หัวข้อเรื่อง	ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในต่อการให้บริการของพนักงานแผนกซ่อมบำรุงกรณีศึกษา อาคารกลาสเฮ้าส์ รัชดา A STUDY OF INTERNAL CUSTOMER'S SATISFACTION TOWARDS SERVICE AND MAINTENANCE : A CASE STUDY OF THE GLAS HAUS BUILDING RATCHADA
ชื่อนักศึกษา	นายเสริมศักดิ์ แสงสว่าง
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์เรกซ์ธนศักดิ์ เรืองเทพรัชต์
หลักสูตร	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรอาคาร
คณะ	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
พ.ศ.	2556

บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในต่อการให้บริการของพนักงานแผนกซ่อมบำรุง ศึกษาเฉพาะกรณี อาคาร กลาสเฮ้าส์ รัชดา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในที่มีต่อการบริการของพนักงานแผนกซ่อมบำรุง ประชากรที่ศึกษาได้แก่ ผู้เช่าภายในอาคาร กลาสเฮ้าส์ รัชดา จำนวน 240 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถามที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและสถิติเชิงอนุมาน ซึ่งใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในต่อการให้บริการของพนักงานแผนกซ่อมบำรุง อาคาร กลาสเฮ้าส์ รัชดา ภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการภายในมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้าน กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการในระดับที่น้อยทุกส่วน และเมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในต่อการให้บริการของพนักงานแผนกซ่อมบำรุง อาคารกลาสเฮ้าส์ รัชดา พบว่า เพศ อายุ และระดับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการภายใน ในการให้บริการของพนักงาน สำหรับตำแหน่งที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณา ของ อาจารย์ธนศักดิ์ เรืองเทพรัชต์ ที่ กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษา และคำแนะนำที่ดีมาโดยตลอด ทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จ สมบูรณ์ครบถ้วนทุกประการ ตลอดจนชี้แจงทางความสำเร็จให้แก่ผู้ศึกษาตลอดมา

ผู้ศึกษาขอขอบคุณ ผู้เช่าอาคาร กลาสเฮ้าส์ รัชดา ทุกท่าน ที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถามและให้ข้อเสนอแนะต่างๆ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ของ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาคารพญาไท ที่ได้อนุเคราะห์ที่ช่วยเหลือในด้านความสะดวกและช่วยติดต่อประสานงานต่าง ๆ ให้เป็นที่เรียบร้อย จนทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรอาคาร มหาวิทยาลัยศรีปทุม ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ที่มีคุณประโยชน์เป็นอย่างยิ่งคุณประโยชน์ใด ๆ ที่เกิดจากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้จัดทำขอมอบให้แด่ผู้มีพระคุณ ทุกท่าน โดยทั่วกัน

เสริมศักดิ์ แสงสว่าง

ตุลาคม 2556

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย I
กิตติกรรมประกาศ II
สารบัญ III
สารบัญตาราง IV
สารบัญรูปภาพ V
บทที่ 1 บทนำ 1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา 1
ความสำคัญของการศึกษา 2
กรอบแนวคิดในการวิจัย 2
คำถามในการวิจัย 5
ขอบเขตการศึกษา 5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 5
นิยามคำศัพท์เฉพาะ 5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 6
ภาระของพนักงานซ่อมบำรุง 6
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ 7
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ 10
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 14
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา 16
วิธีการศึกษา 16
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา 18
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา 18
ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล 19
การเก็บรวบรวมข้อมูล 19
สถิติที่ใช้และการวิเคราะห์ข้อมูล 20
ปัญหาและอุปสรรค 20

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล 21
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 21
ผลวิเคราะห์ความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ประเมิน 23
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 24
สรุปผลการศึกษา 24
อภิปรายผล 25
ข้อเสนอแนะ 25
บรรณานุกรม 33
ภาคผนวก 37
ประวัติผู้ศึกษา 43

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของประชากรที่ศึกษาจำแนกตามเพศ 20
ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของประชากรที่ศึกษาจำแนกตามตำแหน่งงาน 21
ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของประชากรทีศึกษาจำแนกตามระดับการศึกษา 21
ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละของประชากรที่ศึกษาจำแนกตามงานที่ขอรับบริการ 22
ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละของข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ 22
ตารางที่ 6ขั้นตอนการแจ้งซ่อมเดิมไม่มีขั้นที่ชัดเจน 25
ตารางที่ 7 จัดทำมาตรฐานเวลาในการให้บริการต่างๆ 26
ตารางที่ 8 สต๊อกรับเข้า-เบิกออก วัสดุอุปกรณ์ 28
ตารางที่ 9 อัตราค่าบริการงานอุปกรณ์โทรศัพท์และค่าดำเนินการ 30
ตารางที่ 10 กำหนดการประชุม 31

สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่ **หน้า**

1. กรอบแนวคิดในการศึกษา 4
2. รูปอาคาร กลาสเฮ้าส์ รัชดา 40