

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินแลบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี” ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาวิเคราะห์เชิงทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังการให้บริการสาธารณะ และการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA) แล้วกำหนดกรอบของแนวความคิด และประเด็นในการวิจัยดังเสนอรายละเอียดในบทที่ 1 และ 2 สำหรับบทนี้ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน โดยมีรายละเอียดผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ ประกอบด้วย ภูมิฐานะของผู้มารับบริการ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งในการรับบริการ และระยะเวลาการรอคอยต่อครั้ง ณ จุดชำระเงิน รายละเอียดปรากฏดังตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. ภูมิลำเนาของผู้มาใช้บริการ		
กรุงเทพฯ/ปริมณฑล	294	77.57
ต่างจังหวัด	85	22.43
2. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	167	44.06
ปริญญาตรี	190	50.13
สูงกว่าปริญญาตรี	22	5.81
3. จำนวนครั้งในการรับบริการ		
มาใช้บริการครั้งแรก	107	28.23
มาใช้บริการ 2-5 ครั้ง	224	59.10
มาใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง	48	12.67
4. ระยะเวลาการรอคอยต่อครั้ง ณ จุดชำระเงิน		
น้อยกว่า 30 นาที	336	88.65
ตั้งแต่ 30 นาทีขึ้นไป	43	11.35

จากตาราง 3 พบว่า ข้อมูลผู้มารับบริการส่วนใหญ่ เป็นผู้มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพฯ/ปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 77.57 รองลงมาอยู่ต่างจังหวัด คิดเป็นร้อยละ 22.43 เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50.13 รองลงมาในระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 44.66 และส่วนใหญ่มาใช้บริการ 2-5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 59.10 รองลงมาคือมาใช้บริการครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 28.23 เมื่อพิจารณาตามระยะเวลาการรอคอยต่อครั้ง ณ จุดชำระเงิน ส่วนใหญ่ใช้เวลาน้อยกว่า 30 นาที คิดเป็นร้อยละ 88.65 รองลงมาใช้เวลาตั้งแต่ 30 นาทีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 11.35

ตอนที่ 2 ระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี

การศึกษาระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี ประกอบด้วย ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความสะดวกในการรับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านค่าใช้จ่าย รายละเอียดปรากฏผลดังตาราง 4 - 10

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชีในภาพรวม ทั้ง 6 ด้าน

ความคาดหวัง	\bar{X}	S.D.	ระดับความคาดหวัง
1. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	4.51	0.52	มากที่สุด
2. ด้านความสะดวกในการรับบริการ	4.30	0.56	มาก
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.20	0.53	มาก
4. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	4.07	0.55	มาก
5. ด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.14	0.49	มาก
6. ด้านค่าใช้จ่าย	4.11	0.55	มาก
รวม	4.23	0.36	มาก

จากตาราง 4 แสดงภาพรวมของระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.36) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ระดับความคาดหวังสูงสุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.52) รองลงมา อยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชีด้านความเชื่อถือไว้วางใจ

ความคาดหวัง	\bar{X}	S.D.	ระดับความคาดหวัง
1. การออกไปเสิร์ฟรับเงินมีความระมัดระวังและรอบคอบ	4.50	0.71	มากที่สุด
2. การออกไปเสิร์ฟจะมีการเรียกชื่อผู้รับใบเสร็จทุกครั้ง	4.43	0.79	มาก
3. การคิดคำนวณเงินที่จะต้องจ่ายไม่มีความผิดพลาด	4.47	0.74	มาก
4. การทอนเงินไม่มีความผิดพลาด	4.55	0.67	มากที่สุด
5. การส่งใบเสร็จรับเงินถูกต้องกับชื่อผู้รับบริการ	4.58	0.61	มากที่สุด
รวม	4.51	0.52	มากที่สุด

จากตาราง 5 ภาพรวมของระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในแต่ละเรื่อง พบว่าระดับความคาดหวังมากที่สุด คือ เรื่องการส่งใบเสร็จรับเงินถูกต้องกับชื่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.61) เรื่องการทอนเงินไม่มีความผิดพลาด ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.67) และเรื่องการออกไปเสิร์ฟรับเงินมีความระมัดระวังและรอบคอบ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.71) และระดับความคาดหวังมาก คือ เรื่องการคิดคำนวณเงินที่ต้องจ่ายไม่มีความผิดพลาด ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.74) และเรื่องการออกไปเสิร์ฟจะมีการเรียกชื่อผู้รับใบเสร็จทุกครั้ง ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.79)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชีด้านความสะดวกในการรับบริการ

