บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในต่อการให้บริการของพนักงานแผนกซ่อมบำรุง:ศึกษาเฉพาะกรณี โรงพยาบาล บี เอ็น เอช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในทีมีต่อการบริการของพนักงานแผนกซ่อมบำรุง ประชากรที่ศึกษาได้แก่พนักงานภายในโรงพยาบาล บี เอ็น เอช จำนวน 240 คนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถามที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและสถิติเชิงอนุมานได้แก่ One-way ANOVA ซึ่งใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการศึกษา

สรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการภายใน โรงพยาบาล บี เอ็น เอช พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งNurse aideมากที่สุด ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี

สรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายใน โรงพยาบาล บี เอ็น เอช ในภาพรวม พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนให้การให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการในระดับน้อยทั้งหมด สำหรับข้อมูลส่วนแสดงความคิดเห็น พบว่าปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการพบว่าส่วนใหญ่มีปัญหาด้านความผิดพลาด ความล่าช้าของการบริการ

อภิปรายผล

จากหลักการทางทฤษฎีที่ได้กล่าวอ้างถึงเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการและคำถามในการวิจัยซึ่งได้นำมาค้นคว้าพบว่ามีค่าความพึงพอใจในระดับน้อยซึ่งสอดคล้องกับหลักทฤษฎีและตอบคำถามการวิจัยได้ว่า

1.การบริการของแผนกซ่อมบำรุง ไม่ได้สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการภายใน

2.สิ่งที่กำหนดระดับที่เป็นตัววัดถึงความพึงพอใจของลูกค้า ประกอบด้วยด้านกระบวนการขั้นตอนให้การให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการและ สำหรับข้อมูลส่วนแสดงความคิดเห็นพบว่าปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการพบว่าส่วนใหญ่มีปัญหาด้านความผิดพลาด ความล่าช้าของการบริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของผู้วิจัยได้สรุปจากข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ผลการศึกษาดังนั้นจึงขอเสนอแนะแนวทางที่นำไปสู่การปฏิบัติได้จริงเพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการจากแผนกซ่อมบำรุง โรงพยาบาล บี เอ็น เอช ดังนี้

1.จัดอัตรากำลังใหม่ให้สอดคล้องและเพียงพอต่อการให้บริการ โดยจัดกำลังคนในการทำงานออกเป็นช่วงเวลาและจำนวนคนเดิมเทียบกับใหม่ดังนี้

เวลา	เดิม				ใหม่			
	Tech.	Super.	Admin	Site Eng.	Tech.	Super.	Admin	Site Eng.
08.00 -20.00	5	1	1	1	8	1	1	1
20.00 -08.00	3	-	-	-	2	1	-	-

หมายเหตุ: Tech. = Technicial

Super. = Supervisor

Admin = Admin

Site Eng. = Site Enggineer

2.ปรับปรุงเรื่องการสื่อสารให้ผู้รับบริการทราบถึงสถานการณ์ในดำเนินการโดยการปรับปรุงแบบฟอร์มการแจ้งซ่อมงานให้กะทัดรัดและสามารถสื่อสารได้ชัดเจน

ใบสั่งซ่อม (เดิม)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้แจ้งซ่อม

แผนก/หน่วย……ชั้น……ห้อง……โทรศัพท์……

ชื่อผู้ติดต่อเวลาซ่อม……....

รายละเอียดการส่ง……

……

ลงชื่อผู้แจ้งซ่อม……..……

วัน/เดือน/ปี……/……./……เวลา……....

ส่วนที่ 2 สำหรับแผนกช่าง

ผู้รับใบส่งซ่อม……..วัน/เดือน/ปี……../……/……เวลา……

ผู้ปฏิบัติงานซ่อม……เริ่มงานวัน/เดือน/ปี……../……/……

เวลา……..แล้วเสร็จวัน/เดือน/ปี……../……/……เวลา……

รายการของที่เบิก……จำนวน…….....

……

….....

ผู้จ่ายของ……ผู้รับของ……...

