี้ไปเป็นฐานการประมวลผลเพื่อของบประมาณของโรงพยาบาล ซึ่งจำนวนของผู้เข้ารับบริการนี้จะมีผลอย่างยิ่งต่อการของบประมาณเพื่อใช้ในการพัฒนาศักยภาพของโรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุขต่อไปในอนาคต

นอกจากนี้ ในแต่ละโรงพยาบาลได้มีการลงทุนในอนาคตที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของแผนกต่าง ๆ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความประทับใจในบริการและได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยทั้งนี้เพื่อให้โรงพยาบาลสามารถแข่งขันกับโรงพยาบาลในสังกัดอื่นๆ และโรงพยาบาลเอกชนได้ ดังนั้นหากว่าผู้เข้ารับบริการมีจำนวนคงที่หรือลดน้อยลง จะมีผลทำให้ในแต่ละปีโรงพยาบาลต้องประสบภาวะขาดทุน อันทำให้เกิดปัญหาสภาพคล่องในการบริหารงานและปัญหาสภาพคล่องในการบริการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และนอกจากนี้กองการพยาบาล ได้จัดทำมาตรฐานการพยาบาลเชิงวิชาชีพ โดยสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุขได้จัดทำมาตรฐานการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล หรือ HA (Hospital Accreditation) เมื่อปี พ.ศ. 2539 และนโยบายของรัฐบาลได้กำหนดให้โรงพยาบาลทุกแห่งจะต้องได้รับการตรวจรับรองคุณภาพโรงพยาบาลดังกล่าว ส่งผลให้ทุกโรงพยาบาลต้องมีการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการในทุกด้าน ทั้งนี้เพื่อเตรียมการเข้าสู่กระบวนการตรวจรับรองคุณภาพโรงพยาบาลด้วย (ศิริลัดดา ลิขิตจันทรวงศ์, 2547 : 3)

สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี สังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุขเป็นสถาบันที่ให้บริการเฉพาะทางเด็ก จึงทำให้ประชาชนพานบุตรหลานมารับบริการรักษาเพิ่มมากขึ้น โดยจากสถิติล่าสุดในเดือนกรกฎาคม – กันยายน พ.ศ. 2548 มีผู้มาเข้ารับบริการ จำนวน 97,452 คน อีกทั้งมีแนวโน้มว่าผู้ป่วยเด็กยังคงเพิ่มขึ้นอยู่ตลอดเวลา โดยสถาบันได้ให้บริการแก่ผู้ป่วยในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ห้องตรวจผู้ป่วยนอก ห้องปัจจุบันพยาบาล ห้องทันตกรรมเด็กแรกเกิด หอผู้ป่วยหู ตา

คอ จมูก และหอผู้ป่วยพิเศษ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีหน่วยงานด้านบริหารของโรงพยาบาล เช่น ฝ่ายการเงินและบัญชี ฝ่ายบริหาร สำนักงานพยาบาล ห้องประชุม ห้องมูลนิธิโรงพยาบาลเด็ก เป็นต้น ทำให้ทางโรงพยาบาลต้องพัฒนาระบบการให้บริการเพื่อเป็นการรองรับจำนวนผู้ป่วยที่มากขึ้น ด้วยความห่วงใยสุขภาพเด็กและความมุ่งมั่นที่จะส่งเสริมสุขภาพของประชาชน ด้วยความสามัคคีร่วมมือร่วมใจ พร้อมด้วยการประสานงานของทุกฝ่ายในโรงพยาบาล ในการที่จะทำให้ผู้มารับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็วและทั่วถึง และพยายามที่จะลดค่าใช้จ่ายของผู้ป่วยเพื่อเป็นการช่วยสภาพเศรษฐกิจของครอบครัวผู้ป่วยอีกประการหนึ่ง

