

หัวข้อเรื่อง	ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในต่อการให้บริการของ พนักงานแผนกซ่อมบำรุง
นักศึกษา	นายเดชา องค์กรพัฒนกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ เรกซ์ ธนศักดิ์ เรืองเทพรัชต์
หลักสูตร	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรอาคาร
คณะวิชา	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม
พ.ศ.	2551

บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของพนักงานแผนกซ่อมบำรุง : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาล บี เอ็น เอช กรุงเทพฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อพนักงานแผนกซ่อมบำรุง โรงพยาบาล บี เอ็น เอช เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในต่อการให้บริการของพนักงานแผนกซ่อมบำรุง โรงพยาบาล บี เอ็น เอช และศึกษาปัญหา และอุปสรรค ในการให้บริการผู้รับบริการภายในของพนักงานแผนกซ่อมบำรุง โรงพยาบาล บี เอ็น เอช ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ พนักงานหน่วยงานอื่นๆ ภายในโรงพยาบาลบี เอ็น เอช จำนวน 240 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t test และ one way ANOVA ซึ่งใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในต่อการให้บริการของพนักงานแผนกซ่อมบำรุง โรงพยาบาล บี เอ็น เอช ในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการภายในมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการในระดับที่น้อยทุกส่วน และเมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในต่อการให้บริการของพนักงานแผนกซ่อมบำรุง โรงพยาบาล บี เอ็น เอช พบว่า เพศ อายุ และระดับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการภายใน ในการให้บริการของพนักงาน สำหรับตำแหน่งงานมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการภายใน ในการให้บริการของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05