สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอ่างทอง (Angthong Provincial Public Health Office)

การศึกษาคุณภาพบริการงานซ่อมบำรุงด้วยเครื่องมือ SERVQUAL ก่อน และ หลังพัฒนางานซ่อมบำรุงโรงพยาบาลอ่างทอง

Study the quality of maintenance services with SERVQUAL tools before and after developing maintenance work Angthong Hospital

พลับพลึง จำพรต

Plubplung Jamprot

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพบริการในมุมมองของบุคลากรในโรงพยาบาลต่องานซ่อมบำรุง ที่ประยุกต์ใช้เครื่องมือ SERVQUAL กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลอ่างทองที่ใช้บริการงานซ่อมบำรุง โดยผ่านโปรแกรม Technician Service ในช่วง 21 มิถุนายน – 5 กันยายน 2566 จำนวน 167 ราย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม 2 ช่วงเวลา ได้แก่ ก่อน และหลังรับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียนค่าเฉลี่ยก่อนและหลังรับบริการ ด้วยสถิติ paired t test

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังต่อบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับต่ำมากที่สุด โดยมีความคาดหวังมากที่สุดในด้านการตอบสนองต่อความต้องการ และมีการรับรู้ต่อบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดในด้านการเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ

ผลการเปรียบเทียบพบว่า คุณภาพการบริการของงานซ่อมบำรุงในมุมมองของบุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ดีกว่าก่อนได้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<0.001$)

ผลการวิจัยครั้งนี้เสนอแนะให้ผู้บริหารมุ่งให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพบริการในด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการแสดงออกถึงการให้ความสำคัญกับงานที่ท่านแจ้งซ่อม เช่น มีความกระตือรือร้น ใส่ใจในงานซ่อมที่ได้รับมอบหมาย ควรกำหนดมาตรฐานเวลาในการให้บริการอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ควรเพิ่มช่องทางในเรื่องการแสดงความคิดเห็น การตอบรับงานในระบบ และความรวดเร็วของการตอบกลับโปรแกรมแจ้งซ่อมในการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพในการให้บริการ แนวทางนี้สามา รถช่วยเพิ่มทางเลือกในการพัฒนาคุณภาพบริการงานซ่อมบำรุงได้เป็นอย่างดี

คำสำคัญ : คุณภาพงานซ่อมบำรุง, เครื่องมือ SERVQUAL

[1]Tan2510_18@hotmail.com

[2]โรงพยาบาลอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง

Abstract

This study is a Action research and the objective is to study the SERVQUAL mechanical service quality at AngThong Hospital in the view of administrators. The samples are 167 Ang Thong hospital personnel that use the mechanical service via Technician Service between 21 June and 5 September 2023 and they are collected the data with questionnaires in 2 periods: pretest and posttest. Descriptive statistic methods are used: frequency, percent, mean, standard deviation, and the pretest and posttest data are compared with paired T-Test.

The results showed that users had the lowest overall expectations for the service and they have the highest expectations in terms of responding to needs and the highest level of overall perception of service in terms of understanding and compassion.

The comparison showed that the service quality of maintenance work from the perspective of personnel. There was a statistically significant change in service quality in all 5 areas better than before receiving the service ($p<0.001$).

The research suggest that the management focus on improving the quality of service in terms of understanding and compassion as much as possible, especially in expressing importance to the work that you report for repair, such as enthusiasm and attention in the assigned repair work. In addition, channels for expressing opinions should be added. Responding to tasks in the system and speeding up the response to the repair program in the service to increase the efficiency and quality of service are also the issues to be improved. These guidelines can help increase options to improve the quality of maintenance services.

Keyword: Quality Maintenance, SERVQUAL Tools

1. บทนำและความสำคัญของปัญหา

กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานโครงการพื้นฐานและวิศวกรรมทางการแพทย์ โรงพยาบาลอ่างทอง ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวง และลูกจ้างชั่วคราว โดยเป็นกลุ่มงานสนับสนุนที่มีผู้รับบริการ คือ บุคลากรในโรงพยาบาล โดยจะสนับสนุนในเรื่องการดูแลบำรุงรักษา ซ่อมแซม และ สิ่งอำนวยความสะดวกให้พร้อมใช้งานได้โดยการปฏิบัติงานจะต้องมีการประสานทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก ติดตาม ตรวจสอบการทำงานของเครื่องมือ การบำรุงรักษาติดตาม ตรวจสอบสำรองอะไหล่ ตามแผนงานของการบำรุงรักษาเชิงป้องกันของโรงพยาบาล การให้บริการซ่อมบำรุงและรักษา โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะมุ่งมั่นพัฒนาการซ่อมแซม การบำรุงรักษาทุกระบบ ทุกหน่วยงาน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการบริหารงานของโรงพยาบาลอ่างทอง กลุ่มงานบริหารทั่วไป และกลุ่มงานโครงการพื้นฐานและวิศวกรรมทางการแพทย์ มีหน้าที่ในการให้บริการในด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยของอาคารสถานที่และอุปกรณ์ที่ใช้ในโรงพยาบาลซึ่งโรงพยาบาลอ่างทองมีอาคารที่มีอายุการใช้งานนานมากกว่า 20 ปี อีกทั้ง วัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้งานเป็นระยะเวลานาน โดยมี