ฝ่ายการเงินและบัญชี เป็นหน่วยงานหนึ่งของสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินีที่มีความสำคัญอย่างมากในการบริการของสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี เนื่องจากเป็นงานที่ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบ ต้องมีความซื่อสัตย์ และจะต้องบริการอย่างรวดเร็ว จากรายงานการตรวจรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี พบว่า ได้มีการปรับปรุงระบบการชำระเงินหลายครั้ง และได้เพิ่มจุดชำระเงินให้มากขึ้น แต่ถึงแม้ว่าฝ่ายการเงินและบัญชี รวมถึงฝ่ายอื่น ๆ ในสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี จะพยายามปรับปรุงให้บริการทุกด้านอย่างเต็มที่แล้วก็ตาม แต่จากการที่สถาบันมีผู้ป่วยมารับบริการในแต่ละวันเป็นจำนวนมาก ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว จึงเป็นการยากที่เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายในสถาบันจะให้บริการได้อย่างทั่วถึงโดย ไม่มีข้อบกพร่อง สถาบันจึงมักจะได้รับข้อร้องเรียนต่าง ๆ เช่น การพูดเชิงวิจารณ์ในด้านลบ หรือการปะทะกันระหว่างผู้มารับบริการกับเจ้าหน้าที่ในฝ่ายต่าง ๆ ให้เห็นอยู่เสมอ ซึ่งสาเหตุของการไม่พอใจเกิดจากผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการไม่เข้าใจหรือมีความเข้าใจผิดเกี่ยวกับขั้นตอนของการให้บริการ การรักษา และขาดการประสานงานในการทำงานระหว่างแผนกต่าง ๆ ของสถาบัน

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความคาดหวังของผู้มารับบริการ ซึ่งเป็นความต้องการของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขที่จะให้ฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ให้บริการในด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความสะดวกในการรับบริการ ด้านขั้นตอนการรับบริการ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านค่าใช้จ่าย มากน้อยเพียงใด มีปัญหาอุปสรรคหรือข้อเสนอแนะอย่างไรบ้าง โดยสาเหตุหรือปัจจัยที่ทำให้เกิดความคาดหวังต่อการให้บริการ ปัจจัยหนึ่งก็คือ ความต้องการส่วนบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทางการตลาดของ คอทเลอร์ (Kotler) (นิกานต์ วงศ์สื่อ. 2543 : 4) ที่กล่าวว่า ความต้องการส่วนบุคคล หมายถึง ความคิด พิศนาคติของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการของตน ซึ่งอาจแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับพื้นฐานและภูมิหลังของแต่ละคน เช่น อายุ เพศ วัย รายได้ ระดับการศึกษา เป็นต้น ซึ่งคุณลักษณะส่วนบุคคลเหล่านี้ทำให้เกิดความคาดหวังต่อการให้บริการได้

เพราะความคิดทัศนคติต่าง ๆ จัดเป็นส่วนประกอบหนึ่งของชีวิตมนุษย์ ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดปัจจัยส่วนบุคคลเป็นตัวแปรต้น ได้แก่ ภูมิฐานะ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งในการรับบริการ และระยะเวลาการรอคอยต่อครั้ง ณ จุดชำระเงิน เพื่อนำผลวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและนโยบายของสถาบันหรือโรงพยาบาลที่อยู่ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ตามแนวทางการพัฒนาของกระทรวงสาธารณสุข ดังกล่าวข้างต้น อีกทั้งยังตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาลด้านการแพทย์และสาธารณสุขให้ก้าวหน้าต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข จำแนกตาม ภูมิฐานะ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งในการรับบริการ และระยะเวลาการรอคอยต่อครั้ง ณ จุดชำระเงิน

