

HSS-006

คุณภาพการให้บริการของงานการเงิน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านนา
ตำบลเขาค้อ อำเภอปลายพระยา จังหวัดกระบี่

Quality of Financial Services Ban Na Subdistrict Health Promotion Hospital
Khao Tor Subdistrict, Plai Phraya District Krabi Province

สิริรัตน์ คุ่มครอง^{1,*} นุชวรา ประสงค์ผล² และ ภรณ์พิน คงทอง³

Sirirat Khumkhong^{1,*} Nootwara Prasongphon² and Pornpin Kongthong³

มหาวิทยาลัยตาปี

Tapee University

*Corresponding author's e-mail: 6651210040@student.tapee.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการของงานการเงิน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านนา (2) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านนา โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล จำนวน 385 ราย และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติเพื่อหาค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติเชิงอนุมาน คือ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ผลการวิจัย พบว่าผู้ที่ใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านนา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น อาชีพรับจ้าง มีรายได้ตั้งแต่ 12,000 - 15,000 บาท ใช้บริการมากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป ได้รับบริการงานโรคเรื้อรัง และใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ 30 บาท ทั้งนี้ มีระดับคุณภาพการบริการรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากค่ามากไปหาน้อย ด้านความสะดวกในการบริการ ($\bar{X} = 4.02$) รองลงมา ด้านสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 4.01$) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.00$) ด้านระบบการบริการ ($\bar{X} = 3.91$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.90$) ตามลำดับ

เมื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการในส่วนของ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน งานที่ได้รับบริการ และสิทธิการรักษา มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านนา

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, งานการเงิน, โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.)

ABSTRACT

This research aimed (1) to study the personal characteristics of the financial service users of Ban Na Subdistrict Health Promoting Hospital and (2) to study the quality of financial service of Ban Na Subdistrict Health Promoting Hospital, a questionnaire was used to collect data from 385 people, And analyze the data with a ready-made statistical computer program to find descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, standard deviation, and inferential statistics, namely Chi-square, at a significance level of .05

The research results found that the majority of people who used the services of Ban Na Subdistrict Health Promotion Hospital were female, aged between 20 and 30 years, had a lower secondary education, were employed, and had an income of 12,000 and 15,000 baht they used the service more than 3 times, received chronic disease services, and used the 30-baht health insurance. In this regard, the overall service quality level in all aspects was at a high level ($\bar{X} = 3.97$) when considering each aspect it was found that all aspects were at a high level, ranked from highest to lowest in terms of service convenience ($\bar{X} = 4.02$), followed by the environment ($\bar{X} = 4.01$), service quality ($\bar{X} = 4.00$), service system ($\bar{X} = 3.91$), and service personnel ($\bar{X} = 3.90$), respectively.

When testing the hypothesis, it was found that the general information of service users in terms of age, education, occupation, monthly income, work received, and treatment rights were related to opinions on the quality of services of Ban Na Subdistrict Health Promotion Hospital.

Keywords: Service quality, Financial work, Subdistrict Health Promoting Hospital

บทนำ

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านนา ตำบลเขาค้อ อำเภอปลายพระยา จังหวัดกระบี่ ในอดีตเมื่อปี 2524 นายย้ง ชูเดช และ นางสาว ชูเดช ได้บริจาคที่ดินจำนวน 2.5 ไร่ ให้ก่อสร้างสถานีนามัย เพื่อให้บริการด้านสุขภาพอนามัย และการรักษาพยาบาล แก่ประชาชนในพื้นที่ตำบลเขาค้อ ซึ่งได้เริ่มเปิดให้บริการแก่ประชาชนเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ.2524 เป็นแบบไม้ชั้นเดียว จำนวน 1 หลัง ตั้งอยู่เลขที่ 34 หมู่ที่ 6 บ้านนา ตำบลเขาค้อ อำเภอปลายพระยาปี 2535 ได้รับงบประมาณจากกระทรวงสาธารณสุข สำหรับการก่อสร้างสถานีนามัยทดแทน ขนาดพื้นที่ใช้สอย 150 ตารางเมตร ปี 2542 ได้รับงบประมาณ

