

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาคความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในต่อการให้บริการของพนักงานแผนกซ่อมบำรุง ศึกษาเฉพาะกรณี อาคาร กลาสเฮ้าส์ รัชดา ประชาชนที่ศึกษาได้แก่พนักงานภายใน อาคาร กลาสเฮ้าส์ รัชดา จำนวน 240 คน ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการศึกษาดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ประเมิน

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของประชากรที่ศึกษาจำแนกตามเพศ

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

จากตารางที่ 1 พบว่าประชากรที่ศึกษาได้แก่ผู้รับบริการภายในส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 97.92 และเป็นประชากรเพศชาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.08

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของประชากรที่ศึกษาจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	5	2.66
ผู้จัดการ	10	5.33
เจ้าหน้าที่	225	92.01
รวม	240	100

จากตารางที่ 2 พบว่าประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นประชากรที่อยู่ในระดับปฏิบัติการซึ่งเป็นผู้ติดต่อประสานเมื่อเกิดข้อขัดข้อง โดยตรงซึ่งสัดส่วนที่มากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 92.01 รองลงมาคือ ผู้จัดการ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.33 และผู้บริหารจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.66

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของประชากรที่ศึกษาจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาเอก	3	1.2
ปริญญาโท	10	4.0
ปริญญาตรี	227	89.7
รวม	240	100

จากตารางที่ 3 พบว่าประชากรที่ศึกษาได้แก่ผู้รับบริการภายในจบการศึกษาในระดับปริญญาตรีจำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 89.7 ระดับปริญญาโท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละของประชากรที่ศึกษาจำแนกตามงานที่ขอรับบริการ

ขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
งานซ่อมแซม	97	39.96
งานเปลี่ยนอุปกรณ์	80	37.04
งานปรับปรุงเพิ่มเติม	63	23.00
รวม	240	100

จากตารางที่ 4 พบว่าประชากรที่ขอรับบริการส่วนใหญ่จำนวน 97 คนการใช้บริการในงานซ่อมแซม คิดเป็นจำนวนร้อยละ 39.96 การใช้บริการงานเปลี่ยนอุปกรณ์ 80 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 37.04 และการใช้บริการในงานปรับปรุงเพิ่มเติม คิดเป็นจำนวนร้อยละ 23.00

4. ผลวิเคราะห์ความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ประเมิน

ซึ่งจากการวิเคราะห์จากการตอบแบบสอบถามสามารถแยกประเด็นปัญหาออกได้ดังนี้

ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละของข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
การสื่อสารกับผู้รับบริการ	80	33.33
ความรวดเร็วการให้บริการ	52	21.67
กิริยามารยาทของช่างซ่อมบำรุง	65	27.10
ความล่าช้าของการปฏิบัติงาน	43	17.90
รวม	240	100

จากตารางที่ 5 พบว่าข้อเสนอแนะเรื่องการสื่อสารกับผู้รับบริการมีจำนวน 80 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 33.33 ข้อเสนอแนะเรื่องความรวดเร็วการให้บริการมีจำนวน 52 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 21.67 ข้อเสนอแนะเรื่องกิริยามารยาทของช่างซ่อมบำรุงมีจำนวน 65 คนคิดเป็นจำนวนร้อยละ 27.10 และข้อเสนอแนะเรื่องความล่าช้าของการปฏิบัติงานมีจำนวน 43 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 17.90