ความคาดหวัง	\bar{X}	S.D.	ระดับความคาดหวัง
1. เมื่อท่านประสบปัญหาในเรื่องต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ได้ให้ความช่วยเหลือด้วยความ ยินดีและเต็มใจ	4.22	0.83	มาก
2. ท่านได้รับการดูแลและคำแนะนำเป็น อย่างดีต่อการให้บริการ	4.30	0.71	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการบริการ ความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้ป่วย	4.27	0.77	มาก
4. มีที่นั่งรอเพียงพอในการรอรับบริการ กรณีต้องรอรับบริการ	4.34	0.62	มาก
5. ความสะอาดของสถานที่รับบริการ ไม่ร้อน และไม่อึดอัด	4.36	0.71	มาก
6. สถานที่ให้บริการชำระเงินที่มี ความสะดวกเพียงพอ	4.27	0.76	มาก
7. สถานที่ให้บริการสามารถหาได้ง่าย และ เห็นชัดเจน	4.31	0.72	มาก
รวม	4.30	0.56	มาก

จากตาราง 6 ระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชีในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก และ เมื่อพิจารณาในแต่ละเรื่อง พบว่า ระดับความคาดหวังมาก ทั้ง 7 ด้าน

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชีด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความคาดหวัง	\bar{X}	S.D.	ระดับความคาดหวัง
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการชำระเงินด้วย อัตราที่ดี	4.20	0.78	มาก
2. มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก ง่ายต่อการปฏิบัติ	4.18	0.83	มาก
3. มีความสะดวกและรวดเร็วในการ ให้บริการ	4.20	0.76	มาก
4. มีเวลาในการชำระเงินรวดเร็ว	4.14	0.83	มาก
5. ท่านได้รับการภายใต้ระยะเวลาที่ ใกล้เคียงกับผู้อื่น	4.13	0.80	มาก
6. ได้รับการบริการโดยไม่แบ่งฐานะ อาชีพ และ เท่าเทียมกัน	4.23	0.73	มาก
7. ท่านได้รับการตามบัตรคิวไม่มีการ ลัดคิว	4.32	0.66	มาก
รวม	4.20	0.53	มาก

จากตาราง 7 ภาพรวมของระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี พบว่า อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละเรื่อง พบว่า ระดับความคาดหวังมาก ทั้ง 7 ด้าน

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ

ความคาดหวัง	\bar{X}	S.D.	ระดับความคาดหวัง
1. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถาบัน สุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี เป็นประจำ	4.10	0.64	มาก
2. ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถาบันสุขภาพ เด็กแห่งชาติมหาราชินี ทำให้ท่าน ตัดสินใจเข้ารับบริการที่นี่	3.96	0.77	มาก
3. ข้อมูลข่าวสารที่ท่านได้รับหรือได้ยิน เกี่ยวกับสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติ มหาราชินีมีมากเพียงพอ	4.02	0.75	มาก
4. มีการให้คำแนะนำและความรู้เกี่ยวกับ การให้บริการในจุดต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.20	0.72	มาก
รวม	4.07	0.55	มาก

จากตาราง 8 ภาพรวมของระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี พบว่า อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละเรื่อง พบว่า ระดับความคาดหวัง มาก ทั้ง 4 ด้าน

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี ด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความคาดหวัง	\bar{X}	S.D.	ระดับความคาดหวัง
1. มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการชำระเงิน เป็นอย่างดี เช่น มีการช่วยเหลือและ แสดงความมีน้ำใจ	4.08	0.77	มาก
2. มีการเรียกชื่อด้วยเสียงที่สุภาพ ชัดเจน	4.14	0.74	มาก
3. เจ้าหน้าที่พูดสุภาพกับผู้ป่วย	4.17	0.73	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ	4.14	0.76	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.15	0.77	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.16	0.76	มาก
รวม	4.14	0.49	มาก

จากตาราง 9 ภาพรวมของระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี พบว่า อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละเรื่อง พบว่า ระดับความคาดหวังมาก ทั้ง 6 ด้าน

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี ด้านค่าใช้จ่าย

ความคาดหวัง	\bar{X}	S.D.	ระดับความคาดหวัง
1. ค่าใช้จ่ายที่ท่านเสียไปเหมาะสมกับการให้บริการ	4.05	0.75	มาก
2. ค่าใช้จ่ายในการรับบริการสามารถชำระได้	4.16	0.73	มาก
3. ค่าใช้จ่ายที่ท่านเสียคุ้มค่ากับการมารับบริการ	4.13	0.76	มาก
4. ค่าใช้จ่ายไม่สูงเกินไป	4.10	0.85	มาก
รวม	4.11	0.55	มาก

