

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข มีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 1) ศึกษาระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข
- 2) เปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชีสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข จำแนกตามภูมิฐานะ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งในการรับบริการ และระยะเวลาการรอต่อครั้ง ณ จุดชำระเงิน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ปกครองของผู้ป่วยเด็กที่มารับบริการ ณ ฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี จำนวน 379 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบใช้สถิติ t-test วิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยค่า F-test สรุปผล ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข รายละเอียดสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ พบว่า

ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ เป็นผู้มีภูมิลำเนาอยู่ใน กรุงเทพฯ /ปริมณฑล เมื่อพิจารณาตามระยะเวลาการรอคอยต่อครั้ง ณ จุดชำระเงิน ส่วนใหญ่ใช้เวลาน้อยกว่า 30 นาที โดยมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และ มาใช้บริการ 2 – 5 ครั้ง

2. ระดับความคาดหวังต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี ของผู้มารับบริการ ทั้ง 6 ด้าน พบว่า

ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์รายละเอียดแต่ละด้านพบว่า ระดับความคาดหวังมากที่สุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ และที่มีระดับความคาดหวังมาก คือ ด้านความสะดวกในการรับบริการ ด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. การเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ จำแนกตาม ภูมิฐานะ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งในการรับบริการ และระยะเวลาการรอต่อครั้ง ณ จุดชำระเงิน พบว่า

3.1 การเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงิน และบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข จำแนกตามภูมิฐานะ พบว่า ระดับความคาดหวัง ในภาพรวมแตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ไม่แตกต่างกัน 4 ด้าน คือด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความสะดวกในการรับบริการ ด้านพฤติกรรมการผู้ให้บริการ ด้านค่าใช้จ่าย ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านข่าวสารข้อมูลที่ได้รับ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 การเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข จำแนกตามระยะเวลาการรอคอยต่อครั้ง ณ จุดชำระเงิน ความคาดหวังของผู้มารับบริการในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แตกต่างกัน 5 ด้าน ส่วน ด้านข่าวสารข้อมูลที่ได้รับไม่แตกต่างกัน

3.3 การเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข จำแนกตามระดับการศึกษา ระดับความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 การเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข จำแนกตามจำนวนครั้งในการรับบริการ พบว่า ระดับความคาดหวังด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี พบว่า

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะที่ผู้มารับบริการแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ พบว่า ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นว่สิ่งที่ควรปรับปรุงอันดับ 1 คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ควรปรับปรุงอันดับ 2 สถานที่คับแคบ หายาก ไม่เพียงพอ และเรื่องี่ควรปรับปรุงเป็นอันดับ 3 ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในอนาคต พบว่า ควรปรับปรุงเป็นอันดับ 1 คือ ควรเขียนขั้นตอนการให้บริการไว้ที่หน้าจุดให้บริการด้วยอักษรตัวใหญ่ หรือมีเจ้าหน้าที่อธิบายได้อย่างชัดเจน ควรปรับปรุงอันดับ 2 คือเรื่อง

ปรับปรุงสถานที่ให้สะอาด สวยงามและหาได้ง่าย และเรื่องที่ต้องปรับปรุงเป็นอันดับ 3 คือ เรื่อง
ควรมีการเรียกชื่อเข้ารับใบเสร็จทุกครั้ง