หัวหน้าแผนกผู้ตรวจสอบ/ผู้อนุมัติ…….....

วัน/เดือน/ปี……/……..……/……..…

ส่วนที่3 บันทึกสำหรับต้นสังกัดส่งซ่อม

……

……

…….....

ได้ตรวจสอบงานเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ลงชื่อ……

วัน/เดือน/ปี……/……..……/……เวลา……..…

ใบแจ้งซ่อม (ปรับปรุง)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้แจ้งซ่อม

แผนก/หน่วย……ชั้น……ห้อง……โทรศัพท์……

ชื่อผู้ติดต่อเวลาซ่อม……....

รายละเอียด……..……

……

ลงชื่อผู้แจ้งซ่อม……..……

วัน/เดือน/ปี……/……./……เวลา……....

ส่วนที่ 2 สำหรับแผนกช่าง

ผู้รับใบส่งซ่อม……..วัน/เดือน/ปี……../……/……เวลา……

ผู้ปฏิบัติงานซ่อม……เริ่มงานวัน/เดือน/ปี……../……/...เวลา……..

รายการอะไหล่ที่ใช้ (กรณีมีอะไหล่)

1……จำนวน……จำนวนเงิน…….....บาท

2……จำนวน……จำนวนเงิน…….....บาท

3……จำนวน……จำนวนเงิน…….....บาท

รายการอะไหล่ที่ใช้ (กรณีไม่มีอะไหล่)

1……จำนวน……จำนวนเงิน…….....บาท

2……จำนวน……จำนวนเงิน…….....บาท

กำหนดระยะเวลารออะไหล่……วัน กำหนดเสร็จ (วัน/เดือน/ปี)……/……./……

ผู้แจ้งรับทราบ……(วัน/เดือน/ปี)……/……./……

ส่วนที่3 รายละเอียดการดำเนินการ

……

……

……....