จากตาราง 10 แสดงว่าภาพรวมของระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี พบว่า อยู่ในระดับมาก และ เมื่อพิจารณาในแต่ละเรื่อง พบว่า ระดับความคาดหวังมาก ทั้ง 4 ด้าน

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี

ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี จำแนกตามภูมิลำเนา ระดับการศึกษา จำนวนครั้งในการรับบริการ และระยะเวลาการรอคอยต่อครั้ง ณ จุดชำระเงิน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. วิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี จำแนกตามภูมิลำเนา ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 11 - 17

ตาราง 11 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี ทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามภูมิลำเนา

ความคาดหวัง	ภูมิลำเนา				t	Sig.
	กรุงเทพฯ/ปริมณฑล (n = 294)		ต่างจังหวัด (n = 85)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านความเชื่อใจไว้วางใจ	4.51	0.51	4.49	0.54	0.33	.73
2. ด้านความสะดวกในการรับบริการ	4.30	0.57	4.27	0.51	0.42	.67
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.25	0.53	4.04	0.50	3.16	.00
4. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	4.16	0.51	3.76	0.55	6.13	.00
5. ด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.15	0.49	4.11	0.51	0.52	.59
6. ด้านค่าใช้จ่าย	4.09	0.54	4.17	0.58	-1.05	.30
รวม	4.25	0.36	4.15	0.32	2.24	.03

จากตาราง 11 ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี ที่มีภูมิลำเนาต่างกัน มีระดับความคาดหวังในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 12 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชีที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกันด้านความเชื่อใจไว้วางใจ

ความคาดหวัง	ภูมิลำเนา				t	Sig.
	กรุงเทพฯ/ปริมณฑล (n = 294)		ต่างจังหวัด (n = 85)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. การออกไปเสิร์ฟรับเงิน						
มีความระมัดระวังและรอบคอบ	4.52	0.66	4.42	0.85	0.96	.33
2. การออกไปเสิร์ฟจะมีการเรียกชื่อผู้รับใบเสร็จทุกครั้ง	4.46	0.73	4.34	0.98	0.99	.32
3. การคิดคำนวณเงินที่จะต้องจ่าย						
ไม่มีผิดพลาด	4.47	0.73	4.48	0.77	-0.10	.91
4. การทอนเงินไม่มีผิดพลาด	4.56	0.63	4.52	0.78	.50	.61
5. การจ่ายใบเสร็จรับเงินถูกต้องกับชื่อผู้รับบริการ	4.54	0.63	4.68	0.56	-1.94	.05
รวม	4.51	0.51	4.49	0.54	0.33	.73

จากตาราง 12 ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี ที่มีภูมิลำเนาต่างกัน ในภาพรวมไม่แตกต่าง

ตาราง 13 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี ที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกัน ด้านความสะดวกในการรับบริการ

ความคาดหวัง	ภูมิลำเนา				t	Sig.
	กรุงเทพฯ/ปริมณฑล (n = 294)		ต่างจังหวัด (n = 85)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. เมื่อท่านประสบปัญหาในเรื่องต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ ได้ให้ความช่วยเหลือด้วยความยินดีและเต็มใจ	4.22	0.83	4.24	0.85	-0.16	.86
2. ท่านได้รับการดูแลและคำแนะนำเป็นอย่างดีต่อการให้บริการ	4.28	0.72	4.34	0.68	-0.69	.49
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการบริการความสะดวก รวดเร็วแก่ผู้ป่วย	4.24	0.77	4.36	0.74	-1.34	.18
4. มีที่นั่งรอเพียงพอในการรอรับบริการ กรณีต้องรอรับบริการ	4.37	0.59	4.25	0.71	1.47	.14
5. ความสะอาดของสถานที่รับบริการ ไม่ร้อน และไม่อึดอัด	4.36	0.68	4.34	0.81	0.23	.81
6. สถานที่ให้บริการชำระเงินที่มีความสะดวกเพียงพอ	4.30	0.75	4.18	0.79	1.24	.21
7. สถานที่ให้บริการสามารถหาได้ง่าย และเห็นชัดเจน	4.34	0.71	4.21	0.77	1.37	.17
รวม	4.30	0.57	4.27	0.51	0.42	.67