อภิปรายผล

ผลการวิจัย เรื่อง ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและ
บัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข สำหรับมีประเด็น
ที่จะนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ภาพรวมของระดับคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและ
บัญชี พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยมีความคาดหวังมากที่สุดในด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ที่เป็น
เช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้มาใช้บริการได้ตระหนักว่า การให้บริการของรัฐนั้นทุกคน จะเข้าถึง
บริการได้เหมือนกันหมด และสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี ได้มีการปรับปรุงและพัฒนาการ
บริหารงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานต่าง ๆ ที่จะต้องปฏิบัติและถูก
ตรวจสอบ อีกทั้งนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการพัฒนาการบริหารงานให้ตอบสนองต่อความ
ต้องการพัฒนาการบริหารงานให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้เข้ารับบริการ จึงได้มีการ
ปรับปรุงและนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดการข้อมูลต่าง ๆ มากขึ้นเป็นผลทำให้กระบวนการ
ให้บริการตั้งแต่เริ่มมีผู้เข้ารับบริการจนสุดท้ายคือออกจากสถาบันฯ มีประสิทธิภาพสูงขึ้น จะ
เห็นได้ว่าการบันทึกและส่งผ่านข้อมูลกันโดยตลอด ซึ่งทำให้ข้อมูลของผู้ใช้บริการถูกส่งต่อไปยัง
หน่วยงานต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว สามารถที่จะนำไปใช้ในการเตรียมความพร้อมของฝ่ายต่าง ๆ ทั้ง
ทางด้านแพทย์ พยาบาล ตลอดจนเครื่องมือ เวชภัณฑ์ และการบริการอื่นๆ เหล่านี้ทำให้การ
ให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้สถาบันได้มีการปรับปรุงมาตรฐานต่างๆ เพื่อเข้าสู่การขอ
ประเมินคุณภาพเพื่อการรับรองคุณภาพของสถาบันฯ ทั้งระบบ ซึ่งเป็นข้อกำหนดของกระทรวง
สาธารณสุข ที่ผลักดันให้ทุกโรงพยาบาลต้องผ่านการรับรองคุณภาพ จึงเป็นเหตุผลประการหนึ่งที่
สถาบันฯ จะต้อง ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่ง
แนวทางในการปรับปรุงนี้ได้มาจากการศึกษาข้อมูลของผู้ใช้บริการและการประเมินคุณภาพภายใน
ที่มีต่อการทำงานของสถาบันฯ อย่างต่อเนื่อง จากผลของการปรับปรุงระบบงานในด้านต่าง ๆ นี้จึงทำ
ให้ผู้เข้ามาใช้บริการเกิดความพึงพอใจและคาดหวังว่าตนเองจะได้รับบริการที่ดีและมีมาตรฐาน ซึ่ง
ผู้มารับบริการต่างก็ตระหนักในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสถาบันฯ ในยุคปัจจุบัน
ดังกล่าว ส่งผลให้มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเฉพาะด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ
ที่มีความคาดหวังมากที่สุด สอดคล้องกับทฤษฎีของ เทนเนอร์ และดีโทโร (Tenner and Detoro.
1992 : 65) ที่กล่าวว่า ผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ ในด้าน

ความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ โดยดูจากความสามารถในการให้บริการนั้น ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับ ผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสมและมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการ บริการที่จะทำ ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

2. ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงิน และบัญชี พบว่า

2.1 การเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงิน และบัญชีที่มีภูมิลำเนา ต่างกัน มีระดับความคาดหวังในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้มารับบริการจากสถาบันสุขภาพเด็ก แห่งชาติมหานาคินั้น มีทั้งผู้ที่มีภูมิลำเนาในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล และต่างจังหวัด โดย ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่อยู่ในกรุงเทพฯและปริมณฑล เพราะสถาบันฯ ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพฯ ทำให้ การคมนาคมสะดวกสบาย การเดินทางเพื่อมาพบแพทย์ของผู้ป่วย ก็ไม่ยุ่งยากมากนัก ต่างกับผู้มารับ บริการที่มาจากต่างจังหวัด ที่ต้องพบกับความยากลำบากในการเดินทาง บางคนต้องมาจาก ต่างจังหวัดที่อยู่ไกล ใช้เวลาเดินทางไม่น้อยกว่า 1 วัน ทำให้การการเดินทางมารักษาพยาบาลยุ่งยาก เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อการให้บริการของสถาบันฯ หากได้มาพบกับการให้บริการที่ประทับใจ ก็จะ เกิดภาพทางบวกขึ้น แต่ตรงกันข้ามหากมาพบกับการให้บริการที่ทำให้ผิดหวัง ก็จะส่งผลให้เกิด ทัศนคติที่ไม่ดี ไม่ต้องการมาใช้บริการอีก ซึ่งต่างกับผู้ที่อยู่ในกรุงเทพฯและปริมณฑล ที่การเดินทาง สะดวกรวดเร็ว หากมาพบกับการให้บริการที่ไม่เป็นที่พอใจ ก็อาจจะไม่ส่งผลให้ผิดหวังมากนัก เนื่องจากไม่ต้องเตรียมตัวสำหรับการรักษาพยาบาลที่ยุ่งยากเหมือนผู้ที่มาจากต่างจังหวัด อีกทั้งการ ที่ผู้มารับบริการที่อยู่ในกรุงเทพฯและปริมณฑล ซึ่งอยู่ในเขตที่สถาบันฯ ตั้งอยู่ ก็อาจจะเคยมาใช้ บริการบ่อยครั้ง และอาจมีประสบการณ์ในการรับบริการที่ประทับใจ จากครั้งใดครั้งหนึ่งที่ได้รับ บริการ ก็จะส่งผลให้ประสบการณ์นั้น ๆ นำมาซึ่งความคาดหวังในคุณภาพของการบริการ ว่า จะต้องดีเหมือนที่เคยพบมา หากมาพบกับการให้บริการที่เป็นไปตามคาดหวัง ก็จะก่อให้เกิด ทัศนคติที่ดีขึ้นไปอีก ซึ่งต่างจาก ผู้ที่มาจากต่างจังหวัด ซึ่งจะไม่มีโอกาสได้รับบริการได้ บ่อยครั้งเหมือนผู้ที่อยู่ในกรุงเทพฯ และปริมณฑล บางคนอาจมาครั้งแรก ความคาดหวังเกี่ยวกับการ ให้บริการของสถาบันที่รักษาพยาบาลของรัฐอาจจะมีไม่มากนัก เนื่องจากภาพลักษณ์ของการ ให้บริการของสถาบันหรือสถาบันเอกชน จะมีภาพลักษณ์ที่ให้ บริการที่สะดวก รวดเร็วกว่า เมื่อ ต้องมารักษาพยาบาลที่สถาบันของรัฐ จึงอาจเกิดข้อเปรียบเทียบขึ้นได้ จนส่งผลให้ความคาดหวังว่า การให้บริการของสถาบันของรัฐ จะมีคุณภาพนั้นค่อนข้างน้อย สอดคล้องกับที่ทฤษฎีของ โอลิเวอร์ (Oliver. 1980 : 460 – 469) ที่กล่าวว่า ผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพบริการ โดยการเปรียบเทียบ บริการที่ได้รับจากประสบการณ์เดิมกับบริการที่คาดหวัง ถ้าเท่ากับหรือสูงกว่าความคาดหวังก็จะมี

ความรู้สึกในทางบวก ทำให้เกิดความพึงพอใจและประเมินว่าบริการนั้นมีคุณภาพแต่ถ้าบริการที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวังก็จะมีความรู้สึกในทางลบ ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและก็จะประเมินว่าบริการนั้นไม่มีคุณภาพ

2.2 การเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชีที่มีระยะเวลาการรอคอยต่อครั้ง ณ จุดชำระเงิน ต่างกัน มีระดับความคาดหวังในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้เนื่องมาจากการที่ผู้มารับบริการได้มาใช้บริการในแต่ละครั้งนั้น ต่างก็ใช้เวลาในการรอคอยต่อครั้ง ที่ไม่เท่ากัน บางคนไม่คิดขัดปัญหาใด ๆ อีกทั้งมีผู้มารับบริการในช่วงเวลานั้นไม่มากเท่าใดนัก ก็อาจจะใช้ระยะเวลาในการรอคอยไม่นานนักแต่หากมาในช่วงเวลาที่มีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก ก็อาจจะต้องใช้ระยะเวลาในการรอคอยนานมากกว่าปกติ ซึ่งจะก่อให้เกิดความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ส่งผลไปถึงความคาดหวังของตนเองด้วยเช่นกัน ซึ่งจะพบว่าผู้ที่มีผู้มารับบริการนั้นต่างมีความคาดหวังว่าตนเองจะไม่ต้องรอนาน คือได้รับบริการที่รวดเร็ว ดังนั้นหากผู้มารับบริการต้องใช้ระยะเวลาการรอคอยต่อครั้ง ณ จุดชำระเงินเป็นเวลานาน ๆ ก็จะมี ความคาดหวังต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชีน้อยลง ในขณะที่ผู้มารับบริการที่ต้องใช้ระยะเวลาการรอคอยต่อครั้ง ณ จุดชำระเงินไม่นานมากนัก ก็จะมีทัศนคติที่ดี และมีความคาดหวังต่อการให้บริการที่สูงขึ้นเพราะถือว่าเป็นการให้บริการที่เหนือความคาดหมายของตนเอง ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงส่งผลให้ความคาดหวังของผู้มารับบริการที่มีระยะเวลาการรอคอยต่อครั้ง ณ จุดชำระเงิน ต่างกัน ความคาดหวังก็จะแตกต่างกันไปด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับ วิรุฒม์ ศรีรัตนบัลล์ (2537 : 172-173) ที่กล่าวว่า การที่ผู้มารับบริการได้รับบริการในสิ่งใดที่นอกเหนือความคาดหมายของตนเอง เช่น ผู้ป่วยมารับการรักษาที่สถาบันของรัฐ อาจคาดว่าต้องนั่งรอเป็นเวลานาน แต่กลับได้รับบริการที่รวดเร็วมก ซึ่งการได้รับบริการที่รวดเร็วเช่นนี้จะ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความปิติยินดีและอิมมอกอิมใจ (Delight) อันเป็นความรู้สึกที่ดียิ่งกว่าความพอใจ ส่งผลให้ประเมินว่าบริการที่ได้รับมีคุณภาพดีเยี่ยม

