

ปณัสยา เกตวิวงศ์. (2550). ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงิน

และบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวคนธ์ สุดสวาสดิ์, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริณา จิตต์จรัส.

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี 2) เปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี จำแนกตามตัวแปรต้น ได้แก่ ภูมิภาค ระดับการศึกษาสูงสุด จำนวนครั้งในการรับบริการ และระยะเวลาการรอคอยครั้ง ณ จุดชำระเงิน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้มารับบริการ ณ ฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี จำนวน 379 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบ ได้แก่ t-test วิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยค่า F-test ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ่ (Scheffe's Method)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี มีระดับความคาดหวังในด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความสะดวกในการรับบริการ ด้านขั้นตอนการรับบริการ ด้านข่าวสารข้อมูลที่ได้รับ ด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านค่าใช้จ่ายในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 6 ด้าน

2. เปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของผู้มารับบริการ โดยจำแนกตามภูมิภาค ระดับการศึกษา จำนวนครั้งในการรับบริการ และระยะเวลาการรอคอยต่อครั้ง ณ จุดชำระเงิน ที่ต่างกัน จะมีความคาดหวังแตกต่างกันทั้ง 6 ด้าน ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

Panutsaya Ketiwong. (2007). **Expectations of the Customers who Received Services at Financial and Accounting Department of Queen Sirikit National Institute of Child Health, the Department of Medical Services, Ministry of Public Health.** Master Thesis, M.A. (Social Sciences for Development). Phranakhon Si Ayutthaya : Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisory Committee : Associate Professor Dr. Dr.Saovakon Sudsawasd, Assistant Professor Dr.Sirina Chitcharas.

ABSTRACT

Research on “Customers’ expectations for services at Financial and Accounting Department of Queen Sirikit National Institute of Child Health (QSNICH) under the Department of Medical Services, Ministry of Public Health” aimed to 1) study customers’ level of expectations for services at Financial and Accounting Department of Queen Sirikit National Institute of Child Health under the Department of Medical Services, Ministry of Public Health, and 2) to compare differences of customers’ service expectations, as classified by hometowns, educational levels, frequency of service usage, and anticipation period at the Financial and Accounting Department. The sample of the research consisted of 379 pediatric patients’ parents who used services at the Financial and Accounting Department. The statistical devices employed for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way Analysis of Variance F-test, and Scheffe’s Method. Research Findings indicated that :

1. Customers’ expectations in 6 aspects for services at the Financial and Accounting Department of Queen Sirikit National Institute of Child Health were at a high level .
2. Customers, as classified by different hometowns, educational levels, frequency of service usage, and anticipation period at the Financial and Accounting Department of Queen Sirikit National Institute of Child Health, tended to have different expectations in 6 aspects, as hypothesized.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวคนธ์ สุดสวัสดิ์ ประธานที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริณา จิตต์จรัส, ดร.ชิตชัย สนั่นเสียง กรรมการ และนางสาวปรานอม ผาสุกกาย รองผู้อำนวยการกลุ่มภารกิจบริการ สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นในเนื้อหาสาระ ตลอดจนการตรวจแก้ไขวิทยานิพนธ์ ทำให้วิทยานิพนธ์สำเร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณ เป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณผู้ปกครองของผู้ป่วยเด็ก ที่มาใช้บริการ ณ ฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ที่ได้กรุณาสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ และเพื่อน ๆ ปริญญาโทสาขา สังคมศาสตร์ ที่ให้คำแนะนำ และเป็นกำลังใจ

ท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา พี่น้อง และหัวหน้าฝ่ายการเงินและบัญชี เพื่อน ๆ ร่วมงานทุกท่าน ที่ส่งเสริมให้ได้รับการศึกษา และให้กำลังใจในการทำวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ปณัสชา เกติวงศ์