

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในต่อการให้บริการของพนักงานแผนกซ่อมบำรุง: ศึกษาเฉพาะกรณี โรงพยาบาล บี เอ็น เอช ประชากรที่ศึกษาได้แก่พนักงานภายในโรงพยาบาล บี เอ็น เอช จำนวน 240 คนผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการศึกษาดังนี้

4.1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ผลวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในต่อการให้บริการของพนักงานแผนกซ่อมบำรุง โรงพยาบาล บี เอ็น เอช กรุงเทพมหานคร

4.3 ผลวิเคราะห์ความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ประเมิน

4.4 ผลวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐาน

4.1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของประชากรที่ศึกษาจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	5	2.08
หญิง	235	97.92
รวม	240	100

จากตารางที่ 1 พบว่าประชากรที่ศึกษาได้แก่ผู้รับบริการภายในส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 97.92 และเป็นเพศชายจำนวน 5 คนคิดเป็นร้อยละ 2.08

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของประชากรที่ศึกษาจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
Staff	30	11.66
Nurse Aide	100	41.66
Nurse	70	29.16
Head of Department	30	12.5
Manager	10	4.16

จากตารางที่ 2 พบว่าประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นประชากรที่อยู่ในระดับปฏิบัติการซึ่งเป็นผู้ติดต่อประสานเมื่อเกิดข้อขัดข้องโดยตรงซึ่งสัดส่วนที่มากที่สุดคือ Nurse Aide จำนวน 100 คนคิดเป็นร้อยละ 41.66 รองลงมาคือ Nurse จำนวน 70 คนคิดเป็นร้อยละ 29.16 Head of Department จำนวน 30 คนคิดเป็นร้อยละ 12.5 Manager จำนวน 10 คนคิดเป็นร้อยละ 4.16

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของประชากรที่ศึกษาจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมปลาย	95	39.58
ปวช.	25	10.41
ปวส.	10	4.16
ปริญญาตรี	102	42.5
ปริญญาโท	8	3.33

จากตารางที่ 3 พบว่าประชากรที่ศึกษาได้แก่ผู้รับบริการภายในจบการศึกษาในระดับปริญญาตรีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 มัธยมปลายหรือเทียบเท่าจำนวน 120 คนคิดเป็นร้อยละ 49.99 ปวส.จำนวน 10 คนคิดเป็นร้อยละ 4.16 และปริญญาโทจำนวน 8 คนคิดเป็นร้อยละ 3.33

ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละของประชากรที่ศึกษาจำแนกตามงานที่ขอรับบริการ

งานที่ขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ซ่อมแซม	220	91.66
ปรับปรุงเพิ่มเติม	20	8.33

จากตารางที่ 4 พบว่าประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่จำนวน 220 คนใช้บริการในงานซ่อมแซมคิดเป็นจำนวนร้อยละ 91.66 และใช้บริการปรับปรุงเพิ่มเติม 20 คนคิดเป็นจำนวนร้อยละ 8.33

ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละของประชากรที่ศึกษาจำแนกตามความถี่ที่ขอรับบริการ

ความถี่ที่ขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1 - 3 ครั้ง / สัปดาห์	47	19.58
5 - 7 ครั้ง / สัปดาห์	60	25
> 7 ครั้ง / สัปดาห์	120	50
1 ครั้ง / เดือน	3	1.25
ไม่เคยใช้บริการ	10	4.16

จากตารางที่ 5 พบว่าประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่จำนวน 120 คนมีความถี่ในการขอรับบริการ > 7 ครั้ง/สัปดาห์คิดเป็นจำนวนร้อยละ 50 ขอรับบริการ 5 - 7 ครั้ง/สัปดาห์จำนวน 60 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 25 ขอรับบริการ 1 - 3 ครั้ง/สัปดาห์จำนวน 47 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 19.58 ขอรับบริการ 1 ครั้ง / สัปดาห์จำนวน 3 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 1.25 และจำนวน 10 คนที่ไม่เคยใช้บริการเลย

#### 4.2 ผลวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในต่อการให้บริการของพนักงานแผนก ซ่อมบำรุง โรงพยาบาล บี เอ็น เอช กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในของผู้รับบริการภายในต่อการให้บริการ  
ของพนักงานแผนกซ่อมบำรุง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
	x	S.D.	
1.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	2.5750	.91626	น้อย
2.ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	2.3708	.89161	น้อย
3.เอาใจใส่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	2.4833	.90080	น้อย
4.ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามตรงประเด็น	2.4458	.89932	น้อย
5.มีเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานตลอดช่วงการให้บริการ	2.4958	.94181	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	24.7414	0.90996	น้อย

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในของผู้รับบริการภายในต่อการให้บริการ  
ของพนักงานแผนกซ่อมบำรุง ด้านการกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
	x	S.D.	
1.การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	2.4792	.95483	น้อย
2.มีระยะเวลาให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	2.4667	.85259	น้อย
3.มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลังอย่างยุติธรรม	2.4958	.91477	น้อย
4.มีแบบฟอร์มเข้าใจง่ายในการกรอกข้อมูล	2.6500	.92975	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.5229	0.912985	น้อย

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในของผู้รับบริการภายในต่อการให้บริการของพนักงานแผนกซ่อมบำรุง ด้านคุณภาพการให้บริการ

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ		ความหมาย
	x	S.D.	
1. ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ ( ถูกต้อง ครบถ้วน )	2.5125	.91926	น้อย
2. ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	2.5167	.88675	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.5146	0.86263	น้อย

#### 4.3 ผลวิเคราะห์ความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ประเมิน

ซึ่งจากการวิเคราะห์จากการตอบแบบสอบถามสามารถแยกประเด็นปัญหาออกได้ดังนี้

1.1 การสื่อสาร กับผู้รับบริการภายใน เรื่องข้อติดขัดหรือปัญหาอุปสรรคระหว่างให้บริการและไม่แจ้งให้ทราบรวมถึงระยะเวลาที่กำหนดเสร็จในเบื้องต้น

1.2 กิริยามารยาท ไม่ให้เกียรติเจ้าหน้าที่ พุดจาไม่ไพเราะ ใช้กิริยาไม่เหมาะสมระหว่างปฏิบัติงาน

1.3 การส่งต่อปัญหา ขาดการส่งต่อปัญหาทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการและแก้ไข ปัญหา

1.4 ความรวดเร็วในการเข้าถึงหน่วยงาน แจ้งงานแล้วมาถึงหน่วยงานช้า

1.5 ผู้รับโทรศัพท์แจ้งซ่อมไม่เข้าใจคำถามและไม่แจ้งช่างให้รับทราบ

1.6 ไม่แนะนำตัวเองก่อนเข้าให้บริการ

1.7 ไม่จัดลำดับก่อนหลังความสำคัญของงานเร่งด่วน

### ข้อเสนอแนะ

1. เสนอให้มีโปรแกรมการแจ้งซ่อมผ่านทางระบบ คอมพิวเตอร์
2. เน้นคุณภาพงานบริการ