จากตาราง 13 ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี ที่มีภูมิลำเนาต่างกัน มีระดับความคาดหวัง ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 14 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี ที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกัน ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความคาดหวัง	ภูมิลำเนา				t	Sig.
	กรุงเทพฯ/ปริมณฑล (n = 294)		ต่างจังหวัด (n = 85)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการชำระ เงินด้วยอภัยสิทธิ์ที่ดี	4.29	0.72	3.89	0.87	4.18	.00
2. มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก ง่ายต่อการปฏิบัติ	4.21	0.77	4.08	1.00	1.12	.26
3. มีความสะดวกและรวดเร็วในการ ให้บริการ	4.20	0.73	4.19	0.87	0.15	.87
4. ใช้เวลาในการชำระเงินรวดเร็ว	4.16	0.83	4.07	0.83	0.84	.40
5. ท่านได้รับบริการภายใต้ระยะเวลา ที่ใกล้เคียงกับผู้อื่น	4.23	0.72	3.78	0.97	4.68	.00
6. ได้รับบริการโดยไม่แบ่งฐานะ อาชีพ และเท่าเทียมกัน	4.29	0.67	4.06	0.90	2.52	.01
7. ท่านได้รับบริการตามบัตรคิวไม่มี การลัดคิว	4.35	0.59	4.22	0.84	1.30	.19
รวม	4.25	0.53	4.04	0.50	3.16	.00

จากตาราง 14 ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี ที่มีภูมิลำเนาต่างกัน มีระดับความคาดหวัง ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 15 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี ที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกัน ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ

ความคาดหวัง	ภูมิลำเนา				t	Sig.
	กรุงเทพฯ/ปริมณฑล		ต่างจังหวัด			
	(n = 294)		(n = 85)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินีเป็นประจำ	4.17	0.59	3.84	0.72	4.41	.00
2. ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินีทำให้ท่านตัดสินใจเข้ารับบริการที่นี่	4.06	0.72	3.62	0.84	4.75	.00
3. ข้อมูลข่าวสารที่ท่านได้รับหรือเคยได้ยินเกี่ยวกับสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินีมีมากเพียงพอ	4.13	0.68	3.64	0.86	5.60	.00
4. มีการให้คำแนะนำและความรู้เกี่ยวกับการให้บริการในจุดต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.27	0.67	3.96	0.84	3.41	.00
รวม	4.16	0.51	3.76	0.55	6.13	.00

จากตาราง 15 ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี ที่มีภูมิลำเนาต่างกัน มีระดับความคาดหวังในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 16 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี ที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกัน ด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความคาดหวัง	ภูมิลำเนา				t	Sig.
	กรุงเทพฯ/ปริมณฑล (n = 294)		ต่างจังหวัด (n = 85)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ในการชำระเงินเป็นอย่างดี เช่น มีการช่วยเหลือและแสดงความ มีน้ำใจ	4.11	0.73	3.98	0.90	1.27	.20
2. มีการเรียกชื่อด้วยเสียงที่สุภาพ ชัดเจน	4.12	0.73	4.22	0.78	-1.14	.25
3. เจ้าหน้าที่พูดสุภาพกับผู้ป่วย	4.17	0.69	4.16	0.86	0.01	.98
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ	4.11	0.77	4.22	0.73	-1.22	.22
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใบหน้า ที่ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.20	0.70	3.95	0.95	2.68	.02
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ เต็มใจ	4.17	0.75	4.14	0.79	0.30	.76
รวม	4.15	0.49	4.11	0.51	0.52	.59

จากตาราง 16 ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี ที่มีภูมิลำเนาต่างกัน มีระดับความคาดหวังในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ตาราง 17 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชีที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกันด้านค่าใช้จ่าย

ความคาดหวัง	ภูมิลำเนา				t	Sig.
	กรุงเทพฯ/ปริมณฑล (n = 294)		ต่างจังหวัด (n = 85)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ค่าใช้จ่ายที่ท่านเสียไปเหมาะสมกับการให้บริการ	3.99	0.77	4.25	0.65	-2.76	.00
2. ค่าใช้จ่ายในการรับบริการสามารถชำระได้	4.17	0.73	4.15	0.76	0.14	.88
3. ค่าใช้จ่ายที่ท่านเสียคุ้มค่ากับการมารับบริการ	4.11	0.76	4.19	0.75	-0.85	.39
4. ค่าใช้จ่ายไม่สูงเกินไป	4.11	0.79	4.08	1.01	0.22	.82
รวม	4.09	0.54	4.17	0.58	-1.04	.29

จากตาราง 17 ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชีที่มีภูมิลำเนาต่างกัน มีระดับความคาดหวังในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นเรื่องค่าใช้จ่ายที่เสียไปเหมาะสมกับการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

2. วิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี จำแนกตามระยะเวลาการรอคอยต่อครั้ง ณ จุดชำระเงิน ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 18 – 24