2.3 การเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้มารับบริการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชีของผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคาดหวังในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้เนื่องมาจากการที่ผู้มารับบริการมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันนั้น ย่อมมีทัศนคติ ความคิดเห็นหรือมุมมองที่แตกต่างกันความคาดหวังของแต่ละบุคคลจะแปรผันไปตามพื้นฐานและประสบการณ์ของแต่ละคน การได้รับการศึกษาสูงย่อมจะผ่านประสบการณ์ในอีกระดับหนึ่งที่ย่อมต้องแตกต่างจากผู้ที่ยังเรียนหนังสือน้อยกว่าเนื่องจากการดำเนินชีวิตความเป็นอยู่ก็จะเป็นไปตามสภาพของการทำงานในหน้าที่การงานของตนเอง ซึ่ง ผู้ที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีจะเป็นผู้อยู่ในระดับของชนชั้นกลาง หากอยู่

ในสถานที่ทำงานก็จะเป็นระดับของการใช้ความรู้ที่ได้เรียนมา มาปฏิบัติงานในระดับของหัวหน้างานเบื้องต้น แตกต่างจากผู้ที่ยังการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ซึ่งบุคคลเหล่านี้ส่วนใหญ่เมื่อทำงานในสถานประกอบการหรือในหน่วยงาน ก็จะเป็นผู้ปฏิบัติมากกว่าที่จะเป็นผู้สั่งการ ดังนั้นประสบการณ์ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันไป ย่อมส่งผลให้ความคาดหวังของบุคคลเหล่านี้ก็แตกต่างกันไปด้วยเช่นกัน ซึ่งผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า ย่อมมีความคาดหวังในเรื่องการให้บริการที่สูง เพราะเทียบกับประสบการณ์ของตนเองที่ได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภัทรา ทรัพย์นภาพร (2545 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความคาดหวังคุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยในโรงพยาบาลพ่นสนิม พบว่า ความคาดหวังคุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วย ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 การเปรียบเทียบความคาดหวังต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชีของผู้มารับบริการที่มีจำนวนครั้งในการรับบริการต่างกัน มีระดับความคาดหวังในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานทั้งนี้เนื่องมาจากการที่ผู้มารับบริการได้มีโอกาสมาใช้บริการบ่อยครั้งนั้น ย่อมได้รับรู้ระเบียบและขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติได้เป็นอย่างดี ทำให้การมาใช้บริการก็ได้รับความสะดวก รวดเร็วไปด้วย ซึ่งต่างจาก ผู้ที่มาใช้บริการครั้งแรก หรือมาไม่บ่อยครั้งนัก ก็จะคงยังไม่รู้ถึงระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติมากนัก บางครั้งปฏิบัติตามไม่ถูกต้องก็จะทำให้เสียเวลายิ่งขึ้นไปอีก อีกทั้งผู้ที่มารับบริการบ่อยครั้ง ต่างก็ได้เห็นวิธีการให้บริการและระยะเวลาที่ตนเองต้องรอคอยในแต่ละขั้นตอนแล้ว ก็ย่อมที่จะคาดหวังว่า ตนเองจะได้รับบริการที่ดี สะดวก และรวดเร็ว รวมถึงความคาดหวังในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของฝ่ายการเงินและบัญชีนั้น จะย่อมมีความคาดหวังที่ค่อนข้างสูงไปด้วยเช่นกัน ต่างจากผู้ที่มาใช้บริการครั้งแรก ที่มักมองว่าสถานพยาบาลของรัฐ มักจะทำงานช้า เนื่องจากผู้ป่วยมีจำนวนมาก ต้องรอแพทย์เป็นเวลานาน รวมถึงต้องรอเพื่อที่จะดำเนินการในแต่ละขั้นตอนของการรักษาในแต่ละขั้นตอน ซึ่งอาจจะใช้เวลานานไปด้วยเช่นกัน ดังนั้นความคาดหวังเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายการเงินก็จะมีลดน้อยลงไปเหมือนกับในฝ่ายอื่น ๆ ด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับจอห์นสันและลิธ (Johnson and Lyth. 1991 : 181-182) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับว่าควรเป็นไปตามการคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า ซึ่งความคาดหวังนี้เกิดจากประสบการณ์การให้บริการที่ผ่านมา