ในการก่อสร้างสถานอนามัยทดแทน เป็นแบบแปลน 2 ชั้น ตามแบบแปลนเลขที่ 8170/36 โดยใช้งบประมาณ จำนวน 1,807,000 บาท ปี 2545 ปรับรูปแบบการทำงานตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุข เป็น“ศูนย์สุขภาพชุมชน” ปี 2552 ได้รับงบประมาณต่อเติมสถานอนามัยชั้นล่าง เป็นพื้นที่การให้บริการผู้ป่วย และผู้รับบริการ ปี 2554 กระทรวงสาธารณสุขได้ยกฐานะจากสถานอนามัย เป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตามนโยบายของรัฐบาล

แนวความคิดในการ "ให้บริการประชาชน" ของภาครัฐมิได้เกิดขึ้นในประเทศไทยประเทศเดียว ทุกประเทศที่พัฒนาแล้ว หรือกำลังพัฒนา มีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้นและที่สำคัญที่สุด คือ ความพึงพอใจของประชาชนและการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เป้าหมายของการบริการประชาชนนั้นเป็นสิ่งที่วัดยากเพราะเป็นความรู้สึกของประชาชนที่มีความพึงพอใจ มากน้อยเพียงใดซึ่งในสังคมมีกลุ่มบุคคลหลายกลุ่ม หลายระดับ ทำให้มาตรการในการตรวจสอบและประเมิน ดำเนินการได้ยาก ซึ่งแตกต่างกับภาคเอกชนที่สามารถดำเนินการประเมินได้ด้วยการเปรียบเทียบผลขาดทุน และกำไรของแต่ละปีว่าเพิ่มหรือลดทั้งนี้มาตรการวัดผลกำไรขาดทุนเป็นเรื่องของตัวเลขที่สามารถวัด ประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้จากการดำเนินการตลอดทั้งปีของบริษัท ซึ่งแตกต่างจากภาครัฐแต่ความ พยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ 20 ปีที่ผ่านมาทั้งในประเทศและต่างประเทศก็ต่างพยายามกำหนด นโยบายและมาตรการต่าง ๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง "ความพึงพอใจ" ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทัศนคติและจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มี ต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนเป็น "ลูกค้า" ตามแนวคิดของภาคเอกชนและสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน ต่าง ๆ ที่รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และทั่วถึงแต่ความพึงพอใจอย่างเดียวไม่ เพียงพอจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วย ซึ่งแนวคิดการ บริการสาธารณะในประเทศไทยนั้นได้นำแนวคิดสัญญา/ข้อตกลงการบริการสาธารณะกับทุกส่วนราชการโดย ให้มีการปรับปรุงพัฒนาการบริการสาธารณะ โดยให้มีการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นเป้าหมายมากขึ้นและจัดสรร งบประมาณโดยยึดหลักการสำคัญของการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล

พิชญาภา สุสภาพร และดร.นารินิ แสงสุข (2563) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเป็นสถานที่ที่ ประชาชนเข้าใช้บริการ ได้สะดวกและรวดเร็ว การบริการที่ดีจึงเป็นสิ่งที่ประชาชนส่วนใหญ่ต้องการ เช่น การติดต่อสอบถาม การประชาสัมพันธ์ และการเข้ารับการรักษาด้วยความสะดวกและเป็นกันเอง จะสร้าง ความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ และบอกเล่าต่อไปในลักษณะที่ปากต่อปาก จนเป็นที่สนใจและเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจึงจำเป็นต้องมีการ ให้บริการที่ดี เพราะเป็นสถานที่ที่ประชาชนในท้องถิ่นส่วนใหญ่มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก

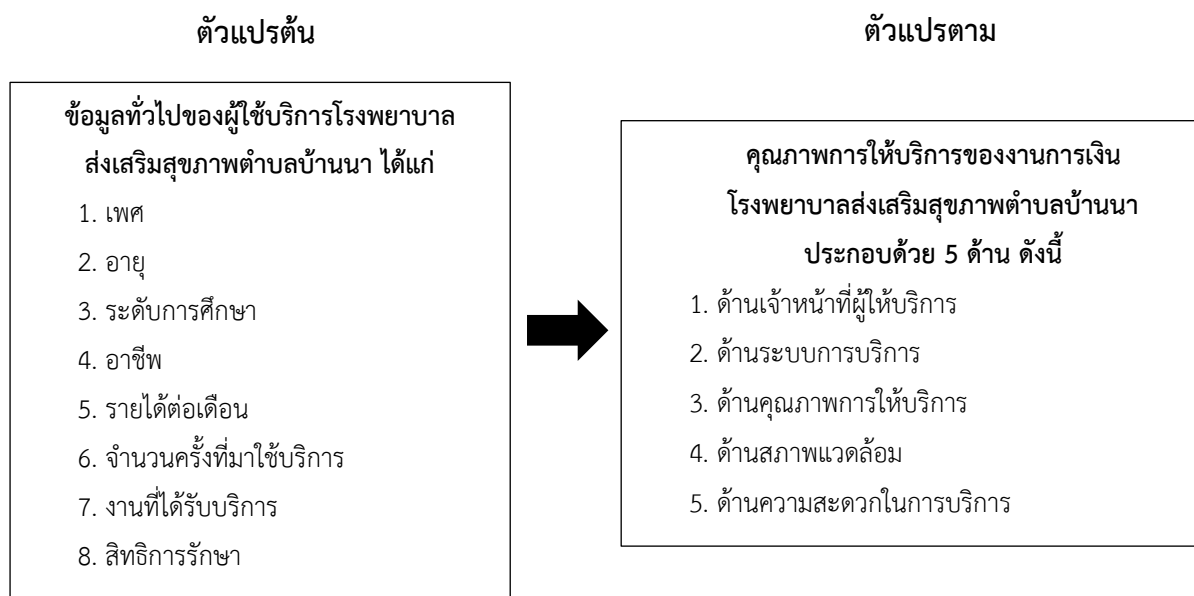
จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของงานการเงินโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านนา ในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารจัดการ

ภายในองค์กรหากผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดี จนเกิดความพึงพอใจสูงสุด ก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดเจตคติที่ดีต่อองค์กร เกิดการบอกปากต่อปาก จนทำให้องค์กรได้รับความน่าเชื่อถือ จึงศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของผู้ที่เข้ารับการบริการของงานการเงิน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านนา และศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของงานการเงิน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านนา

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการของงานการเงินโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านนา
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านนา

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้การดำเนินการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นที่ใช้ในการศึกษาวิจัยลักษณะของข้อมูลจะแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลเบื้องต้น โดยเป็นการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ รายงานการวิจัย เอกสาร ตำรา บทความ รายงานและสถิติรวมไปถึงวารสารต่าง ๆ ที่มีข้อมูลที่เกี่ยวข้องและนำมากำหนดเป็นกรอบแนวความคิดของการวิจัยในครั้งนี้

แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมด้วยการออกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างผู้ที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านนาจำนวน 385 ตัวอย่างการวิจัยในครั้งนี้ได้นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนที่จะนำไปกรอกข้อมูลและวิเคราะห์ค่าทางสถิติ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้ใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านนา ตำบลเขาค้อ อำเภอปลายพระยา จังหวัดกระบี่ ประจำปี 2566 - 2567 จำนวน 10,000 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้ใช้บริการของงานการเงินโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านนา ศึกษาโดยใช้สูตรการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามหลักการของทาโรยามาเน (Taro Yamane, 1973: 1088) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 ที่ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ เป็นดังนี้

ตามสูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (คน)

N = จำนวนประชากรทั้งหมด (คน)

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง กำหนดความคลาดเคลื่อน คือ 0.05

แทนค่า

$$\begin{aligned} n &= \frac{10,000}{1 + 8,500 (0.05)^2} \\ &= \frac{10,000}{1 + (0.0025)} \\ &= 384.62 \\ &= 385 \end{aligned}$$

จากการคำนวณพบว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยที่เหมาะสมเท่ากับ 385 ตัวอย่าง
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยคณะผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อาชีพ
5. รายได้ต่อเดือน
6. จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ
7. งานที่ได้รับบริการ
8. สิทธิการรักษา

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของงานการเงินโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านนา

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. ด้านระบบการบริการ
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ
4. ด้านสภาพแวดล้อม
5. ด้านความสะดวกในการบริการ

ใช้การประเมินแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งกำหนดคะแนนออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

มากที่สุด	หมายความว่า	ให้คะแนนเท่ากับ 5
มาก	หมายความว่า	ให้คะแนนเท่ากับ 4
ปานกลาง	หมายความว่า	ให้คะแนนเท่ากับ 3
น้อย	หมายความว่า	ให้คะแนนเท่ากับ 2
น้อยที่สุด	หมายความว่า	ให้คะแนนเท่ากับ 1