ตาราง 18 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี ทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามระยะเวลาการรอคอยต่อครั้ง ณ จุดชำระเงิน

ความคาดหวัง	ระยะเวลาการรอคอยต่อครั้ง				t	Sig.
	ณ จุดชำระเงิน					
	น้อยกว่า 30 นาที (n = 336)		ตั้งแต่ 30 นาที ขึ้นไป (n = 43)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	4.53	0.51	4.32	0.55	2.51	.01
2. ด้านความสะดวกในการรับบริการ	4.32	0.58	4.07	0.28	2.79	.01
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.22	0.55	4.05	0.27	3.24	.00
4. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	4.08	0.56	3.97	0.42	1.66	.10
5. ด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.16	0.51	3.98	0.34	2.20	.03
6. ด้านค่าใช้จ่าย	4.13	0.57	3.94	0.30	2.24	.03
รวม	4.25	0.36	4.06	0.23	2.51	.01

จากตาราง 18 ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี ที่มีระยะเวลาการรอคอยต่อครั้ง ณ จุดชำระเงินต่างกัน มีระดับความคาดหวัง ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ความคาดหวัง ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 19 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี ที่มีระยะเวลาการรอคอยต่อครั้ง ณ จุดชำระเงินแตกต่างกันด้านความเชื่อใจไว้วางใจ

ความคาดหวัง	ระยะเวลาการรอคอยต่อครั้ง				t	Sig.
	ณ จุดชำระเงิน					
	น้อยกว่า 30 นาที (n = 336)		ตั้งแต่ 30 นาที ขึ้นไป (n = 43)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. การออกไปเสร็จรับเงินมีความ ระมัดระวังและรอบคอบ	4.50	0.73	4.51	0.55	-0.16	.88
2. การออกไปเสร็จจะมีการเรียกชื่อ ผู้รับใบเสร็จทุกครั้ง	4.46	0.79	4.16	0.75	2.36	.02
3. การคิดคำนวณเงินที่จะต้องจ่าย ไม่มีผิดพลาด	4.49	0.75	4.40	0.58	0.92	.36
4. การทอนเงินไม่มีผิดพลาด	4.61	0.60	4.09	0.95	4.97	.00
5. การจ่ายใบเสร็จรับเงินถูกต้องกับ ชื่อผู้รับบริการ	4.59	0.62	4.44	0.55	1.67	.10
รวม	4.53	0.51	4.32	0.55	2.51	.01

จากตาราง 19 ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี ที่มีระยะเวลาการรอคอยต่อครั้ง ณ จุดชำระเงินต่างกัน มีระดับความคาดหวัง ด้านความเชื่อใจไว้วางใจในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 20 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงิน และบัญชีที่มีระยะเวลาการรอคอยต่อครั้ง ณ จุดชำระเงิน แตกต่างกันด้านความสะดวก ในการรับบริการ

ความคาดหวัง	ระยะเวลาการรอคอยต่อครั้ง				t	Sig.
	ณ จุดชำระเงิน					
	น้อยกว่า 30 นาที		ตั้งแต่ 30 นาทีขึ้นไป			
	(n = 336)		(n = 43)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. เมื่อท่านประสบปัญหาในเรื่อง ต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ ได้ให้ความช่วยเหลือด้วยความยินดีและเต็มใจ	4.25	0.86	4.00	0.53	2.66	.01
2. ท่านได้รับการดูแลและคำแนะนำเป็นอย่างดีต่อการให้บริการ	4.32	0.74	4.07	0.40	2.21	.03
3. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการบริการความสะดวก รวดเร็วแก่ผู้ป่วย	4.29	0.80	4.07	0.34	1.81	.07
4. มีที่นั่งรอเพียงพอในการรอรับบริการกรณีต้องรอรับบริการ	4.38	0.64	4.02	0.34	3.65	.00
5. ความสะอาดของสถานที่รับบริการไม่ร้อน และไม่อึดอัด	4.39	0.74	4.14	0.35	2.16	.03
6. สถานที่ให้บริการชำระเงินที่มีความสะดวกเพียงพอ	4.29	0.79	4.09	0.37	1.62	.11
7. สถานที่ให้บริการสามารถหาได้ง่ายและเห็นชัดเจน	4.34	0.76	4.12	0.32	3.42	.00
รวม	4.32	0.58	4.07	0.28	2.79	.01