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ก็ยังมีบางส่วน

ที่ควรปรับปรุง ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอแนะเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการบริหารงานสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ดังนี้

1.1 จากผลการวิจัยที่พบว่า ผู้มารับบริการมีความคาดหวังด้านความเชื่อถือไว้วางใจมากที่สุด ดังนั้นฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี ควรนำข้อมูลดังกล่าวที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังในเรื่องการส่งใบเสร็จรับเงินถูกต้องกับชื่อผู้รับบริการ สถานที่รับบริการไม่ร้อน และไม่อึดอัด ได้รับบริการตามบัตรคิวไม่มีการลัดคิว มีการให้คำแนะนำและความรู้เกี่ยวกับการให้บริการในจุดต่าง ๆ อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่พูดสุภาพกับผู้ป่วย ค่าใช้จ่ายในการรับบริการสามารถชำระได้ ซึ่งเป็นความคาดหวังมากที่สุดในการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี ไปใช้สำหรับการปรับกลยุทธ์ของผู้ปฏิบัติในหน่วยงาน เพื่อการให้บริการของตนเองดียิ่งขึ้น และให้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ เพื่อนำไปใช้สำหรับการพัฒนาและปรับปรุงการบริการของหน่วยงานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

1.2 การจัดช่องทางการสื่อสาร ให้ความเข้าใจแก่ผู้รับบริการ และประชาชนทั่วไป รับรู้ถึงการให้บริการของสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี ความพร้อมของสถาบันสุขภาพเด็กฯ โดยผ่านช่องทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสม เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ โดยเฉพาะกลุ่มเป้าหมายที่มีการศึกษาค่ากว่าระดับปริญญาตรี

1.3 สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ควรได้มีการปรับปรุงการแจ้งขั้นตอนการให้บริการสำหรับผู้มารับบริการให้ชัดเจนเพื่อแก้ไขปัญหาการไม่เข้าใจในขั้นตอนการให้บริการของผู้มารับบริการ โดยอาจเขียนขั้นตอนการให้บริการไว้ที่หน้าจุดให้บริการด้วยอักษรตัวใหญ่ หรืออาจมีเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ชี้แจงรายละเอียดเฉพาะบุคคล เพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างชัดเจน

1.4 ผู้บริหารสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี ควรวางแผนอบรมบุคลากรในหน่วยงานให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยคำนึงถึงความคาดหวังของผู้รับบริการและผสมผสานกับแนวคิดการให้บริการพยาบาลที่มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ กำหนด โดยจัดอบรมให้ความรู้เพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ และมีการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาถึงคุณภาพของการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ว่ามีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับใด เป็นพึงพอใจของผู้มารับบริการหรือไม่ มากน้อยเพียงใด เพื่อจะได้นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานให้สมบูรณ์มีคุณภาพ และเป็นไปตามคาดหวังของผู้มารับบริการยิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาถึงความพึงพอใจ หรือความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อสถาบัน
สุขภาพเด็กแห่งชาติติมหาราชนี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ในทุกๆ หน่วยงานย่อย เพื่อจะ
ได้มองเห็นความคาดหวังและความต้องการของผู้มารับบริการในภาพรวม เพื่อเป็นแนวทางแก้ไข
ปรับปรุง และพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรต่อไป