การใช้งานที่มากขึ้น จากจำนวนผู้รับบริการของโรงพยาบาลอ่างทองที่เพิ่มขึ้นทำให้เกิดการเสื่อมสภาพ และชำรุดตามมา การบำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภค เช่น ระบบไฟฟ้า ระบบระบายอากาศ ระบบปรับอากาศ ระบบลิฟต์ ระบบเครื่องสำรองไฟฟ้า ระบบประปา ระบบก๊าซทางการแพทย์ ระบบเครื่องมือแพทย์ ระบบบำบัดน้ำเสีย เป็นต้น รวมทั้งอาคารสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ชำรุดเสื่อมสภาพจากการใช้งาน จำนวนครั้งในการแจ้งซ่อมของบุคลากรในโรงพยาบาลต่องานซ่อมบำรุงจึงเพิ่มมากขึ้นทำให้เกิดปัญหาต่อการทำงานของงานซ่อมบำรุงที่จะต้องสำรวจ ตรวจสอบ บำรุงรักษาตามที่ได้รับแจ้งซ่อมจากบุคลากรภายในโรงพยาบาล ซึ่งส่งผลทำให้ระบบการบำรุงรักษาประจำวันที่ต้องติดตาม ตรวจสอบ ควบคุมการปฏิบัติงานของช่างซ่อมบำรุงในโรงพยาบาลอ่างทองมีจำนวนมาก ซึ่งการทำงานต้องให้เกิดความรวดเร็ว ทันเวลา ต่อการทำงาน และ การให้บริการของบุคลากรที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการ ซึ่งจะต้องมีการเตรียมพร้อมของงานซ่อมบำรุงในด้านจัดหาอะไหล่ และ เครื่องมือที่ใช้ในการซ่อมบำรุงให้วัสดุ อุปกรณ์ และ เครื่องมือกลับมาใช้งานได้ตามปกติ จึงต้องมีการพัฒนาบุคลากรในงานซ่อมบำรุงให้มีความรู้ความสามารถ และปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ รวมทั้งมีทัศนคติและพฤติกรรมการให้บริการที่ดีต่อองค์กร จากแนวคิดเรื่องของคุณภาพการบริการ SERVQUAL ของ Parasuraman, Berry & Zeithaml (1991) ได้คิดค้นและพัฒนาปรับปรุงรูปแบบและขั้นตอนในการประเมินคุณภาพบริการที่ชี้วัดความพึงพอใจของลูกค้าโดยแบ่งเป็น 5 หัวข้อหลักดังนี้

1. ด้านรูปธรรมของการบริการ (Tangibility) คือสิ่งที่สามารถทำให้ลูกค้าจับต้องได้ในเรื่องของการบริการในลักษณะทางกายภาพเช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ ที่ทันสมัย การแต่งกายของผู้ให้บริการ สถานที่ตั้งของผู้ให้บริการ รวมทั้งการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าด้วย สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้ลูกค้าเกิดการรับรู้และเกิดความประทับใจในตัวผู้

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) คือ การตอบสนองลูกค้าให้เป็นไปตามข้อกำหนดได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ เช่นการปฏิบัติตามข้อกำหนดในเงื่อนไข หรือสัญญาณของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ทั้งเหมาะสมและมีคุณภาพตลอดจนควบคุมการบริการให้ทันกับเวลาที่ลูกค้ากำหนด ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าผู้ให้บริการต่อไป

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) คือ ความพร้อมของผู้ให้บริการในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและมีการปรับตัวหรือทำให้เกิดความยืดหยุ่นในการทำงานเพื่อสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกันได้ ตลอดจนมีความพร้อมต่อการตอบสนองงาน

4. ด้านการให้ความมั่นใจในบริการ (Assurance) คือ การที่ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นและเกี่ยวข้องกับงานที่บริการ บริการด้วยความซื่อสัตย์ มีการบริการที่สุภาพส่งผลทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในบริการ

5. ด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ (Empathy) คือ ผู้ให้บริการมีการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และเอาใจใส่ลูกค้าทั้งทางด้านการแก้ปัญหาและความต้องการของลูกค้าสามารถติดต่อสื่อสารและเข้าถึงได้ง่ายและมีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า

ทั้งนี้ผู้วิจัยซึ่งดำรงตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป และหัวหน้ากลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน และวิศวกรรมทางการแพทย์ พบปัญหาที่เกิดขึ้นของงานซ่อมบำรุงในเรื่องของคุณภาพการให้บริการ อีกทั้งงานซ่อมบำรุงมีบทบาทที่สำคัญในการให้บริการเจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับการดูแล ซ่อมแซม วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจากการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ต่อการปฏิบัติงานของงานซ่อมบำรุงเบื้องต้น

พบว่าคุณภาพและระยะเวลาในการดำเนินงานเกิดความล่าช้า และ ช่างซ่อมบำรุงไม่ปฏิบัติงานที่เป็นหน้าที่ของตนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ส่งผลให้เกิดความล่าช้าและสิ้นเปลืองงบประมาณของโรงพยาบาล

จากปัญหาในการปฏิบัติงานของกลุ่มงานช่างซ่อมบำรุง ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาและพัฒนาแก้ไขปัญหาระบบงานซ่อมบำรุงดังกล่าวโดยทำการศึกษาคุณภาพงานบริการของงานซ่อมบำรุงโดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL ในการวัดผลก่อน และ หลังดำเนินการพัฒนาระบบงานซ่อมบำรุง อันประกอบด้วย 1. ระบบการแจ้งซ่อมผ่านทาง intranet หรือ Technician Service Program ของโรงพยาบาล และ 2. การพัฒนาบุคลากรด้านพฤติกรรมบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจกับผู้รับบริการสูงสุด โดยเน้นที่ผู้รับบริการของหน่วยงานเป็นหลักเพื่อสนับสนุนภารกิจหลักของโรงพยาบาลในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 ศึกษาคุณภาพบริการในมุมมองของบุคลากรภายในโรงพยาบาลที่มีต่องานซ่อมบำรุง ก่อน และหลังดำเนินการพัฒนาระบบงานซ่อมบำรุงของโรงพยาบาลอ่างทอง ด้วยเครื่องมือ SERVQUAL

2.2 เปรียบเทียบความแตกต่างของของคุณภาพบริการของงานซ่อมบำรุง ก่อน และ หลังดำเนินการพัฒนาระบบงานซ่อมบำรุงของโรงพยาบาลอ่างทอง ด้วยเครื่องมือ SERVQUAL

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 รูปแบบการวิจัย การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research)

