

5BE-O16: คุณภาพการให้บริการของงานการเงินและบัญชีโรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานี

Service Quality of Finance and Accounting jobs at Surat Thani Cancer Hospital

รัตนา นาคเสนา¹ มัลลิกา เขามีทอง^{1*} และ ภรณ์พิน คงทอง¹
Rattana Naksena¹, Mallika Khaometong^{1*} and Pornpin Kongthong¹

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานการเงินและบัญชีโรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานี 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานการเงินและบัญชีโรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานี ซึ่งจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน กลุ่มภารกิจ และระยะเวลาในการทำงาน ประชากรในการวิจัยได้แก่ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานี จำนวน 167 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม(Online) ที่มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.88 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูลได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test) ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการของงานการเงินและบัญชีโรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานีโดยรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับคุณภาพสูงที่สุด ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานการเงินและบัญชีโรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานี โดยรวมเมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่งงาน กลุ่มภารกิจ และระยะเวลาในการทำงาน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ การเงินและงานบัญชี โรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานี

Abstract

The objectives of this research are 1) to study the service quality of financial and accounting jobs at Surat Thani Cancer Hospital 2) to compare the opinions of the financial and accounting staff of Surat Thani Cancer Hospital. These were classified by personal factors such as gender, age, education level, job position, mission group and operating time. The research population was: The staff of Surat Thani Cancer Hospital, total 167 people. The instrument used for data collection was Questionnaire (Online) with confidence equal to 0.88. The statistics used for data analysis were Frequency, Percentage, Mean, Standard deviation, One - way ANOVA, and Scheffe's test.

The findings revealed that.

1. Service quality of finance and accounting jobs at Surat Thani Cancer Hospital overall Quality is at a high level When considered individually, it was found that Top quality level The process of service, followed by the service personnel Facilities And information aspects, respectively

2. The results of a comparison of the opinions of the clients' opinions of the financial and accounting services of Surat Thani Cancer Hospital Overall, when classified by gender, age, job title, mission group, and time of work. There were no statistically significant differences in opinions at the .05 level and when classified by study. There was a statistically significant difference in opinions at the .05 level.

Keywords: Service quality, Finance, Accounting, Surat Thani Cancer Hospital.

¹ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยตาปี

¹ Undergraduate Student, Bachelor of Accountancy Program, Tapee University

* Corresponding author. E-mail : chompoo06nakaa@gmail.com