ความสำคัญของการวิจัย

ปัจจุบันนี้การบริการด้านสาธารณสุขมีความจำเป็นอย่างมาก เพราะถ้าประชาชนมีสุขภาพอนามัยดี รัฐบาลจะไม่ต้องรับภาระหนักในการรักษาพยาบาล เมื่อประชาชนอยู่ดีมีสุข จะมีผลให้สังคมมีการพัฒนาและจะมีผลถึงระดับประเทศ สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี เป็นหน่วยงานที่รักษาโรคเด็กโดยเฉพาะ มีแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะโรคในการดูแลเด็กป่วยตั้งแต่แรกเกิด จนถึง เด็กอายุ 18 ปี ในการตรวจรักษาเป็นคนไข้นอก และ อายุ 15 ปี ตรวจรักษาที่เป็นคนไข้ใน เด็กเป็นเยาวชนที่ต้องพัฒนาให้มีสุขภาพกาย และสุขภาพใจ ให้สมบูรณ์ และจะเป็นกำลังที่สำคัญของประเทศชาติ ในแต่ละปีจะมีผู้มารับบริการที่สถาบันฯเป็นจำนวนมาก และมีแนวโน้มจะมากขึ้นเรื่อย ๆ หน่วยงานต่าง ๆ ในสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี ได้มีการปรับปรุงการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ฝ่ายการเงินและบัญชี ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่ง หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการที่เป็นหัวใจสำคัญนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ เช่น ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความคาดหวังของผู้รับบริการและความพร้อมของการให้บริการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคาดหวังต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี

เพื่อที่จะได้นำผลของการวิจัยมาปรับปรุงในการดำเนินการให้มีคุณภาพ และรักษาคุณภาพที่ดีให้ยั่งยืน ตลอดไป

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ใน 6 ด้าน คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความสะดวกในการรับบริการ ด้านขั้นตอนการรับบริการ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านค่าใช้จ่าย เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี จำแนกตามภูมิภาค ระดับการศึกษา จำนวนครั้งในการรับบริการ และระยะเวลาการรอคอยต่อครั้ง ณ จุดชำระเงิน

2. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ปกครองของผู้ป่วยเด็กที่มีรายชื่อตามทะเบียนตั้งแต่เดือนกรกฎาคม-กันยายน พ.ศ. 2548 จำนวน 97,452 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ปกครองเด็กของผู้ป่วยเด็กที่มีรายชื่อในทะเบียน ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม-กันยายน พ.ศ. 2549 จำนวน 379 คน โดยการสุ่มตัวอย่างกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดตามตารางของ เครจซี และมาร์แกน (Krejcie and Morgan) (เทียมจันทร์ พานิชย์ผลินไชย. 2539 : 9)

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

3.1.1 ภูมิภาค ประกอบด้วย กรุงเทพฯและปริมณฑล และต่างจังหวัด

3.1.2 ระดับการศึกษา ประกอบด้วย ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

3.1.3 จำนวนครั้งในการมารับบริการ ประกอบด้วย มารับบริการครั้งแรก มาใช้บริการ 2-5 ครั้ง และมาใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง

3.1.4 ระยะเวลาการรอต่อครั้ง ณ จุดชำระเงิน ประกอบด้วย น้อยกว่า 30 นาที และตั้งแต่ 30 นาทีขึ้นไป

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคาดหวังต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี ใน 6 ด้าน ดังนี้