ส่วนที่4 ตรวจสอบและรับมอบงาน

ผู้รับมอบงาน ลงชื่อ……

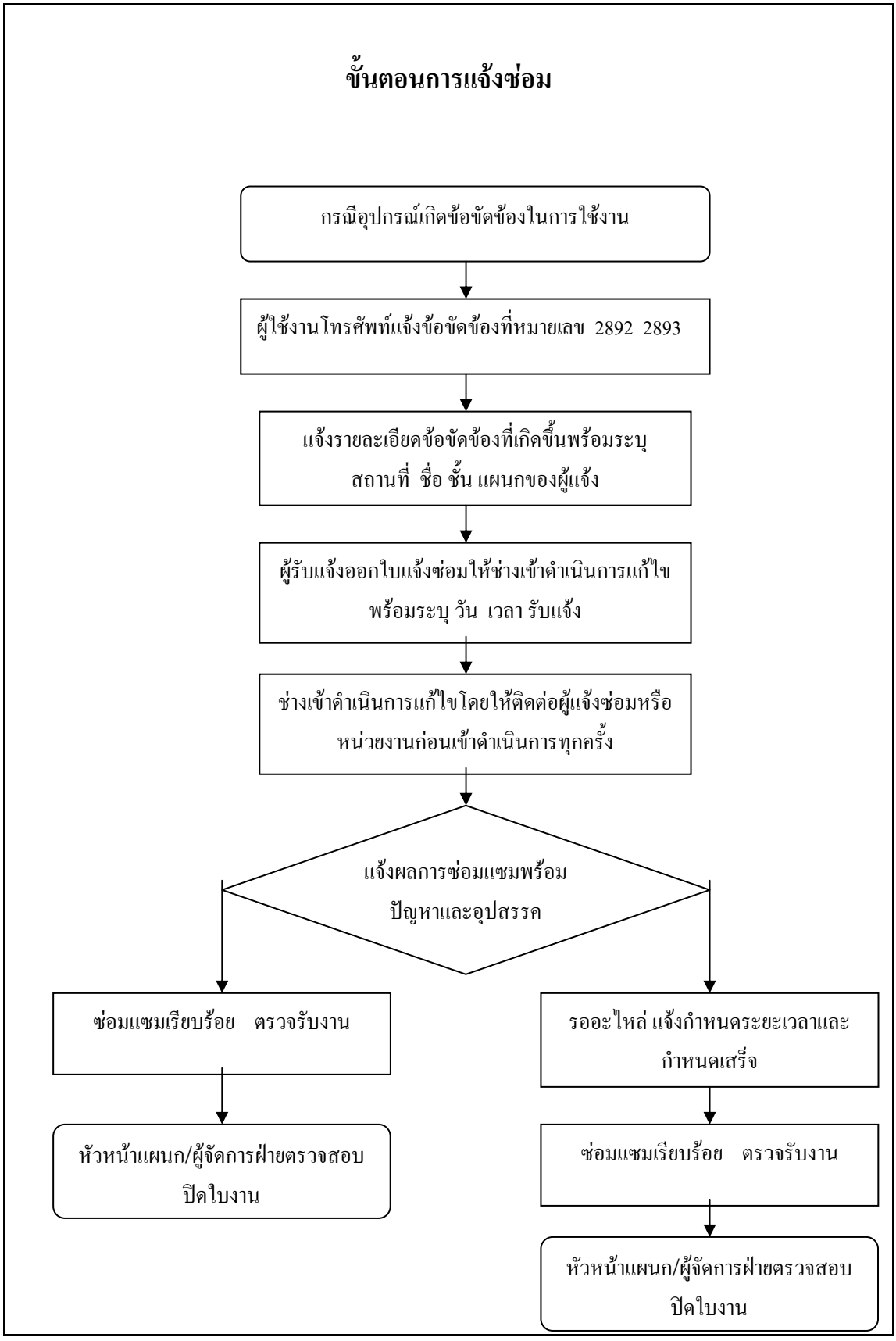
วัน/เดือน/ปี……/……..……/……เวลา……...…

ผู้ตรวจสอบ ลงชื่อ……

หน.แผนก/ผู้จัดการฝ่ายวิศวกรรมและซ่อมบำรุง

วัน/เดือน/ปี……/……..……/……เวลา……...…

3.ปรับปรุงขั้นตอนการแจ้งซ่อมเดิมไม่มีขั้นที่ชัดเจน



4.จัดทำมาตรฐานเวลาในการให้บริการต่างๆ

มาตราฐานเวลาการให้บริการแผนกซ่อมบำรุง

ระบบ	เวลาดำเนินการ (ชั่วโมง)		
	ซ่อมแซม	ปรับปรุง	ทำใหม่
ไฟฟ้า			
-หลอดไฟฟ้า	15 นาที	1	3
-ปลั๊กไฟฟ้า	30 นาที	1	3
โทรศัพท์			
-ไม่มีสัญญาณ	30 นาที	-	-
-เพิ่มเบอร์โทรศัพท์ภายในหน่วยงาน	-	1	-
-เพิ่มเบอร์โทรศัพท์ภายนอกหน่วยงาน	-	2	-
ระบบสุขาภิบาล			
-ท่อน้ำดี	30 นาที	-	-
-ก็อกน้ำ	30 นาที	-	-
-สายฉีดชำระ	30 นาที	-	-
-โถชักโครก	2	-	-
ปรับอากาศ			
-ล้างกรองอากาศแอร์	1	-	-
-เติมน้ำยา	1.30	-	-

5.จัดทำตัวชี้วัดในการทำงาน ดังนี้

ลำดับ	ดัชนีชี้วัดคุณภาพ	เป้าหมาย
1	การบำรุงรักษาอุปกรณ์หลักตามแผนงานประจำเดือน	>95 %
2	จำนวนครั้งที่ไม่สามารถแก้ไขกรณีเมื่อลิฟท์ขัดข้องได้ภายในเวลา 7 นาที	0
3	การให้บริการงานซ่อม - ความรวดเร็วในการเข้าถึงจุดบริการกรณีงานเร่งด่วน 5 นาที - ความรวดเร็วในการเข้าถึงจุดบริการกรณีงานไม่เร่งด่วน 15 นาที - ปิดงานแจ้งซ่อม (ไม่รออะไหล่)	 100 % >95 % >90 %
4	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	4.5