จากตาราง 20 ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี ที่มีระยะเวลาการรอคอยต่อครั้ง ณ จุดชำระเงิน ต่างกัน มีระดับความคาดหวัง ด้านความสะดวกในการรับบริการในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 21 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี ที่มีระยะเวลาการรอคอยต่อครั้ง ณ จุดชำระเงิน แตกต่างกันด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความคาดหวัง	ระยะเวลาการรอคอยต่อครั้ง				t	Sig.
	ณ จุดชำระเงิน					
	น้อยกว่า 30 นาที (n = 336)		ตั้งแต่ 30 นาที ขึ้นไป (n = 43)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการ ชำระเงินด้วยอัตราที่ยี่ดี	4.21	0.81	4.07	0.46	1.75	.08
2. มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก ง่ายต่อการปฏิบัติ	4.20	0.86	4.09	0.48	1.19	.24
3. มีความสะดวกและรวดเร็วในการ ให้บริการ	4.22	0.80	4.07	0.26	2.51	.01
4. ใช้เวลาในการชำระเงินรวดเร็ว	4.15	0.88	4.02	0.27	2.05	.04
5. ท่านได้รับการภายในระยะเวลา ที่ใกล้เคียงกับผู้อื่น	4.13	0.85	4.07	0.26	1.06	.29
6. ได้รับการโดยไม่แบ่งฐานะ อาชีพ และเท่าเทียมกัน	4.26	0.77	4.02	0.34	2.01	.04
7. ท่านได้รับการตามบัตรคิวไม่มี การลัดคิว	4.36	0.68	4.02	0.34	3.21	.00
รวม	4.22	0.55	4.05	0.27	3.24	.00

จากตาราง 21 ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี ที่มีระยะเวลาการรอคอยต่อครั้ง ณ จุดชำระเงิน ต่างกัน มีระดับความคาดหวัง ด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 22 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี ที่มีระยะเวลาการรอคอยต่อครั้ง ณ จุดชำระเงิน แตกต่างกันด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ

ความคาดหวัง	ระยะเวลาการรอคอยต่อครั้ง				t	Sig.
	ณ จุดชำระเงิน					
	น้อยกว่า 30 นาที (n = 336)		ตั้งแต่ 30 นาที ขึ้นไป (n = 43)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติ มหाराชินีเป็นประจำ	4.11	0.66	4.00	0.44	1.46	.15
2. ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถาบัน สุขภาพเด็กแห่งชาติมหाराชินี ทำให้ท่านตัดสินใจเข้ารับบริการ ที่นี่	3.96	0.80	3.98	0.46	-0.19	.85
3. ข้อมูลข่าวสารที่ท่านได้รับหรือ เคยได้ยินเกี่ยวกับสถาบันสุขภาพ เด็กแห่งชาติมหाराชินีมีมาก เพียงพอ	4.04	0.77	3.86	0.56	1.91	.06
4. มีการให้คำแนะนำและความรู้ เกี่ยวกับการให้บริการในจุดต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.22	0.75	4.02	0.46	1.68	.09
รวม	4.08	0.56	3.97	0.42	1.66	.10

จากตาราง 22 ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี ที่มีระยะเวลาการรอคอยต่อครั้ง ณ จุดชำระเงิน ต่างกัน มีระดับความคาดหวัง ด้านข้อมูลข่าวสาร ที่ได้รับในภาพรวม ไม่แตกต่าง

ตาราง 23 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชีที่มีระยะเวลาการรอคอยต่อครั้ง ณ จุดชำระเงิน แตกต่างกันด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความคาดหวัง	ระยะเวลาการรอคอยต่อครั้ง				t	Sig.
	ณ จุดชำระเงิน					
	น้อยกว่า 30 นาที (n = 336)		ตั้งแต่ 30 นาที ขึ้นไป (n = 43)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการ ชำระเงินเป็นอย่างดี เช่น มีการ ช่วยเหลือและแสดงความมีน้ำใจ	4.09	0.80	4.00	0.53	1.00	.32
2. มีการเรียกชื่อด้วยเสียงที่สุภาพ ชัดเจน	4.16	0.77	4.00	0.38	1.32	.19
3. เจ้าหน้าที่พูดสุภาพกับผู้ป่วย	4.18	0.76	4.02	0.34	1.37	.17
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ	4.15	0.80	4.02	0.41	1.69	.09
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.16	0.80	4.02	0.41	1.85	.07
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.21	0.75	3.84	0.72	3.03	.00
รวม	4.16	0.51	3.98	0.34	2.20	.03

จากตาราง 23 ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี ที่มีระยะเวลาการรอคอยต่อครั้ง ณ จุดชำระเงินต่างกัน มีระดับความคาดหวังด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 24 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี ที่มีระยะเวลาการรอคอยต่อครั้ง ณ จุดชำระเงิน แตกต่างกันด้านค่าใช้จ่าย