3.2.1 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ

3.2.2 ด้านความสะดวกในการรับบริการ

3.2.3 ด้านขั้นตอนการรับบริการ

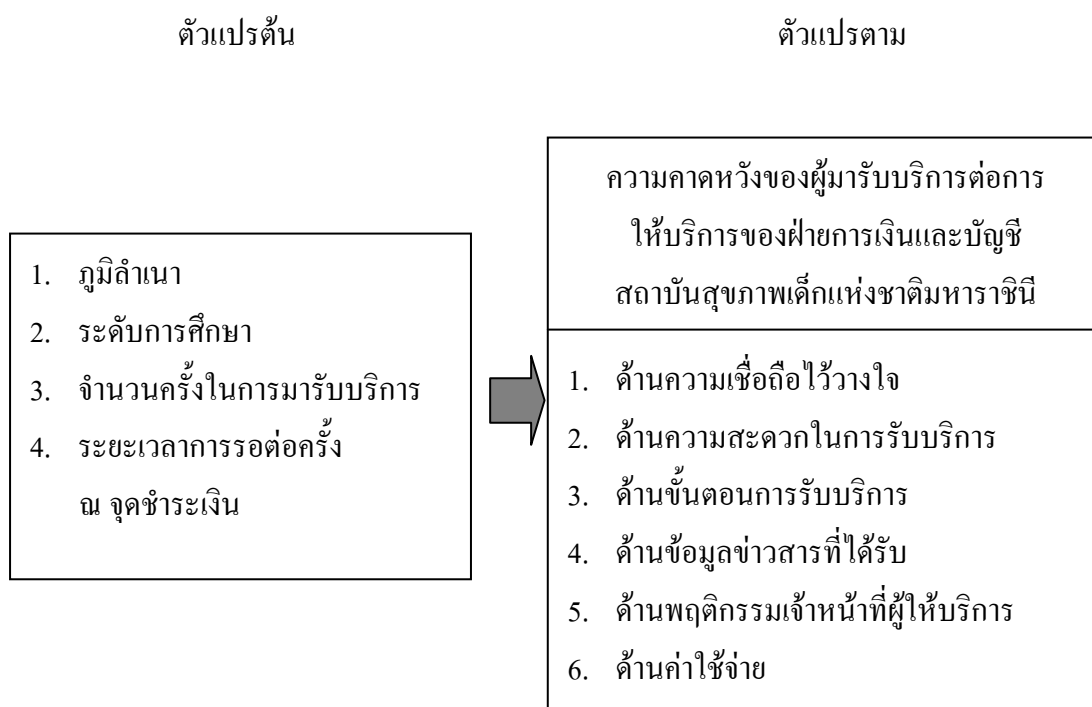
3.2.4 ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ

3.2.5 ด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.2.6 ด้านค่าใช้จ่าย

4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิดในเรื่ององค์ประกอบหรือปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวัง ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรต้น 4 ด้าน ได้แก่ ภูมิฐานะ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งในการรับบริการ และระยะเวลาการรอคอย ณ จุดชำระเงิน และกำหนดองค์ประกอบด้านความคาดหวังในงานวิจัยครั้งนี้ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความสะดวกในการรับบริการ ด้านขั้นตอนการรับบริการ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านค่าใช้จ่าย กำหนดให้เป็นตัวแปรตาม ดังแสดงในภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ หมายถึง ผลลัพธ์ที่บุคคลหนึ่งคิดว่า จะเกิดขึ้นจากการคาดคะเนหรือคิดอย่างมีวิจารณญาณ ตามประสบการณ์หรือปัจจัยอื่นที่มีอิทธิพล ต่อความนั้นมากระทบ ณ สถานการณ์หนึ่ง เกี่ยวกับการให้บริการ ใน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือ ใจไว้วางใจ ด้านความสะดวกในการรับบริการ ด้านขั้นตอนการรับบริการ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านค่าใช้จ่าย

1.1 ด้านความเชื่อถือใจไว้วางใจ หมายถึง ความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับการออกใบเสร็จรับเงินของฝ่ายการเงินและบัญชีมีความรอบคอบระมัดระวัง มีการเรียกชื่อผู้รับ ใบเสร็จทุกครั้ง การคิดคำนวณเงินที่จะจ่ายไม่มีความผิดพลาด การทอนเงินถูกต้อง และจ่าย ใบเสร็จรับเงินได้ตรงตามชื่อของผู้รับบริการ

1.2 ด้านความสะดวกในการรับบริการ หมายถึง ความคาดหวังของผู้มารับบริการว่า เมื่อมีปัญหาในเรื่องต่าง ๆ เจ้าหน้าที่จะให้ความช่วยเหลือด้วยความยินดี มีการให้คำแนะนำในการ ใช้บริการ เจ้าหน้าที่เต็มใจในการให้บริการ และมีความสะดวกรวดเร็ว มีที่นั่งรอเพียงพอในการ รอรับบริการ สถานที่ไม่ร้อนหรืออึดอัด สถานที่ให้บริการชำระเงินมีความสะดวก หาได้ง่ายและ ชัดเจน

1.3 ด้านขั้นตอนการรับบริการ หมายถึง ความคาดหวังของผู้มารับบริการว่ามี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการชำระเงินด้วยอัตราที่ดี มีขั้นตอนให้บริการที่สะดวกและง่ายต่อการ ปฏิบัติ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ใช้เวลาในการชำระเงินรวดเร็ว มีมาตรฐานการ ให้บริการ ให้กับผู้ใช้บริการใกล้เคียงและเท่าเทียมกัน โดยไม่แบ่งฐานะ อาชีพ และการให้บริการ เป็นไปตามคิวไม่มีการลัดคิว

