บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การแข่งขันทางธุรกิจอาคารเช่าสำนักงานที่เพิ่มในปัจจุบันส่งผลให้ อาคารสำนักงานต้องปรับปรุงการให้บริการ ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งสิ่งอำนวยความสะดวกหรืออุปกรณ์ที่ให้ความสะดวกต้องได้รับการดูแลปรับปรุงให้มีความพร้อมในการดูแลรวมถึงความตระหนักในเรื่องดังกล่าวหน่วยงานซ่อมบำรุงหนึ่งในหน่วยงานสนับสนุนก็เป็นอีกหน่วยงานที่ต้องดูแลให้บริการทั้งสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งหน่วยงานภายในและ หน่วยงานภายนอกการจัดทำสาระนิพนธ์ครั้งนี้ จะมุ่งเน้นการสำรวจความพึงพอใจในการบริการของพนักงานแผนกซ่อมบำรุง สืบเนื่องจากปัญหาการร้องเรียนในส่วนของผู้รับบริการ ได้แก่ ลูกค้าพนักงานในแต่ละชั้นในเรื่องของการบริการที่ขาดประสิทธิภาพและก่อให้เกิดปัจจัยต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก

ดังนั้นจึงได้มีแนวคิดในการพัฒนาการให้บริการโดยจัดทำการค้นคว้าอิสระเรื่องความพึงพอใจในการบริการและปฏิบัติงานของพนักงานแผนกซ่อมบำรุง อาคาร กลาสเฮ้าส์ รัชดา เพื่อศึกษาและ นำข้อมูลดังกล่าวในการสำรวจและ วิเคราะห์จากแบบสอบมาปรับปรุงการให้บริการการปฏิบัติงาน แก่ผู้รับบริการภายในอาคารเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดและ ก่อให้เกิดผลดีแก่การให้บริการ ซึ่งจะสอดคล้องกับภาวะการแข่งขันในปัจจุบัน

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในต่อแผนกซ่อมบำรุง
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานซ่อมบำรุงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค และ ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการผู้รับบริการภายในอาคาร

1.3 ความสำคัญของการศึกษา

1. ผลจากการศึกษาเพื่อทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการถึงความพึงพอใจของการให้บริการของหน่วยงานซ่อมบำรุง
2. ผลจากการศึกษาเพื่อทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการผู้รับบริการภายใน
3. ผลจากการศึกษาเพื่อทราบถึงแนวทางการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานซ่อมบำรุง

1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ปัจจัยพื้นฐาน 5 ประการที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความรู้สึกที่ได้รับบริการมีดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ แบ่งออกเป็น
   1.1 การใช้เวลารอคอย
   1.2 การได้รับการบริการเมื่อมีความต้องการ
   1.3 ความสะดวกที่ได้รับ
2. ความพึงพอใจต่อการบริการ
3. ความพึงพอใจการใส่ใจของผู้ให้บริการ ได้แก่การแสดงอัธยาศัยท่าทางที่ดีต่อลูกค้าภายในอาคาร
4. ความพึงใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
5. ความพึงพอใจคุณภาพการบริการ

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ประยุกต์แนวคิดของอเดย์ และ แอนเดอร์เซนมาใช้ในการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานช่างซ่อมบำรุง 5 ประการ

1. ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงาน
3. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจต่อการได้รับข้อมูลข่าวสาร
5. ความพึงพอใจคุณภาพการบริการ

ความหมายของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน

อรรถพร (2546:29) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้นๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

สายจิตร (2546:14) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวกแต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

Luthan (1995: 126) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติว่ามีมากน้อยเพียงใด และถ้าพบว่าดีก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าหากพบว่าไม่ดี ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Newstrom and Davis (1997:256) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า เป็นทัศนคติที่สำคัญ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกหรืออารมณ์ที่ชอบหรือไม่ชอบในการทำงานของพนักงานในองค์การ

อารี เพชรผุด (2530: 58 - 59) ได้สรุปทฤษฎีความพึงพอใจไว้ 2 ทฤษฎี คือความพึงพอใจนำไปสู่ผลงานที่ดีหรือความพึงพอใจสัมพันธ์กับการทำงาน

Hawthorne ของ Elton Mayo และคณะ ตลอดจนการศึกษาด้านมนุษย์สัมพันธ์ของนักจิตวิทยากลุ่มต่างๆ สรุปให้เห็นว่า ความพึงพอใจในงานจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานที่เขารับผิดชอบอยู่ เขาจะสามารถทาให้งานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น มีผลผลิตเพิ่มขึ้น และทำให้มีกำไรเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจในงานอาจจะเกิดจากกำลังใจ ขวัญในการทำงาน คนที่มีขวัญดี กำลังขวัญสูง บุคคลนั้นจะมีความสุขและเมื่อมีความสุขก็จะทำให้งานมีประสิทธิภาพ