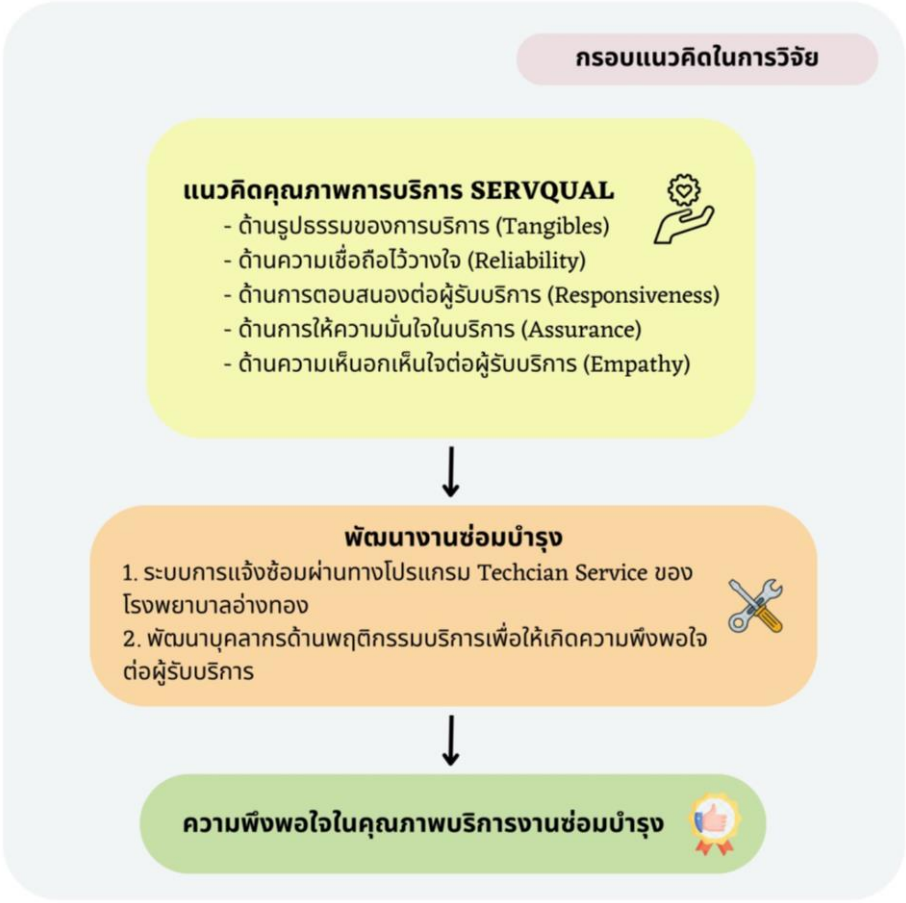
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลอ่างทอง ผู้วิจัยใช้การสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 167 ราย คือ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลอ่างทองที่ใช้บริการงานซ่อมบำรุง โดยผ่านโปรแกรม Technician Service ในช่วงวันที่ 21 มิถุนายน ถึงวันที่ 5 กันยายน 2566

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ 1. ระบบการแจ้งซ่อมผ่านทาง intranet หรือ Technician Service Program ของโรงพยาบาล และ 2. การพัฒนาบุคลากรด้านพฤติกรรมบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจกับผู้รับบริการ โดยใช้แบบสอบถาม เรื่องคุณภาพการบริการในมุมมองของผู้รับบริการที่มีต่องานซ่อมบำรุงโรงพยาบาลอ่างทอง แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน จำนวน 6 ข้อ ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการ (ความคาดหวังและการรับรู้ต่อการบริการ) ก่อนได้รับบริการ เป็นแบบมาตรประเมินค่า (Rating scale) 1 - 5 ระดับ ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการ (ความคาดหวังและการรับรู้ต่อการบริการ) หลังได้รับบริการ เป็นแบบมาตรประเมินค่า (Rating scale) 1 - 5 ระดับ ตอนที่ 4 ความคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อคุณภาพบริการของงานซ่อมบำรุง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้การส่งแบบสอบถามให้กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญในระบบ Google Forms เพื่อให้ได้ข้อมูลที่รวดเร็ว และเพื่อให้ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามเป็นข้อมูลที่เป็นความลับของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม 2 ช่วงเวลา ได้แก่ก่อนรับบริการ และหลังรับบริการ

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียนค่าเฉลี่ยก่อนและหลังรับบริการด้วยสถิติ paired t test

3.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



4. สรุปผลการวิจัย

4.1 ข้อมูลคุณลักษณะของประชากร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 75.4 มีอายุมากกว่า 50 ปี ร้อยละ 42.5 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 71.3 ลักษณะอาชีพ ข้าราชการ ร้อยละ 78.4 มีรายได้ต่อเดือนมากว่ากว่า 20,000 บาท ร้อยละ 78.4 และมีประสบการณ์การปฏิบัติงาน มากกว่า 15 ปี ร้อยละ 61.1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลคุณลักษณะของประชากร (N=167)

ข้อมูลส่วนบุคคล	กลุ่มทดลอง	
	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	41	24.6
หญิง	126	75.4
อายุ (ปี)		
18-30	17	10.2
31-40	28	16.8
41-50	51	30.5
>50	71	42.5
ลักษณะอาชีพ		
ข้าราชการ	131	78.4
พนักงานราชการ	13	7.8
พนักงานกระทรวงสาธารณสุข	11	6.6
ลูกจ้างประจำ	9	5.4
พนักงานรายเดือน/รายคาบ	3	1.8
การศึกษา		
มัธยมศึกษา/ปวช.	5	3.0
อนุปริญญา/ปวส.	28	16.8
ปริญญาตรี	119	71.3
สูงกว่าปริญญาตรี	15	9.0
รายได้ต่อเดือน (บาท/เดือน)		
<10,000	2	1.2
10,001-15,000	17	10.2
15,001-20,000	17	10.2
>20,000	131	78.4
ประสบการณ์การทำงาน (ปี)		
< 5	8	4.8
5-10	26	15.6
11-15	31	18.6
>15	102	61.1

4.2 คุณภาพบริการของงานซ่อมบำรุงในมุมมองของบุคลากร ก่อน-หลังได้รับบริการ

จากผลการศึกษาสามารถจำแนกการนำเสนอตามแนวคิด SERVQUAL คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน สามารถวิเคราะห์ผลคุณภาพบริการ ดังตารางที่ 2 และ 3

