

การวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1) ศึกษาระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี 2) เปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี จำแนกตามตัวแปรต้น ได้แก่ ภูมิฐานะ ระดับการศึกษาสูงสุด จำนวนครั้งในการรับบริการ และระยะเวลาการรอต่อครั้ง ณ จุดชำระเงิน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้มารับบริการ ณ ฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี จำนวน 379 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบ ได้แก่ t-test วิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยค่า F-test ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method)

#### ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี มีระดับความคาดหวังในด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความสะดวกในการรับบริการ ด้านขั้นตอนการรับบริการ ด้านข่าวสารข้อมูลที่ได้รับ ด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านค่าใช้จ่ายในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 6 ด้าน
2. เปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังของผู้มารับบริการ โดยจำแนกตามภูมิฐานะ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งในการรับบริการ และระยะเวลาการรอคอยต่อครั้ง ณ จุดชำระเงิน ที่ต่างกัน จะมีความคาดหวังแตกต่างกันทั้ง 6 ด้าน ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

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.