ในการแปลผล ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงค่าเฉลี่ยน้ำหนักคะแนนแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51- 5.00	หมายถึง ระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.51- 4.50	หมายถึง ระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.51- 3.50	หมายถึง ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.51- 2.50	หมายถึง ระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00- 1.50	หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. แบบสอบถามเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านนา
2. นำแบบสอบถามให้ที่ปรึกษาวิจัยตรวจสอบความถูกต้อง
3. นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา
4. วิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด (Index of item Objective Congruence : IOC)
5. แก้ไขเนื้อตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขแล้วไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

นำแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านนา จำนวน 385 ตัวอย่าง

เมื่อเก็บข้อมูลแบบสอบถามครบแล้ว นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ เมื่อแบบสอบถามสมบูรณ์แล้ว นำแบบสอบถามบันทึกข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปช่วยในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา จะวิเคราะห์หาค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency)

แบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของงานการเงินโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านนา แสดงผลการวิเคราะห์โดยใช้การจัดลำดับแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับจะใช้วิเคราะห์หาค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นอื่น ๆ และข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นคำถามในลักษณะปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามชี้แจงปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ จำนวน (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean, μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation, σ หรือ SD) โดยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการแปลความเชิงบรรยายเพื่ออธิบายข้อมูลทางประชากรความแตกต่างทางเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุการทำงาน และความคิดเห็นทั่วไปของกลุ่มประชากร

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามในสมมติฐาน ใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test)

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ที่มาใช้บริการของงานการเงินโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านนา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.00 มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.20 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 34.50 อาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 35.10 มีรายได้ตั้งแต่ 12,000 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.80 ใช้บริการมากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 41.80 ได้รับการงานโรคเรื้อรัง คิดเป็นร้อยละ 28.80 และใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ 30 บาท คิดเป็นร้อยละ 89.90

การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของงานการเงินโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านนา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) และเมื่อแยกประเด็นเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความสะดวกในการบริการ ($\bar{X} = 4.02$) ด้านสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 4.01$) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.00$) ด้านระบบการบริการ ($\bar{X} = 3.91$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.90$) ตามลำดับ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการภาพรวมในรายด้าน

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.90	1.10	มาก
2. ด้านระบบการบริการ	3.91	0.99	มาก
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.00	1.01	มาก
4. ด้านสภาพแวดล้อม	4.01	0.99	มาก
5. ด้านความสะดวกในการบริการ	4.02	1.03	มาก
รวม	3.97	1.03	มาก

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานการเงินอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากค่ามากไปหาน้อย ด้านความสะดวกในการบริการ ($\bar{X} = 4.02$) ด้านสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 4.01$) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.00$) ด้านระบบการบริการ ($\bar{X} = 3.91$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.90$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคุณภาพการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.09	1.26	มาก
มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	3.84	0.97	มาก
มีความรู้ ความสามารถ เกี่ยวกับงาน	3.77	1.07	มาก
รวม	3.90	1.10	มาก

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานการเงินอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ดังนี้ มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ($\bar{X} = 4.09$) มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.84$) และมีความรู้ ความสามารถ เกี่ยวกับงาน ($\bar{X} = 3.77$) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคุณภาพการบริการ ด้านระบบการบริการ

ด้านระบบการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.12	1.02	มาก
มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	3.86	0.88	มาก
บริการด้วยความรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ	3.75	1.10	มาก
รวม	3.91	0.10	มาก

จากตารางที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานการเงินอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ดังนี้ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.12$) มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ($\bar{X} = 3.86$) และบริการด้วยความรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ ($\bar{X} = 3.75$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคุณภาพการบริการ
ด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.31	0.93	มาก
มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	3.94	0.94	มาก
มีการให้บริการอย่างละเอียดรอบคอบ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด	3.76	1.15	มาก
รวม	4.00	1.01	มาก

จากตารางที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานการเงินอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ดังนี้ มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X} = 4.31$) มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.94$) และมีการให้บริการอย่างละเอียดรอบคอบ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด ($\bar{X} = 3.76$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคุณภาพการบริการ
ด้านสภาพแวดล้อม

ด้านสภาพแวดล้อม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
สถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	4.31	0.90	มาก
สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	3.89	0.96	มาก
สถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อประสานงาน	3.82	1.13	มาก
รวม	4.01	1.00	มาก