ความคาดหวัง	ระยะเวลาการรอคอยต่อครั้ง				t	Sig.
	ณ จุดชำระเงิน					
	น้อยกว่า 30 นาที (n = 336)		ตั้งแต่ 30 นาที ขึ้นไป (n = 43)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ค่าใช้จ่ายที่ท่านเสียไปเหมาะสมกับการให้บริการ	4.06	0.78	3.98	0.46	1.00	.32
2. ค่าใช้จ่ายในการรับบริการสามารถชำระได้	4.19	0.76	3.98	0.46	2.58	.01
3. ค่าใช้จ่ายที่ท่านเสียคุ้มค่ากับการมารับบริการ	4.14	0.79	4.05	0.30	1.42	.16
4. ค่าใช้จ่ายไม่สูงเกินไป	4.15	0.86	3.74	0.66	2.98	.00
รวม	4.13	0.57	3.94	0.30	2.24	.03

จากตาราง 24 ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี ที่มีระยะเวลาการรอคอยต่อครั้ง ณ จุดชำระเงินต่างกันมีระดับความคาดหวังด้านค่าใช้จ่ายในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. วิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี จำแนกตามระดับการศึกษา ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 25 - 26

ตาราง 25 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี ทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคาดหวัง	ต่ำกว่า ป.ตรี (n = 167)		ป.ตรี (n = 190)		สูงกว่า ป.ตรี (n = 22)		F	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
	1. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	4.48	0.51	4.53	0.53	4.52		
2. ด้านความสะดวกในการรับบริการ	4.27	0.53	4.31	0.59	4.33	0.47	0.22	.80
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.13	0.49	4.28	0.56	4.10	0.48	4.10	.02
4. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	3.95	0.51	4.19	0.56	3.92	0.50	10.27	.00
5. ด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.12	0.44	4.17	0.54	4.05	0.44	0.98	.38
6. ด้านค่าใช้จ่าย	4.07	0.50	4.17	0.57	3.97	0.62	2.28	.10
รวมเฉลี่ย	4.18	0.32	4.28	0.39	4.16	0.28	3.89	.02

จากตาราง 25 แสดงว่าความคาดหวังต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชีของผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความสะดวกในการรับบริการ ด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านค่าใช้จ่ายไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับแตกต่างกัน

เนื่องจากผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe') ตามตาราง 26 - 27

ตาราง 26 การทดสอบรายคู่

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ระดับการศึกษา		
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.18	4.28	4.16
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.18	-	0.10	0.02
ปริญญาตรี	4.28		-	0.12
สูงกว่าปริญญาตรี	4.16			-

จากตาราง 26 แสดงว่า ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคาดหวังแตกต่างจากผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชีในระดับสูงกว่าผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

4. วิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี จำแนกตามจำนวนครั้งในการรับบริการ ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 27-28

ตาราง 27 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี ทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามจำนวนครั้งในการรับบริการ

ความคาดหวัง	ครั้งแรก		2 – 5 ครั้ง		มากกว่า 5 ครั้ง		F	Sig
	(n = 107)		(n = 224)		(n = 48)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	4.59	0.41	4.44	0.57	4.63	0.47	4.54	.01
2. ด้านความสะดวกในการรับบริการ	4.35	0.46	4.24	0.61	4.42	0.50	2.63	.07
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.20	0.48	4.17	0.55	4.36	0.51	2.56	.08
4. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	3.88	0.60	4.10	0.48	4.35	0.57	4.62	.00
5. ด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.06	0.50	4.17	0.17	4.17	0.51	1.91	.15
6. ด้านค่าใช้จ่าย	4.01	0.58	4.16	0.13	4.13	0.51	2.53	.08
รวมเฉลี่ย	4.20	0.31	4.22	0.36	4.35	0.40	3.21	.04

จากตาราง 27 แสดงว่า ความคาดหวังต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชีของผู้มารับบริการที่มีจำนวนครั้งในการรับบริการแตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านความสะดวกในการรับบริการไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความเชื่อถือไว้วางใจ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับแตกต่างกัน

เนื่องจากผู้มารับบริการที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe') ตามตาราง 28

ตาราง 28 การทดสอบรายคู่

จำนวนครั้งที่มารับบริการ	\bar{X}	จำนวนครั้งที่มารับบริการ		
		ครั้งแรก	2 – 5 ครั้ง	มากกว่า 5 ครั้ง
		4.20	4.22	4.34
ครั้งแรก	4.20	-	0.02	0.14
2 – 5 ครั้ง	4.22		-	0.12
มากกว่า 5 ครั้ง	4.34			-

