

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ซ
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญภาพประกอบ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	5
ขอบเขตของเนื้อหา.....	5
ประชากรที่ใช้ในการศึกษา.....	5
ตัวแปรที่ศึกษา.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
สมมติฐานการวิจัย.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิดทฤษฎีและปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวัง.....	10
ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ.....	15
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	19
การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.....	25
สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข.....	28

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 35

**สารบัญ (ต่อ)**

บทที่	หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย..... 39
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 39
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 40
	การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 41
	การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล..... 41
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 43
	ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 43
	ตอนที่ 2 ระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ ของฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี..... 45
	ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ ของฝ่ายการเงินและบัญชี..... 52
	ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ..... 70
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 73
	สรุปผลการวิจัย..... 73
	อภิปรายผล..... 75
	ข้อเสนอแนะ..... 78
	บรรณานุกรม..... 81
	ภาคผนวก..... 86
	ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย..... 87
	ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย และหนังสือเรียนเชิญ ผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 94
	ภาคผนวก ค แสดงค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม..... 99

## สารบัญญัตินี้

ตาราง	หน้า
1	วิธีวัดเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะ..... 18
2	จำนวนประชากรผู้ปกครองผู้ป่วยเด็กที่มารับบริการที่ฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็ก แห่งชาติมหाराชิณี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข..... 39
3	จำนวนและร้อยละ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 44
4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการ ต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชีในภาพรวม ทั้ง 6 ด้าน..... 45
5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการ ต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชีด้านความเชื่อถือไว้วางใจ..... 46
6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการ ต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชีด้านความสะดวก ในการรับบริการ..... 47
7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการ ต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชีด้านขั้นตอนการให้บริการ..... 48
8	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการ ต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ..... 49
9	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการ ต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี ด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ..... 50
10	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการ ต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี ด้านค่าใช้จ่าย..... 51
11	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของ ฝ่ายการเงินและบัญชี ทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามภูมิลาเนา..... 52
12	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของ ฝ่ายการเงินและบัญชีที่มีภูมิลาเนาแตกต่างกันด้านความเชื่อถือไว้วางใจ..... 53

13	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของ ฝ่ายการเงินและบัญชี ที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกัน ด้านความสะดวก ในการรับบริการ.....	๕ 54
----	---	---------

### สารบัญชิตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
14	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของ ฝ่ายการเงินและบัญชี ที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกัน ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ.....	55
15	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของ ฝ่ายการเงินและบัญชี ที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกัน ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ.....	56
16	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของ ฝ่ายการเงินและบัญชี ที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกัน ด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ.....	57
17	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของ ฝ่ายการเงินและบัญชีที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกันด้านค่าใช้จ่าย.....	58
18	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของ ฝ่ายการเงินและบัญชี ทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามระยะเวลาการรอคอยต่อครั้ง ณ จุดชำระเงิน.....	59
19	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของ ฝ่ายการเงินและบัญชี ที่มีระยะเวลาการรอคอยต่อครั้ง ณ จุดชำระเงิน แตกต่างกันด้านความเชื่อถือไว้วางใจ.....	60
20	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของ ฝ่ายการเงิน และบัญชีที่มีระยะเวลาการรอคอยต่อครั้ง ณ จุดชำระเงิน แตกต่างกันด้านความสะดวกในการรับบริการ.....	61
21	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของ ฝ่ายการเงินและบัญชี ที่มีระยะเวลาการรอคอยต่อครั้ง ณ จุดชำระเงิน แตกต่างกันด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	62
22	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของ ฝ่ายการเงินและบัญชี ที่มีระยะเวลาการรอคอยต่อครั้ง ณ จุดชำระเงิน แตกต่างกันด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ.....	63

23	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของ ฝ่ายการเงินและบัญชีที่มีระยะเวลาการรอคอยต่อครั้ง ณ จุดชำระเงิน แตกต่างกันด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	๖
----	--	---

### สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
24	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของ ฝ่ายการเงินและบัญชี ที่มีระยะเวลาการรอคอยต่อครั้ง ณ จุดชำระเงิน แตกต่างกันด้านค่าใช้จ่าย.....	65
25	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของ ฝ่ายการเงินและบัญชี ทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	66
26	การทดสอบรายคู่.....	67
27	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของ ฝ่ายการเงินและบัญชี ทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามจำนวนครั้งในการรับบริการ.....	68
28	การทดสอบรายคู่.....	69
29	ปัญหาที่ผู้มารับบริการแสดงความคิดเห็น.....	70
30	ข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในอนาคต.....	71

## สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	6
2 ความคาดหวังต่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล.....	26
3 การจัดโครงสร้างการแบ่งงานภายในของสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี.....	30
4 การจัดโครงสร้างฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี.....	33
5 การปฏิบัติงานของฝ่ายการเงินและบัญชี.....	34