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของคุณภาพบริการของงานซ่อมบำรุงก่อนรับบริการ

คุณภาพบริการของงานซ่อมบำรุง	ก่อนได้รับบริการ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านที่ 1 ลักษณะภายนอกของงานซ่อมบำรุง					
1.การเข้าถึงโปรแกรมแจ้งซ่อมสะดวก เข้าถึงได้ง่าย	10(6.0)	83(49.7)	42(25.1)	23(13.8)	9(5.4)
2.ขั้นตอนการกรอกข้อมูลการแจ้งซ่อมง่าย ไม่ซับซ้อน	10(6.0)	71(42.5)	54(32.3)	21(12.6)	11(6.6)
3.ระบบงานซ่อมบำรุงมีขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน	17(10.2)	76(45.5)	53(31.7)	14(8.4)	7(4.2)
4.การติดตามงานซ่อมบำรุงสามารถติดตามความคืบหน้าได้สะดวก	25(15.0)	82(49.1)	45(26.9)	8(4.8)	7(4.2)
5.การแต่งกายของช่างซ่อมบำรุง	14(8.4)	68(40.7)	65(38.9)	17(10.2)	3(1.8)
6.ช่างซ่อมบำรุงเตรียมเครื่องมือที่ใช้ในการซ่อมบำรุงมาพร้อมปฏิบัติ	11(6.6)	75(44.6)	61(36.5)	15(9.0)	5(3.0)
7.สถานที่ตั้งของหน่วยซ่อมบำรุง สะดวกในการมารับบริการ	7(4.2)	76(45.5)	63(37.7)	16(9.6)	5(3.0)
8.ความสะอาดของสถานที่ของท่านโดยรวมหลังช่างเข้ามาซ่อมแซม	18(10.8)	78(46.7)	53(31.7)	14(8.4)	4(2.4)
ด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ					
1.ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความเหมาะสม	26(15.6)	80(47.9)	48(28.7)	7(4.2)	6(3.6)
2.ความชัดเจนในการอธิบาย และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	21(12.6)	68(40.7)	62(37.1)	9(5.4)	7(4.2)
3.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	13(7.8)	78(46.7)	59(35.3)	11(6.6)	6(3.6)
4. ท่านเชื่อมั่นว่าระยะเวลาที่ใช้ในการจัดหามีความเหมาะสม	22(13.2)	83(49.7)	49(23.3)	6(3.6)	7(4.2)
5.เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุง ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย	20(12.0)	70(41.9)	62(37.1)	8(4.8)	7(4.2)
ด้านที่ 3 การตอบสนองต่อความต้องการ					
1.โปรแกรมแจ้งซ่อมมีการตอบสนอง อย่างรวดเร็ว	12(7.2)	86(51.5)	54(32.3)	8(4.8)	7(4.2)
2.ติดตามความคืบหน้าของขั้นตอนการซ่อมบำรุงได้โดยง่าย	17(10.2)	78(46.7)	58(34.7)	7(4.2)	7(4.2)
3.เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือท่านเมื่อท่านมีปัญหา	14(8.4)	83(49.7)	53(31.7)	11(6.6)	6(3.6)
4.มีช่องทางแสดงความคิดเห็น ต่องานซ่อมบำรุง	15(9.0)	96(57.5)	45(26.9)	6(3.6)	5(3.0)
5.เจ้าหน้าที่ตอบรับงานในระบบได้อย่างรวดเร็ว	14(8.4)	85(50.9)	56(83.5)	7(4.2)	5(3.0)
ด้านที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นแก่ท่าน					
1.การซ่อมบำรุงในครั้งนี้มีประสิทธิภาพ	9(5.4)	83(49.7)	57(34.1)	13(7.8)	5(3.0)
2. เจ้าหน้าที่งานซ่อมบำรุง มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	9(5.4)	78(46.7)	64(38.3)	10(6.0)	6(3.6)
3. งานซ่อมบำรุงของท่านจะสำเร็จลุล่วงได้ แม้ไม่มีการโทรติดตาม	11(6.6)	86(51.)	59(35.3)	4(2.4)	7(4.2)
4. เข้าดูข้อมูลได้ว่าช่างท่านใดเป็นผู้ดูแลงานซ่อมบำรุงที่ท่านแจ้ง	15(9.0)	83(49.7)	51(30.5)	13(7.8)	5(3.0)
ด้านที่ 5 การเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ					
1.ช่างซ่อมบำรุงให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	11(6.6)	67(40.1)	67(40.1)	15(9.0)	7(4.2)
2.ช่างซ่อมบำรุงให้บริการด้วยความสุภาพ	11(6.6)	77(46.1)	60(35.9)	13(7.8)	6(3.6)
3.ช่างซ่อมบำรุงแสดงออกถึงการให้ความสำคัญกับงานที่ท่านแจ้งซ่อม	11(6.6)	81(48.5)	54(32.3)	16(9.6)	5(3.0)
4.ช่างซ่อมบำรุงเข้าใจความเร่งด่วนของการบริการ	12(7.2)	84(50.3)	53(31.7)	12(7.2)	6(3.6)

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของคุณภาพบริการของงานซ่อมบำรุงหลังรับบริการ