6.จัดทำแบบประเมินคุณภาพงานและบริการแนบใบรับงานทุกครั้งที่ให้บริการเพื่อนำข้อบกพร่องมาแก้ไขปรับปรุงโดยจะทำการประเมินผลการให้บริการสรุปในช่วงอาทิตย์สุดท้ายของเดือนและประชุมหารือในหน่วยงานเพื่อหาแนวทางแก้ไข

แบบประเมินการบริการลูกค้าภายใน

กรุณาใส่เครื่องหมาย / ตามความคิดเห็นของท่านต่อประเด็นต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการได้รับบริการในครั้งนี้

<u>ในส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในการให้บริการ</u>

การบริการ	**ดีเยี่ยม**	**ดี**	**พอใช้**	**ไม่ดี**	**ไม่ดีอย่างยิ่ง**
1.พนักงานยิ้มแย้ม แจ่มใส ไหว้และกล่าวทักทายอย่างอบอุ่น	☐	☐	☐	☐	☐
2.พนักงานแสดงความใส่ใจ และตอบสนองความต้องการของท่าน	☐	☐	☐	☐	☐
3.พนักงานให้ความช่วยเหลือ และติดตามผล โดยท่านไม่ได้ร้องขอ	☐	☐	☐	☐	☐
4.พนักงานแสดงความคุ้นเคย จดจำในรายละเอียดและความต้องการของท่านได้	☐	☐	☐	☐	☐
5.พนักงานให้บริการอย่างมืออาชีพ	☐	☐	☐	☐	☐
6.การบริการโดยภาพรวมของแผนก	☐	☐	☐	☐	☐

<u>ในส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ประเมิน</u>

พนักงานที่ท่านประทับใจคือ……..

……

เหตุผล……

……..

พนักงานที่ท่านไม่ประทับใจคือ……..

……

เหตุผล……

……..

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

……

……

……

……

7.จัดทำสต็อกอะไหล่อุปกรณ์ที่ใช้งานบ่อยและกรณีฉุกเฉิน

ลำดับ	รายการ	ยี่ห้อ- รุ่น	จำนวน		
			maximun	minimun	ยอดคงเหลือ
	หมวดหลอดไฟฟ้า				
1	หลอดไฟฟ้า FL 36 w Cool white	Syvania	3 ลัง	1 ลัง	
2	หลอดไฟฟ้า FL 36 w Warmwhite	Syvania	3 ลัง	1 ลัง	
3	หลอดไฟฟ้า FL 36 w Daylight	Syvania	4 ลัง	1 ลัง	
4	หลอดไฟฟ้า FL 18 w Cool white	Syvania	2 ลัง	1 ลัง	
5	หลอดไฟฟ้า FL 18 w Warmwhite	Syvania	2 ลัง	1 ลัง	
6	หลอดไฟฟ้า FL 13 w	Syvania	20 หลอด	10 หลอด	
7	หลอดไฟฟ้า FL 15 w /T8/DL Daylight	Syvania	20 หลอด	10 หลอด	
8	หลอดไฟฟ้า SYLVANIA Economy 36 w Daylight	Syvania	20 หลอด	10 หลอด	
9	หลอดไฟฟ้า Mini twwister 45 w /827	Syvania	20 หลอด	10 หลอด	
10	หลอดไฟฟ้า Mini twwister 45 w /828	Syvania	20 หลอด	10 หลอด	
11	หลอดไฟฟ้า PL-L 4P 36 w/840	Syvania	20 หลอด	10 หลอด	
12	หลอดไฟฟ้า PL-L 4P 36 w/841	Syvania	20 หลอด	10 หลอด	
13	หลอดไฟฟ้า PL-L 4P 36 w/865	Syvania	20 หลอด	10 หลอด	
14	หลอดไฟฟ้า 9 w /860	Syvania	20 หลอด	10 หลอด	
15	หลอดไฟฟ้า 11 w/860	Syvania	20 หลอด	10 หลอด	
16	หลอดไฟฟ้า 11 w/840	Syvania	20 หลอด	10 หลอด	
17	หลอดไฟฟ้า 11 w/827	Syvania	20 หลอด	10 หลอด	
18	หลอดไฟฟ้า 13 w/860	Syvania	20 หลอด	10 หลอด	
19	หลอดไฟฟ้า 13 w/840	Syvania	20 หลอด	10 หลอด	
20	หลอดไฟฟ้า 13 w/827	Syvania	20 หลอด	10 หลอด	
21	หลอดไฟฟ้า 18 w/860	Syvania	20 หลอด	10 หลอด	
22	หลอดไฟฟ้า 18 w/840	Syvania	20 หลอด	10 หลอด	
23	หลอดไฟฟ้า 18 w/827	Syvania	20 หลอด	10 หลอด	
24	หลอดไฟฟ้า 26 w /827	Syvania	20 หลอด	10 หลอด	
25	หลอดไฟฟ้า26 w /860	Syvania	20 หลอด	10 หลอด	
26	หลอดไฟฟ้า26 w /840	Syvania	20 หลอด	10 หลอด	