จากตาราง 28 แสดงว่า ผู้มารับบริการมากกว่า 5 ครั้ง มีความคาดหวังต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชีแตกต่างจากผู้มารับบริการที่มาใช้บริการครั้งแรก และ 2 – 5 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ ของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี ดังแสดงในตาราง 29 – 30

ตาราง 29 ปัญหาที่ผู้มารับบริการแสดงความคิดเห็น

ปัญหา	ความคิดเห็น (ความถี่ x ค่าน้ำหนัก)			รวม	อันดับ ที่
	ควรปรับปรุง อันดับ 1 (ค่าน้ำหนัก 3)	ควรปรับปรุง เป็นอันดับ 2 (ค่าน้ำหนัก 2)	ควรปรับปรุง เป็นอันดับ 3 (ค่าน้ำหนัก 1)		
1. ปัญหาในการรับบริการ					
1.1 ไม่มีการแจ้งสิทธิการรับ บริการ เช่น บัตร 30 บาท, ราชการ, ประกันสังคม ฯลฯ	114	98	41	253	4
1.2 ไม่มีการเรียกชื่อเข้ารับ ใบเสร็จ ทำให้ล่าช้า	78	60	41	179	6
1.3 สถานที่คับแคบ หายาก ไม่เพียงพอ	144	120	45	309	2
1.4 ไม่เข้าใจขั้นตอนการ ให้บริการ	363	174	40	577	1
1.5 เจ้าหน้าที่หน้าบึ้ง พุดจา ไม่ไพเราะ	120	96	25	141	8
1.6 เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ	51	68	40	159	7
1.7 เจ้าหน้าที่ให้บริการ ไม่เท่าเทียมกัน	69	84	48	201	5
1.8 ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับโรงพยาบาลมากนัก	126	62	102	290	3

จากตาราง 29 ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นว่าการให้บริการที่มีปัญหาสูงสุด คือ ปัญหาเกี่ยวกับการไม่เข้าใจขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ เรื่องสถานที่คับแคบ หายาก ไม่เพียงพอ และเรื่องไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลมากนักตามลำดับ

ตาราง 30 ข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในอนาคต

ปัญหา	ความคิดเห็น (ความถี่ x ค่าน้ำหนัก)			รวม	อันดับ ที่
	ควรปรับปรุง อันดับ 1 (ค่าน้ำหนัก 3)	ควรปรับปรุง เป็นอันดับ 2 (ค่าน้ำหนัก 2)	ควรปรับปรุง เป็นอันดับ 3 (ค่าน้ำหนัก 1)		
2. ข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุง แก้ไขการให้บริการในอนาคต					
2.1 ควรแจ้งสิทธิการรับบริการ เช่น บัตร 30 บาท, ราชการ, ประกันสังคม ฯลฯ	165	165	34	364	3
2.2 ควรมีการเรียกชื่อเข้ารับ ใบเสร็จทุกครั้ง	183	58	40	281	4
2.3 ปรับปรุงสถานที่ให้สะอาด สวยงามและหาได้ง่าย	201	182	48	431	2
2.4 ควรเขียนขั้นตอนการ ให้บริการไว้ที่หน้าจุด ให้บริการด้วยอักษรตัวใหญ่ หรือมี เจ้าหน้าที่อธิบาย ได้อย่าง ชัดเจน	381	176	49	606	1
2.5 ปรับปรุงเจ้าหน้าที่โดยให้มี การติดบอร์ดเจ้าหน้าที่ดีเด่น และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ไม่ดี เพื่อเป็นแรงจูงใจในการ ทำงาน	60	112	54	226	6
2.6 มีใบประเมินการทำงานของ เจ้าหน้าที่ให้กับผู้ป่วย ประเมินทุกสัปดาห์	60	72	50	182	7
2.7 ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับโรงพยาบาลให้มากขึ้น เช่น แผ่นพับ เป็นต้น	90	54	91	235	5

จากตาราง 30 ผู้มารับบริการมีข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในอนาคตว่าสิ่งที่ควรปรับปรุงสูงสุด คือ ควรเขียนขั้นตอนการให้บริการไว้ที่หน้าจุดให้บริการ ด้วยอักษรตัวใหญ่ หรือมีเจ้าหน้าที่อธิบายได้อย่าง ร่องลงมาคือ เรื่องปรับปรุงสถานที่ให้สะอาด สวยงามและหาได้ง่าย และเรื่องควรแจ้งสิทธิการรับบริการ เช่น บัตร 30 บาท, ราชการ, ประกันสังคม ฯลฯ ตามลำดับ