1.4 ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ หมายถึง ความคาดหวังของผู้มารับบริการว่า ได้รับ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถาบันเป็นประจำ และจากข้อมูลข่าวสารที่มากเพียงพอดังกล่าวช่วยให้ ตัดสินใจว่าจะเข้ามารับบริการที่สถาบัน รวมถึงมีการแนะนำและความรู้เกี่ยวกับการให้บริการในจุด ต่าง ๆ อย่างชัดเจน

1.5 ด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความคาดหวังของผู้มารับบริการ ว่า จะมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการชำระเงินเป็นอย่างดีและแสดงความมีน้ำใจ มีการเรียกชื่อด้วย เสียงที่สุภาพ ชัดเจน เจ้าหน้าที่พูดสุภาพกับผู้ป่วย ไม่เลือกปฏิบัติ บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการด้วยความเต็มใจ

1.6 ด้านค่าใช้จ่าย หมายถึง ความคาดหวังของผู้มารับบริการว่าค่าใช้จ่ายที่เสียไปเหมาะสมกับการให้บริการ มีความสามารถในการชำระค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ และคุ้มกับการมารับบริการ รวมถึงค่าใช้จ่ายไม่สูงมากเกินไป

2. ผู้มารับบริการ หมายถึง ผู้ปกครองของผู้ป่วยเด็กที่มารับการรักษาที่สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ในระหว่างเดือนกรกฎาคม – กันยายน พ.ศ. 2548

3. ภูมิลำเนา หมายถึง ที่อยู่ของผู้ป่วยระบุไว้ในเวชระเบียนของสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข แบ่งเป็น กรุงเทพฯและปริมณฑล และต่างจังหวัด

4. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดที่ได้รับตามระบบการศึกษาของผู้มารับบริการ ซึ่งแบ่งเป็น ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

5. จำนวนครั้งในการมารับบริการ หมายถึง จำนวนความถี่ที่เคยมารับบริการที่สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี ซึ่งแบ่งเป็นครั้งแรก, 2 – 5 ครั้ง และมากกว่า 5 ครั้ง

6. ระยะเวลาการรอต่อครั้ง ณ จุดชำระเงิน หมายถึง ระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการรอสำหรับชำระเงิน ณ จุดชำระเงิน ตั้งแต่ยื่นใบสั่งยา จนกระทั่งได้รับใบเสร็จชำระเงิน ซึ่งแบ่งเป็นน้อยกว่า 30 นาที และตั้งแต่ 30 นาทีขึ้นไป

7. ฝ่ายการเงินและบัญชี หมายถึง หน่วยงานที่รับผิดชอบในการรับจ่ายเงิน และออกใบเสร็จรับเงินให้ผู้ป่วย

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้มารับบริการที่มีภูมิลำเนาต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข แตกต่างกัน

2. ผู้มารับบริการที่มีระยะเวลาการรอต่อครั้ง ณ จุดชำระเงิน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข แตกต่างกัน

3. ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข แตกต่างกัน

4. ผู้มารับบริการที่มีจำนวนครั้งในการมารับบริการต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข แตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข จะช่วยให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อฝ่ายต่างๆ ของสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี และของสถานพยาบาลอื่น ๆ เพื่อนำไปใช้วิเคราะห์วางแผนการดำเนินงาน รวมถึงประชาชนผู้มารับบริการของสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี โดยมีประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับในรายละเอียดย่อ ดังนี้

1. ทำให้ทราบถึงความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข เพื่อนำมาใช้เป็นสารสนเทศในการวางแผนให้บริการด้านการเงินและบัญชี และการให้บริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. ทำให้ทราบถึงความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข
3. เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการจัดการอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรเพื่อให้สอดคล้องกับคุณภาพของการให้บริการ
4. เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการดำเนินงานและการปฏิบัติงานของฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข