

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากแนวโน้มที่มีการแข่งขันในธุรกิจการให้บริการรักษาพยาบาลที่เพิ่มขึ้นในปัจจุบันส่งผลให้แต่ละโรงพยาบาลมุ่งเน้นการปรับปรุงการให้บริการในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งสิ่งอำนวยความสะดวกหรืออุปกรณ์ที่ให้ความสะดวกต้องได้รับการดูแลปรับปรุงให้มีความพร้อมในการใช้งานและทันสมัยอยู่เสมอซึ่งหน่วยงานสนับสนุนทั่วไปที่ดูแลต้องมีความพร้อมในการดูแลรวมถึงมีความตระหนักในเรื่องดังกล่าว หน่วยงานซ่อมบำรุงหนึ่งในหน่วยงานสนับสนุนก็เป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่ต้องดูแลให้บริการทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก และในการจัดทำสารนิพนธ์ครั้งนี้จะมุ่งเน้นการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานแผนกซ่อมบำรุง สืบเนื่องจากปัญหาการร้องเรียนในส่วนของผู้รับบริการภายใน ได้แก่เจ้าหน้าที่แพทย์ พยาบาล และพนักงานทั่วไปจากทุกแผนกในเรื่องการให้บริการที่ขาดประสิทธิภาพซึ่งเกิดจากปัจจัยต่างๆทั้งภายในและภายนอก

ดังนั้นจึงได้มีแนวคิดในการที่จะพัฒนาการให้บริการภายในโดยการจัดทำการค้นคว้าอิสระเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการและการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกซ่อมบำรุง โรงพยาบาล บี เอ็น เอช เพื่อศึกษาและนำข้อมูลในการสำรวจและวิเคราะห์จากแบบสอบถามปรับปรุงการให้บริการ การปฏิบัติงาน แก่ผู้รับบริการภายในเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดและส่งผลดีแก่การให้บริการแก่ผู้รับบริการภายนอก ซึ่งจะสอดคล้องกับภาวะที่มีการแข่งขันในปัจจุบัน

### 1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในต่อแผนกซ่อมบำรุง
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานซ่อมบำรุงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการผู้รับบริการภายใน

### 1.3 ความสำคัญของการศึกษา

- 1.ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการถึงความพึงพอใจของการให้บริการของหน่วยงานซ่อมบำรุง
- 2.ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการผู้รับบริการภายใน
- 3.ผลจากการศึกษาทำให้ทราบแนวทางการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานซ่อมบำรุง

### 1.5กรอบแนวคิดในการวิจัย

ปัจจัยพื้นฐาน 6 ประการที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความรู้สึกที่ได้รับบริการมีดังนี้

- 1.ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ แบ่งออกเป็น
  - 1.1การใช้เวลารอคอย
  - 1.2การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ
  - 1.3ความสะดวกที่ได้รับ
- 2.ความพึงพอใจต่อการประสานบริการ
- 3.ความพึงพอใจต่ออรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ ได้แก่การแสดงอรรถาธิบายท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการและแสดงความห่วงใยต่อผู้ป่วย
- 4.ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
- 5.ความพึงพอใจคุณภาพบริการ
- 6.ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ประยุกต์แนวคิดของอเดย์ และแอนเดอร์เซนมาใช้ในการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานช่างซ่อมบำรุงใน 5 ประการ

- 1.ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ
- 2.ความพึงพอใจต่อการประสานงาน
- 3.ความพึงพอใจต่ออรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ
- 4.ความพึงพอใจต่อการได้รับข้อมูลข่าวสาร
- 5.ความพึงพอใจคุณภาพการบริการ

### ความหมายของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน

อารี เพชรสุด กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจนั้นเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่คนงานมีต่องานและต่อนายจ้าง เป็นอารมณ์ ความรู้สึกจากประสบการณ์ การทำงานของบุคคล ความพึงพอใจในงานมีผลมาจากนั้นทำให้ความต้องการทั้งทางร่างกาย และจิตใจได้รับการตอบสนองแต่ถ้าเกิดความแตกต่างกันระหว่างงานที่นายจ้างเสนอให้กับความคาดหวังของลูกจ้างจะนำไปสู่ความพอใจและไม่พอใจในงานนั้นได้

กิตติมา ปริศิติก กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลที่เกิดจาก ทักษะหลากหลายประการที่คนงานมีต่องานของเขา ต่อองค์ประกอบอื่นๆที่มีความสัมพันธ์กับงานและต่อชีวิตของเขาเอง โดยทั่วไป

ล๊อค (Lock) อ่างในนงลักษณ์ ประเทืองไพโรศรี ได้ให้ความเห็นว่าความพึงพอใจในงานเป็นสถานะทางอารมณ์ที่พอใจอันเป็นผลมาจากการประเมินผลของบุคคลที่มีต่องานหรือประสบการณ์ทำงานของเขา

ลูธาน (Luthan) อ่างในเอกชัย กี่สุขพันธ์ ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติว่ามีมากน้อยเพียงใดและถ้าพบว่าดีก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าพบว่าดีก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ถ้าหากพบว่าไม่ดีก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

### แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร เป็นผลจากองค์ประกอบหลายประการ ทั้งองค์ประกอบภายในตัวบุคคลองค์ประกอบทั้งสองนี้จะมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร (เทพพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ)

สมยศ นาวิการ ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลากรไว้ดังนี้

#### 1. ปัจจัยด้านสถานะการณ์

1.1 สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยผู้บริหารจะมีปัจจัยโดยตรงต่อปัจจัยเหล่านี้

1.2 อุปกรณ์ และวัสดุที่ใช้ในการดำเนินงานรวมทั้งผู้ปฏิบัติงานด้วย

2. การรับรู้ทางด้านบทบาท หมายถึง แนวทางที่บุคคลให้ความหมายของเขา ประเภทของ

เขา กำลังความพยายามที่เขาเชื่อมั่นว่ามีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

3.ความสามารถและทักษะโดยที่ความสามารถเป็นลักษณะของบุคคล และทักษะหมายถึงระดับความเชี่ยวชาญในงานเฉพาะอย่าง ความสามารถจะมีความสัมพันธ์กับทักษะบุคคลที่มีความสามารถ (Ability ) ซึ่งเป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรม โดยแรงจูงใจขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลและความต้องการเป็นผลของสภาพทางร่างกายและสภาพของสังคมที่บุคคลอาศัยอยู่ส่วนความสามารถเป็นผลมาจากสิ่ง 3 ประการคือประสบการณ์การศึกษาและฝึกอบรม อย่างไรก็ตามคนเราไม่สามารถทำงานโดยได้เหนือความสามารถของตน ดังนั้นถ้าผู้ใดรู้จักความสามารถของตนเอง ก็จะทำงานได้ผลดี

โดยสรุปเป็นแนวคิดในการศึกษาระหว่างตัวแปรได้ดังแสดงไว้ในภาพประกอบคือ

#### ตัวแปรต้น

#### ตัวแปรตาม

ปัจจัยด้านการให้บริการ
1ระยะเวลาในการเข้าถึงหน้างาน
2การตอบสนองการบริการ
3การประสานงาน
4การติดตามผลการซ่อมแซมและบำรุงรักษา
5อธยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ
6ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรซ่อมบำรุง
---

#### 1.4 คำถามในการวิจัย

- 1.การบริการของแผนกซ่อมบำรุง ได้สร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานผู้ให้บริการหรือไม่
- 2.สิ่งที่กำหนดระดับที่เป็นตัววัดถึงความพึงพอใจของลูกค้า มีอะไรบ้าง

#### 1.5 ขอบเขตการศึกษา

เป็นการศึกษาจากการสำรวจวัดความพึงพอใจ ในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ของแผนกซ่อมบำรุง โรงพยาบาล บี เอ็น เอช ในรอบระยะเวลา 12 เดือน โดยมีกลุ่มเป้าหมาย คือ พนักงานผู้ใช้บริการจากแผนกซ่อมบำรุง โรงพยาบาล บี เอ็น เอช เท่านั้น

### 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในต่อแผนกซ่อมบำรุงมาปรับปรุงเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด
2. เพื่อนำผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคและข้อเสนอแนะมาทำการแก้ไขปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ได้บริการที่ดีต่อการให้บริการผู้รับบริการภายใน
3. เพื่อนำผลศึกษามาปรับปรุงแนวทางการพัฒนาการให้บริการของแผนกซ่อมบำรุงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### 1.7 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

ผู้รับบริการภายใน หมายถึง แพทย์ เจ้าหน้าที่ พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล หัวหน้าแผนก ผู้จัดการ เจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนทุกแผนก ที่ใช้บริการจากแผนกซ่อมบำรุง โรงพยาบาล บี เอ็น เอช โดยในที่นี้ แพทย์ผู้ใช้บริการ จะใช้บริการผ่าน เจ้าหน้าที่ช่างต้น

แผนกซ่อมบำรุง หมายถึง ช่างซ่อมบำรุงในส่วนของโรงพยาบาลซึ่งให้บริการในส่วนของงานไม้ประติรูป ระบบโทรศัพท์ ระบบโสตทัศนศึกษาและช่างซ่อมบำรุงที่เป็นผู้รับจ้างจากภายนอก ประจำโรงพยาบาลตลอด 24 ชั่วโมงรับผิดชอบงาน ระบบไฟฟ้า ระบบปรับอากาศ ระบบสุขาภิบาล ระบบผลิตน้ำร้อน ระบบบำบัดน้ำเสีย ระบบป้องกันและระงับอัคคีภัย