คุณภาพบริการของงานซ่อมบำรุง	หลังได้รับบริการ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านที่ 1 ลักษณะภายนอกของงานซ่อมบำรุง					
1.การเข้าถึงโปรแกรมแจ้งซ่อมสะดวก เข้าถึงได้ง่าย	0(0.0)	3(1.8)	19(11.4)	53(31.7)	92(55.1)
2.ขั้นตอนการกรอกข้อมูลการแจ้งซ่อมง่าย ไม่ซับซ้อน	0(0.0)	3(1.8)	20(12.0)	70(41.9)	74(44.3)
3.ระบบงานซ่อมบำรุงมีขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน	0(0.0)	9(5.4)	15(9.0)	52(31.1)	91(54.5)
4.การติดตามงานซ่อมบำรุงสามารถติดตามความคืบหน้าได้สะดวก	1(0.6)	11(6.6)	17(10.2)	54(32.3)	84(50.3)
5.การแต่งกายของช่างซ่อมบำรุง	0(0.0)	2(4.8)	21(12.6)	52(31.1)	86(51.5)
6.ช่างซ่อมบำรุงเตรียมเครื่องมือที่ใช้ในการซ่อมบำรุงมาพร้อมปฏิบัติ	0(0.0)	6(3.6)	15(9.0)	58(34.7)	88(52.7)
7.สถานที่ตั้งของหน่วยซ่อมบำรุง สะดวกในการมารับบริการ	0(0.0)	8(4.8)	19(11.4)	58(35.3)	81(48.5)
8.ความสะอาดของสถานที่ของท่านโดยรวมหลังช่างเข้ามาซ่อมแซม	0(0.0)	4(2.4)	23(13.8)	58(34.7)	82(49.1)
ด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ					
1.ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความเหมาะสม	2(1.2)	9(5.4)	21(12.6)	62(37.1)	73(43.7)
2.ความชัดเจนในการอธิบาย และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	1(0.6)	7(4.2)	21(12.6)	65(38.9)	73(43.7)
3.ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ	1(0.6)	8(4.8)	24(14.4)	50(29.9)	84(50.3)
4. ท่านเชื่อมั่นว่าระยะเวลาที่ใช้ในการจัดหามีความเหมาะสม	4(2.4)	11(6.6)	21(12.6)	43(25.7)	88(52.7)
5.เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุง ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย	1(0.6)	3(1.8)	20(12.0)	57(34.1)	86(51.5)
ด้านที่ 3 การตอบสนองต่อความต้องการ					
1.โปรแกรมแจ้งซ่อมมีการตอบสนอง อย่างรวดเร็ว	0(0.0)	6(3.6)	24(14.4)	55(32.9)	82(49.1)
2.ติดตามความคืบหน้าของขั้นตอนการซ่อมบำรุงได้โดยง่าย	2(1.2)	6(3.6)	21(12.6)	64(38.3)	74(44.3)
3.เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือท่านเมื่อท่านมีปัญหา	0(0.0)	5(3.0)	20(12.0)	45(26.9)	97(58.1)
4.มีช่องทางแสดงความคิดเห็น ต่องานซ่อมบำรุง	5(3.0)	8(4.8)	23(13.8)	49(29.3)	82(49.1)
5.เจ้าหน้าที่ตอบรับงานในระบบได้อย่างรวดเร็ว	4(2.4)	10(6.0)	13(7.8)	46(27.5)	94(56.3)
ด้านที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นแก่ท่าน					
1.การซ่อมบำรุงในครั้งนี้มีประสิทธิภาพ	0(0.0)	6(3.6)	22(13.)	45(26.9)	94(56.3)
2. เจ้าหน้าที่งานซ่อมบำรุง มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	0(0.0)	4(2.4)	22(13.2)	67(40.1)	74(44.3)
3. งานซ่อมบำรุงของท่านจะสำเร็จลุล่วงได้ แม้ไม่มีการโทรติดตาม	2(1.2)	10(6.0)	15(9.0)	51(30.5)	89(53.3)
4. เข้าดูข้อมูลได้ว่าช่างท่านใดเป็นผู้ดูแลงานซ่อมบำรุงที่ท่านแจ้ง	2(1.2)	5(3.0)	17(10.2)	40(24.0)	103(61.7)
ด้านที่ 5 การเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ					
1.ช่างซ่อมบำรุงให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	0(0.0)	5(3.0)	15(9.0)	54(32.3)	93(55.7)
2.ช่างซ่อมบำรุงให้บริการด้วยความสุภาพ	0(0.0)	4(2.4)	18(10.8)	68(40.7)	77(46.1)
3.ช่างซ่อมบำรุงแสดงออกถึงการให้ความสำคัญกับงานที่ท่านแจ้งซ่อม	0(0.0)	7(4.2)	13(7.8)	51(30.5)	96(57.5)
4.ช่างซ่อมบำรุงเข้าใจความเร่งด่วนของการบริการ	1(0.6)	9(5.4)	15(9.0)	40(24.0)	102(61.1)

4.3 ผลเปรียบเทียบคุณภาพบริการของงานซ่อมบำรุงในมุมมองของบุคลากรก่อนและหลังได้รับบริการ

ด้านที่ 1 ลักษณะภายนอกของงานซ่อมบำรุง ผลการวิจัยพบว่า ในช่วงก่อนรับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคาดหวังคุณภาพบริการในระดับต่ำ ร้อยละ 77.2 ภายหลังได้รับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีพึงพอใจคุณภาพบริการของงานซ่อมบำรุง อยู่ในระดับสูง ร้อยละ 79.0 เมื่อพิจารณาด้วยคะแนนเฉลี่ย พบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในลักษณะภายนอกของงานซ่อมบำรุงเพิ่มขึ้นจาก 20.39 คะแนน เป็น 34.53 คะแนน ตามลำดับ นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้วยสถิติ Paired t-test พบว่า มีค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการด้านลักษณะภายนอกของงานซ่อมบำรุงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value < 0.001)

ด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ผลการวิจัยพบว่า ในช่วงก่อนรับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคาดหวังคุณภาพบริการ อยู่ในระดับต่ำ ร้อยละ 79.0 ภายหลังได้รับบริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจคุณภาพบริการ อยู่ในระดับสูง ร้อยละ 74.9 เมื่อพิจารณาด้วยคะแนนเฉลี่ย พบค่าเฉลี่ย เพิ่มขึ้นจาก 12.15 คะแนน เป็น 21.16 คะแนน ตามลำดับ นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในงานซ่อมบำรุง ด้วยสถิติ Paired t-test พบว่า มีค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการ ด้านด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value < 0.001)