จากตารางที่ 5 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานการเงินอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ดังนี้ สถานที่ให้บริการมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ ($\bar{X} = 4.31$) สถานที่ให้บริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบ ($\bar{X} = 3.89$) และสถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วน สะดวกในการติดต่อประสานงาน ($\bar{X} = 3.82$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับคุณภาพการบริการ
ด้านความสะดวกในการบริการ

ด้านความสะดวกในการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
มีป้าย/สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	4.51	0.85	มากที่สุด
มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายให้เลือก	3.96	0.91	มาก
มีสถานที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ สะดวกและปลอดภัย	3.59	1.32	มาก
รวม	4.02	1.03	มาก

จากตารางที่ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานการเงินอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า มีป้าย/สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) และรองลงมาอยู่ในระดับมาก ดังนี้ มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายให้เลือก ($\bar{X} = 3.96$) และมีสถานที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ สะดวก และปลอดภัย ($\bar{X} = 3.59$) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการของงานการเงินโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านนา ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านนา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.00 มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.20 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 34.50 อาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 35.10 มีรายได้ตั้งแต่ 12,000 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.80 ใช้บริการมากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 41.80 ได้รับการงานโรคเรื้อรัง คิดเป็นร้อยละ 28.80 และใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ 30 บาท คิดเป็นร้อยละ 89.90

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านนา ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของงานการเงินโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านนา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานการเงิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากค่ามากไปหาน้อย ด้านความสะดวกในการบริการ ($\bar{X} = 4.02$) ด้านสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 4.01$) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.00$) ด้านระบบการบริการ ($\bar{X} = 3.91$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.90$) ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านนา จากผลการวิจัย พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการจำแนกตาม เพศ และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านนา ตำบลเขาต่อ อำเภอปลายพระยา จังหวัดกระบี่

ในภาพรวม และพบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการจำแนกตามอายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน งานที่ได้รับบริการ และสิทธิการรักษา มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านนา ตำบลเขาต่อ อำเภอปลายพระยา จังหวัดกระบี่ ณ ระดับนัยยะที่ 0.05

การวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของงานการเงินของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านนา ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการของงานการเงินโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านนา (2) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านนา โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล จำนวน 385 ราย และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติเพื่อหาค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติเชิงอนุมาน คือ Chi-square ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่มาใช้บริการของงานการเงินโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านนา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น อาชีพรับจ้าง มีรายได้ตั้งแต่ 12,000 - 15,000 บาท ใช้บริการมากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป ได้รับการงานโรคเรื้อรัง และใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ 30 บาท ทั้งนี้มีระดับคุณภาพการให้บริการของงานการเงินโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านนา โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านความสะดวกในการบริการ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบการบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ พิชญาภา สุสภาพร และดร.นารีนี แสงสุข (2563) ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อระดับคุณภาพการให้บริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการเป็นอันดับสุดท้าย ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอรังนก จังหวัดสงขลา พบว่า ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยด้านคุณภาพในการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความสะดวกในการบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของงานการเงินโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านนา ที่มีต่อคุณภาพให้บริการ ดังนั้นผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยทั้ง 5 ด้านดังกล่าว โดยมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกระบวนการและวิธีการ การให้บริการให้สอดคล้องรับกับความต้องการของประชาชนผู้มาใช้บริการ เช่น บุคลิกภาพและการบริการของเจ้าหน้าที่ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของงานการเงินโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านนา ดังนั้นผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ เช่น เรื่องการแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย อีกทั้งเรื่อง

กิจกรรมรยาทให้สุภาพและอ่อนโยนเหมาะแก่การเป็นผู้ให้บริการ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดียิ้มแย้มแจ่มใส มีความเต็มใจในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ มีจิตสำนึกที่ดี ในการให้บริการ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กัญญณ์พัชร เหมือนจินดา. (2563). *คุณภาพการให้บริการของจุดชำระเงิน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- มณีนีรัตน์ ข่ายพิลาป นางสาวปรียาภัทร กันกา. (2563). *คุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. วารสารการเมืองการบริหาร และกฎหมาย, 13(3), 168-169.*
- ช่อดาว เมืองพรหม. (2562). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี. สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม.*
- พิชญภา สุธาพร และดร.นารินี แสงสุข. (2563). *ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสงขลา. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). *คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาล เปาโลรังสิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.*
- ศิริพร เสาะแสวง. (2560). *การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.*