ลำดับ	รายการ	ยี่ห้อ- รุ่น	จำนวน		
			maximun	minimun	ยอดคงเหลือ
27	หลอดไฟฟ้า Syvania 15W Warmwhite	Syvania	20 หลอด	10 หลอด	
28	หลอดไฟฟ้า OSRAM 250 W	Osram	20 หลอด	10 หลอด	
29	หลอดไฟฟ้า Powertone HPL-N 125 W E27	Syvania	20 หลอด	10 หลอด	
30	หลอดไฟฟ้า Syvania Mercury Vapour E27 160 W	Syvania	20	5	
31	หลอดไฟฟ้า Syvania Mercury Vapour E27 80 W	Syvania	20	5	
32	หลอดไฟฟ้า Halotone 50W/12V	Syvania	20	5	
33	หลอดไฟฟ้า Philips Fluotone 32 w/54	Philip	20	5	
34	หลอดไฟฟ้า Partone 80w	Syvania	20	5	
35	หลอดไฟฟ้า Halogen 50w/220v	Syvania	20	5	
36	หลอดไฟฟ้า Halogen 50w/12v	Syvania	20	5	
37	หลอดไฟฟ้า Philip 40 w /E14	Philip	20	5	
38	หลอดไฟฟ้า Philip 25 w	Philip	20	5	
39	หลอดไฟฟ้า Superlamp 5W/220V	Philip	20	5	
40	หลอดไส้สปอร์ตไลต์ 100 W	Syvania	20	5	
41	หลอดไฟฟ้า FL 36 w Cool white	Syvania	20	5	
42	หลอดไฟฟ้า Master colour CDM-T 70W/830	Syvania	20	5	
43	หลอดไฟฟ้า Jupiter 7W	Syvania	20	5	
44	หลอดไฟฟ้า Jupiter 15W/220V E14	Syvania	20	5	
45	หลอดไฟตู้เย็น	Syvania	20	5	
	เบ็ดเตล็ดไฟฟ้า				
1	ปลั๊กอุดเต้ารับ	-	2 กล่อง	1 กล่อง	
2	terminal unit	-	2 กล่อง	1 กล่อง	
3	แบตเตอร์รี่ 2 A	-	12 ก้อน	6 ก้อน	
4	แบตเตอร์รี่ 3 A	-	12 ก้อน	6 ก้อน	
5	แบตเตอร์รี่ โทรศัพท์ไร้สาย Panasonic แบบสั้น	-	12 ก้อน	6 ก้อน	
6	แบตเตอร์รี่ โทรศัพท์ไร้สาย Panasonic แบบยาว	-	12 ก้อน	6 ก้อน	
7	บาลาสต์ 2x9 W	Syvania	10 ตัว	3 ตัว	