ด้านที่ 3 การตอบสนองต่อความต้องการ ผลการวิจัยพบว่า ในช่วงก่อนรับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคาดหวังคุณภาพบริการอยู่ในระดับต่ำ ร้อยละ 81.4 ภายหลังได้รับบริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจคุณภาพบริการ อยู่ในระดับสูง ร้อยละ 74.3 เมื่อพิจารณาด้วยคะแนนเฉลี่ย พบค่าเฉลี่ย เพิ่มขึ้นจาก 12.17 คะแนน เป็น 21.35 คะแนน ตามลำดับ นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยคุณภาพบริการด้วยสถิติ Paired t-test พบว่า มีค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการด้านการตอบสนองต่อความต้องการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value < 0.001)

ด้านที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ ผลการวิจัยพบว่าในช่วงก่อนรับบริการกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคาดหวังคุณภาพบริการอยู่ในระดับต่ำ ร้อยละ 77.8 ภายหลังได้รับบริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจคุณภาพบริการ อยู่ในระดับสูง ร้อยละ 80.8 เมื่อพิจารณาด้วยคะแนนเฉลี่ย พบค่าเฉลี่ย เพิ่มขึ้นจาก 10.01 คะแนน เป็น 17.33 คะแนน ตามลำดับ นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยคุณภาพบริการด้วยสถิติ Paired t-test พบว่า มีค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นในงานซ่อมบำรุง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value < 0.001)

ด้านที่ 5 การเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ ผลการวิจัยพบว่า ในช่วงก่อนรับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคาดหวังคุณภาพบริการ อยู่ในระดับต่ำ ร้อยละ 73.1 ภายหลังได้รับบริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจคุณภาพบริการ อยู่ในระดับสูง ร้อยละ 85.0 เมื่อพิจารณาด้วยคะแนนเฉลี่ย พบค่าเฉลี่ย เพิ่มขึ้นจาก10.23 คะแนน เป็น17.52 คะแนน ตามลำดับ นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยคุณภาพบริการด้วยสถิติ Paired t-test พบว่า มีค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการด้านการเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจในงานซ่อมบำรุง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value < 0.001)

คุณภาพบริการโดยภาพรวม ผลการวิจัยพบว่า ในช่วงก่อนรับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคาดหวังในการรับบริการ ภาพรวมของงานซ่อมบำรุง อยู่ในระดับต่ำ ร้อยละ 83.2 ภายหลังได้รับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีการรับรู้พึงพอใจในภาพรวมในการรับบริการ อยู่ในระดับสูง ร้อยละ76.0 เมื่อพิจารณาด้วยคะแนนเฉลี่ย พบ

ค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจาก 64.95 คะแนน เป็น 111.89 คะแนน ตามลำดับ นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยภาพรวมคุณภาพการบริการด้วยสถิติ Paired t-test พบว่า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคุณภาพงานซ่อมบำรุง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value< 0.001) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบคุณภาพบริการของงานซ่อมบำรุง ก่อนและหลังได้รับบริการ

คุณภาพบริการของงานซ่อมบำรุง	ก่อนรับบริการ		หลังได้รับบริการ		$\bar{x}$		S.D.		t	df	p-value
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	ก่อน	หลัง	ก่อน	หลัง			
ด้านที่ 1 ลักษณะภายนอกของงานซ่อมบำรุง											
ระดับต่ำ	129	77.2	11	6.6							
ระดับปานกลาง	24	14.4	24	14.4	20.39	34.53	6.0	5.7	-19.967	166	0.001
ระดับสูง	11	8.7	132	70.9							

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบคุณภาพบริการของงานซ่อมบำรุง ก่อนและหลังได้รับบริการ (ต่อ)

คุณภาพบริการของงานซ่อมบำรุง	ก่อนรับบริการ		หลังได้รับบริการ		$\bar{x}$		S.D.		t	df	p-value
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	ก่อน	หลัง	ก่อน	หลัง			
ด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ											
ระดับต่ำ	132	79.0	14	8.4							
ระดับปานกลาง	24	14.4	25	16.8	12.15	21.16	3.97	4.10	-18.836	166	0.001
ระดับสูง	11	6.6	125	74.9							
ด้านที่ 3 การตอบสนองต่อความต้องการ											
ระดับต่ำ	136	81.4	14	8.4							
ระดับปานกลาง	21	12.6	29	17.4	12.17	21.35	3.65	4.12	-19.941	166	0.001
ระดับสูง	10	6.0	124	74.3							
ด้านที่ 4 การให้ความเชื่อมั่น											
ระดับต่ำ	130	77.8	10	6.0							
ระดับปานกลาง	27	16.2	22	13.2	10.01	17.33	2.94	3.08	-20.138	166	0.001
ระดับสูง	10	6.0	135	80.8							
ด้านที่ 5 การเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ											
ระดับต่ำ	122	73.1	10	6.0							
ระดับปานกลาง	31	18.6	15	9.0	10.23	17.52	3.18	2.95	-19.20	166	0.001
ระดับสูง	14	8.4	142	85.0							
คุณภาพบริการโดยภาพรวม											
ระดับต่ำ	139	83.2	13	7.8							
ระดับปานกลาง	19	11.4	27	16.2	64.95	111.8	18.4	18.5	-20.899	166	0.001
ระดับสูง	9	5.4	127	76.0							

5. สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เมื่อพัฒนาคุณภาพบริการของงานซ่อมบำรุงแล้วด้วยแนวคิดจากเครื่องมือ SERVQUAL พบว่า มีการรับรู้ความพึงพอใจในภาพรวมในการรับบริการอยู่ในระดับสูง เนื่องมาจากการเข้าถึงโปรแกรมแจ้งซ่อมได้สะดวก เข้าถึงระบบงานซ่อมบำรุงได้ง่าย โปรแกรมการแจ้งซ่อมบำรุงสนองตอบต่อคำขอแจ้งซ่อมอย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงตอบรับงานในระบบได้อย่างรวดเร็ว การติดตามงานซ่อมบำรุงสามารถติดตามความคืบหน้าได้สะดวก การกรอกข้อมูลการแจ้งซ่อมง่ายไม่ซับซ้อน และการแต่งกายของช่างซ่อมบำรุง สะอาด เรียบร้อย มีพฤติกรรมบริการที่ดี กระตือรือร้น ใส่ใจในข้อคำถามและเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นใจในช่างซ่อมบำรุง และในเรื่องคุณภาพการซ่อมบำรุงอุปกรณ์เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ สามารถใช้งานได้ทันเวลา มีผลต่อการสนับสนุนบริการในภารกิจหลักของโรงพยาบาลอ่างทองได้ โดยไม่ต้องกลับมาแก้ไขซ้ำอีก รวมทั้งระบบ Technician Service สามารถเข้าดูข้อมูลได้ว่าช่างท่านใดเป็นผู้ดูแลงานซ่อมบำรุงที่ท่านได้แจ้งซ่อมไว้ งานซ่อมบำรุงสำเร็จได้ โดยไม่ต้องมีการติดตาม และระยะรวดเร็ว งานซ่อมบำรุงที่ท่านแจ้ง เพื่อสร้างความมั่นใจใน การปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุง มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ มีความมั่นใจว่างานซ่อมบำรุงของท่านจะสำเร็จลุล่วงได้ แม้ไม่มีการโทรติดตาม ท่านมั่นใจว่าการซ่อมบำรุงในครั้งนี้มีประสิทธิภาพ ไม่จำเป็นต้องแก้ไขอีก เท่ากันกับท่านสามารถเข้าดูข้อมูลว่าช่างท่านใดเป็นผู้ดูแลงานซ่อมบำรุงที่ท่านแจ้ง เพื่อสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุง มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ ช่างซ่อมบำรุง เข้าใจความเร่งด่วนของการบริการงานซ่อมบำรุงที่ท่านแจ้งซ่อมในระบบ ช่างซ่อมบำรุง แสดงออกถึงการให้ความสำคัญกับงานที่ท่านแจ้งซ่อม เช่น มีความกระตือรือร้น ความเอาใจใส่ที่ท่านแจ้งซ่อม เช่นมีความกระตือรือร้น ความเอาใจใส่ในงานซ่อมที่ได้รับมอบหมาย เกิดความพึงพอใจในระดับสูง จากจำนวน 167 คน พึงพอใจพอในระดับสูง 127 คน คิดเป็นร้อยละ 76.0 อยู่ในระดับปานกลาง 27 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 และมีเพียง 13 ราย คิดเป็นร้อย 7.8 ที่มีความพึงพอใจในระดับต่ำ

6. การอภิปรายผล

ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

6.1 คุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าผู้รับบริการงานซ่อมบำรุงส่วนใหญ่เป็นราชการจากกลุ่มตัวอย่าง 167 คนเป็นข้าราชการ 131 คน พนักงานราชการ 13 คน พนักงานกระทรวง 11 คน ลูกจ้างประจำ 9 คน และพนักงานรายเดือน/รายคาบ 3 คน และ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานในโรงพยาบาลอ่างทองมากกว่า 15 ปี ผู้รับบริการมีความคาดหวังคุณภาพบริการของงานซ่อมบำรุงในมุมมองของบุคลากรก่อนได้รับบริการราย ด้าน พบว่า ลักษณะภายนอกของงานซ่อมบำรุง ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ การตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับต่ำจากจำนวน 167 คน พึงพอใจพอในระดับสูง 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 อยู่ในระดับปานกลาง 19 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 และ 139 คน คิดเป็นร้อย 83.2 ที่มีความพึงพอใจในระดับต่ำ ผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทิน ใจงาม และคณะ (2563) ที่ศึกษาคุณภาพบริการโดยใช้ SERVQUAL Model กรณีศึกษา สำหรับการดำเนินธุรกิจโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในการพัฒนาบริการเพื่อตอบสนอง

ความต้องการของผู้รับบริการ และการซ่อมบำรุงระบบรถไฟให้มีความพร้อมและเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการในเวลาที่รวดเร็ว เพื่อทำให้การบริการมีคุณภาพ และ ประสิทธิภาพ จนเกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการงานซ่อมบำรุงของโรงพยาบาลอ่างทอง ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการที่เป็นบุคลากรด้านสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานให้บริการกับผู้มารับบริการ (ผู้ป่วย ญาติ และ ประชาชนทั่วไป) มีความคาดหวังคุณภาพบริการของงานซ่อมบำรุงที่มีความรวดเร็ว ทันเวลา พร้อมที่จะสนับสนุนภารกิจหลักของโรงพยาบาลอ่างทองได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

6.2 หลังการพัฒนาคุณภาพบริการของงานซ่อมบำรุงโดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL โดยในมุมมองของบุคลากรหลังได้รับบริการกลุ่มตัวอย่างจากจำนวน 167 คน พึงพอใจในระดับสูง 127 คน คิดเป็นร้อยละ 76.0 อยู่ในระดับปานกลาง 27 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 และ มีเพียง 13 ราย คิดเป็นร้อย7.8 ที่มีความพึงพอใจในระดับต่ำ ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการพัฒนางานซ่อมบำรุงโดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL โดยสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการส่งมอบงาน (สุทัด วันนิจ และ กนกพร ชัยประสิทธิ์, 2565) โดยประสิทธิภาพในการให้บริการเป็นการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานซึ่งถ้าผลของการปฏิบัติงานดีก็จะทำให้ประสิทธิภาพในงานสูงด้วย และในทางตรงกันข้ามเมื่อผลของการปฏิบัติงานไม่ดีก็จะส่งผลถึงการได้รับประสิทธิภาพในงานที่ลดลงด้วย ประสิทธิภาพในการให้บริการนั้นจะส่งผลให้เกิดความประทับใจและพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งจะประกอบด้วย มีการให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน มีการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วและทันเวลา ให้บริการลูกค้าอย่างเพียงพอทั้งสถานที่ บุคลากรและอุปกรณ์ต่าง ๆ มีการบริการลูกค้าอย่างต่อเนื่องและพร้อมสนับสนุนลูกค้าเสมอ และสุดท้ายเป็นการให้บริการลูกค้าอย่างก้าวหน้าด้วยการปรับปรุงและพัฒนาด้วยวิธีการ เทคโนโลยี บุคลากรให้พร้อมและทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความคาดหวัง ความต้องการ และ ตอบสนองด้านต้นทุนของลูกค้า สร้างผลประโยชน์ กำไร และความคุ้มค่าให้กับลูกค้า ซึ่งเป็นการสอดคล้องกับระบบงานซ่อมบำรุงของโรงพยาบาลอ่างทองที่มีการดำเนินการซ่อมบำรุงแล้วเสร็จ และช่างซ่อมบำรุงปิดงานในระบบโปรแกรม Technician Service เรียบร้อย