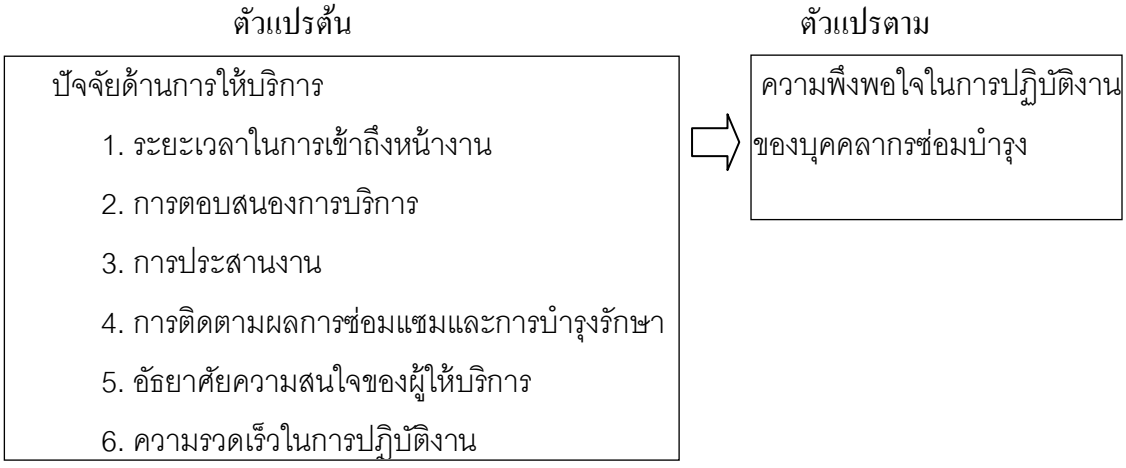
แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร เป็นผลองค์ประกอบหลายประการทั้งองค์ประกอบภายในตัวบุคคลองค์ประกอบทั้งสองนี้จะมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร (เทพพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ)

สมยศ นาวีการ ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลากรไว้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านสถานะการณ์
   1.1 สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยผู้บริหารจะมีปัจจัยโดยตรงต่อปัจจัยเหล่านี้
   1.2 อุปกรณ์และวัตถุดิบที่ใช้ในการดำเนินงานรวมทั้งผู้ปฏิบัติงานด้วย
2. การรับรู้ทางด้านบทบาท หมายถึง แนวทางที่บุคคลให้ความหมายของเขา ประเภทของเขากำลังความพยายามที่เขาเชื่อมั่นว่ามีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ
3. ความสามารถและทักษะโดยที่ความสามารถเป็นลักษณะของบุคคลและทักษะหมายถึงระดับความเชี่ยวชาญในงานเฉพาะอย่าง ความสามารถจะมีความสามารถ (Ability) ซึ่งเป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรม โดยการจูงใจขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลและความต้องการเป็นผลของสภาพทางร่างกายและสภาพของสังคมที่บุคคลอาศัยอยู่ส่วนความสามารถเป็นผลมาจากสิ่ง 3 ประการคือประสบการณ์การศึกษาและฝึกอบรมอย่างไรก็ตามคนเราไม่สามารถทำงานได้เหนือความสามารถของตน ดังนั้นถ้าผู้ใดรู้จักความสามรถของตนเอง ก็จะทำงานได้ผลดี

โดยสรุปเป็นแนวคิดในการศึกษาระหว่างตัวแปรได้ดังแสดงไว้ในภาพคือ



ภาพประกอบที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

1.5 คำถามในการวิจัย

1. การบริการของแผนกซ่อมบำรุง ได้สร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานผู้ใช้บริการหรือไม่
2. สิ่งที่กำหนดระดับที่เป็นตัววัดถึงความพึงพอใจของลูกค้า มีอะไรบ้าง

1.6 ขอบเขตการศึกษา

เป็นการศึกษาจากการสำรวจวัดความพึงพอใจได้ในด้านต่างๆดังนี้

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
3. ด้านคุณภาพการให้บริการของแผนกวิศวกรรมซ่อมบำรุง อาคาร กลาสเฮ้าส์ รัชดา ในรอบ 12 เดือน โดยมีกลุ่มเป้าหมาย คือ พนักงานผู้ใช้บริการจากแผนกซ่อมบำรุง อาคาร กลาสเฮ้าส์ รัชดา

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในต่อแผนกซ่อมบำรุงปรับปรุงเพื่อให้เกิด ความพึงพอใจสูงสุด
2. เพื่อนำผลการศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะมาดำเนินการแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้ได้บริการที่ดีต่อการให้บริการผู้รับบริการภายใน
3. เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงแนบทางการพัฒนาการให้บริการของแผนกซ่อมบำรุงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.8 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

ผู้รับบริการ หมายถึง ลูกค้าที่เช่าพื้นที่สำนักงาน ผู้เข้ามาติดต่อ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารอาคาร อาคาร กลาสเฮ้าส์ รัชดา

แผนกซ่อมบำรุง หมายถึง ช่างเทคนิคซ่อมบำรุงในส่วนของ อาคาร กลาสเฮ้าส์ รัชดาซึ่งให้บริการในส่วนของ งานปรับอากาศ งานซ่อมทั่วไป งานระบบไฟฟ้า งานสุขาภิบาล ระบบบำบัดน้ำเสีย ระบบป้องกันและระงับอัคคีภัย ตลอด 24 ชั่วโมง