ลำดับ	รายการ	ยี่ห้อ- รุ่น	จำนวน		
			maximun	minimun	ยอดคงเหลือ
8	บาลาสต์ 13 W	Syvania	10 ตัว	3 ตัว	
9	บาลาสต์ 18 W	Syvania	10 ตัว	3 ตัว	
10	บาลาสต์ 36 W	Syvania	10 ตัว	3 ตัว	
11	บาลาสต์หลอดตะเกียบ 18 W	Syvania	10 ตัว	3 ตัว	
12	หม้อแปลงไฟ Halogen 12 V	Syvania	10 ตัว	3 ตัว	
13	โทรศัพท์ห้องน้ำ	-	10 ตัว	3 ตัว	
14	สายโทรศัพท์ 4 core	-	1 ม้วน	1/2 ม้วน	
15	Halogeneart sprike	-	10	5	
16	เทปพันสายไฟฟ้า	-	20	5	
17	เทปละลาย 3 M	-	3	1	
	หมวดสุขาภิบาล				
1	ปลั๊กอุดท่อ 1/2 "	-	5	2	
2	ปลั๊กอุดท่อ 1 "	-	5	2	
3	ปลั๊กอุดท่อ 1 1/2 "	-	5	2	
4	ปลั๊กอุดท่อ 6/8 "	-	5	2	
5	ปลั๊กอุดท่อ 2 "	-	5	2	
8	ปลั๊กอุดท่อ 2.5 "	-	5	2	
9	ปลั๊กอุดท่อ 3 "	-	5	2	
10	นิปเปิ้ล 1/2 "	-	5	2	
11	นิปเปิ้ล 1 "	-	5	2	
12	นิปเปิ้ล 1 1/2 "	-	5	2	
13	ยูเนี่ยน 1/2 "	-	5	2	
14	ยูเนี่ยน 1 "	-	5	2	
15	ยูเนี่ยน 1 1/2 "	-	5	2	
16	ข้องอ 90 องศา 1/2"	-	5	2	
17	ข้องอ 90 องศา 1 "	-	5	2	
18	ข้องอ 90 องศา 1 1/2"	-	5	2	

ลำดับ	รายการ	ยี่ห้อ- รุ่น	จำนวน		
			maximun	minimun	ยอดคงเหลือ
19	ท่อ PVC 1/2 "	-	3 เส้น	1 เส้น	
20	ท่อ PVC 1 "	-	2 เส้น	1 เส้น	
21	ท่อ PVC 1 1/2 "	-	2 เส้น	1 เส้น	
22	น้ำยากัดตะกรัน	-	6 แกลลอน	1 แกลลอน	
23	น้ำยาชีวภาพย่อยสลายไขมัน	-	6 แกลลอน	1 แกลลอน	
24	ซีเมนขาว	-	1 ถุง	1 ถุง	
	เบ็ดเตล็ดทั่วไป				
1	Sonax	-	12 กระป๋อง	6 กระป๋อง	
2	จารบี	-	2 ถัง	1 ถัง	
3	พุกพลาสติกเบอร์ 7	-	1 กล่อง	1/2 กล่อง	
4	พุกเหล็กเบอร์ 10	-	1 กล่อง	1/2 กล่อง	
5	พุกผีเสื้อ	-	1 กล่อง	1/2 กล่อง	
6	สกรู 1 นิ้ว	-	1 กล่อง	1/2 กล่อง	
7	สกรู 1.5 นิ้ว	-	1 กล่อง	1/2 กล่อง	
8	สกรู 2 นิ้ว	-	1 กล่อง	1/2 กล่อง	
9	สกรู 2.5 นิ้ว	-	1 กล่อง	1/2 กล่อง	
10	เทปพันเกลียว	-	20 ม้วน	5	
11	กาวทาท่อ PVC	-	3 กระป๋อง	1 กระป๋อง	