6.3 ผลการศึกษาเรื่องการศึกษาคุณภาพบริการงานซ่อมบำรุง ด้วยเครื่องมือ SERVQUALก่อนและหลังพัฒนางานซ่อมบำรุง โรงพยาบาลอ่างทอง สอดคล้องกับกับการศึกษาของ ธีรวัช บุณยโสภณ สักรินทร์ อยู่ผ่อง และปรีดา อัตวินิจตระการ (2557) ซึ่งผลการวิจัยกล่าวถึงงานซ่อมบำรุงรักษารูปแบบการบริหารงานซ่อมบำรุงรักษาแบบปฏิบัติการองค์รวม(Total Participation Execution Maintenance: TPEM)โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้ ขั้นตอนการบริหารการเตรียมการ (Executive Preparation) โดยคณะกรรมการอำนวยการและที่ปรึกษางานซ่อมบำรุงรักษามีองค์ประกอบการบริหารได้แก่การวางแผนการจัดวางตัวบุคคลและการสั่งการขั้นตอนการบริหาร การปฏิบัติการ (Executive Management) โดยผู้บริหารฝ่ายผลิตหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายมีองค์ประกอบการบริหารได้แก่การสั่งการการควบคุมและการประสานงานขั้นตอนการบริหารการรายงานผล (Report Management) โดยผู้บริหารฝ่ายผลิตหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายมีองค์ประกอบได้แก่ผลลัพธ์การซ่อมบำรุงรักษาส่วนการจัดการข้อมูลเพื่อการรายงานไปยังคณะกรรมการอำนวยการเป็นข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในการประชุมสัมมนาวิพากษ์รูปแบบการบริหารงานซ่อมบำรุงแบบมีส่วนร่วมทั่วทั้งองค์กรในอุตสาหกรรมการผลิตขนาดกลางและขนาดย่อมนี้ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิด้วยมติเป็นเอกฉันท์ ซึ่งสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติเป็นข้าราชการที่เป็นแพทย์และพยาบาลมีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงที่มีความ

ละเอียดอ่อนในการตรวจรับและพึงพอใจในพฤติกรรมบริการของงานซ่อมบำรุงที่มาดำเนินการเรียบร้อยแล้ว สามารถใช้งานได้เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือได้ เกิดความมั่นใจในการบริการของงานซ่อมบำรุง

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 มีการพัฒนาเรื่องของระบบที่เข้าถึงโปรแกรมซ่อมบำรุง

7.2 พัฒนาระบบการติดตามร่วมกับงานพัสดุในการจัดหาอะไหล่ วัสดุ อุปกรณ์ในการซ่อมบำรุง

7.3 พัฒนาระบบ IT ในการติดตามการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ อุปกรณ์ ในการซ่อมบำรุง ของงานพัสดุ

7.4 พัฒนาระบบโปรแกรมครุภัณฑ์ที่สามารถเชื่อมต่อกับงานซ่อมบำรุง ที่สามารถลงประวัติการจัดซื้อครุภัณฑ์ การประวัติการซ่อมบำรุงของครุภัณฑ์ และประวัติงบประมาณในการซ่อมบำรุงของครุภัณฑ์

7.5 การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริการ และ การปรับทัศนคติของช่างซ่อมบำรุง ให้มีความรู้สึกว่าหน้าที่การให้บริการซ่อมบำรุงของตนเองสำคัญต่อหน่วยงานในโรงพยาบาล ที่ต้องให้บริการผู้ป่วย การเอาใจใส่ต่องานในหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย มีความยึดมั่นในอาชีพ โดยมีหลักการวางแผน หลักในการทำงานและการจัดระบบงานที่มีประสิทธิภาพ

7.6 การพัฒนาบุคลากรด้านพฤติกรรมบริการ เพื่อนำผลคุณภาพงานที่ได้มาพัฒนาต่อในด้านที่ยังไม่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการการแก้ไข และพัฒนางานซ่อมบำรุงให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการงานซ่อมบำรุงและเกิดความพึงพอใจกับผู้รับบริการอย่างสูงสุด

8. บรรณานุกรม

ธีรวัช บุณยโสภณ,สักรินทร์ อยู่ผ่อง และปรีดา อัตวินิจตระการ. (2557). การพัฒนารูปแบบการบริหารงานซ่อมบำรุงรักษาในอุตสาหกรรมการผลิตขนาดกลางและขนาดย่อม : กรณีศึกษา โรงงานเครื่องปรับอากาศ. วารสารวิชาการรพะจอมเกล้าพระนครเหนือ ปีที่ 24 ฉบับที่ 3 ก.ย.- ธ.ค. 2557 หน้า 657

ทิน ใจงาม และคณะ. (2563). การศึกษาคุณภาพบริการโดยใช้ SERVQUAL Model กรณีศึกษาสำหรับการดำเนินธุรกิจโครงการรถไฟฟ้าเชื่อมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย ปีที่ 12 ฉบับที่ 2. หน้า 409-430.

สุทัด วันนิจ และ กนกพร ชัยประสิทธิ์ .(2565). คุณภาพการบริการ และประสิทธิภาพในการส่งมอบงานที่ส่งผลต่อการใช้บริการอย่างต่อเนื่องของลูกค้างานซ่อมบำรุง. วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชื่น. ปีที่ 4. ฉบับที่ 2. (พฤษภาคม - สิงหาคม 2565) หน้า 1-15.

Parasuraman, A., Berry. L., & Zeithaml, A. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. Retailing, 67(4), 420-450.