บทที่ 5
สรุป ผลการอภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในต่อการให้บริการของพนักงานแผนกซ่อมบำรุง ศึกษาเฉพาะกรณี อาคาร กลาสเฮ้าส์ รัชดา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในที่มีต่อการบริการของพนักงานแผนกซ่อมบำรุง ประชากรที่ศึกษาได้แก่ ผู้เช่าภายในอาคาร กลาสเฮ้าส์ รัชดา จำนวน 240 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถามที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและสถิติเชิงอนุมาน ซึ่งใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

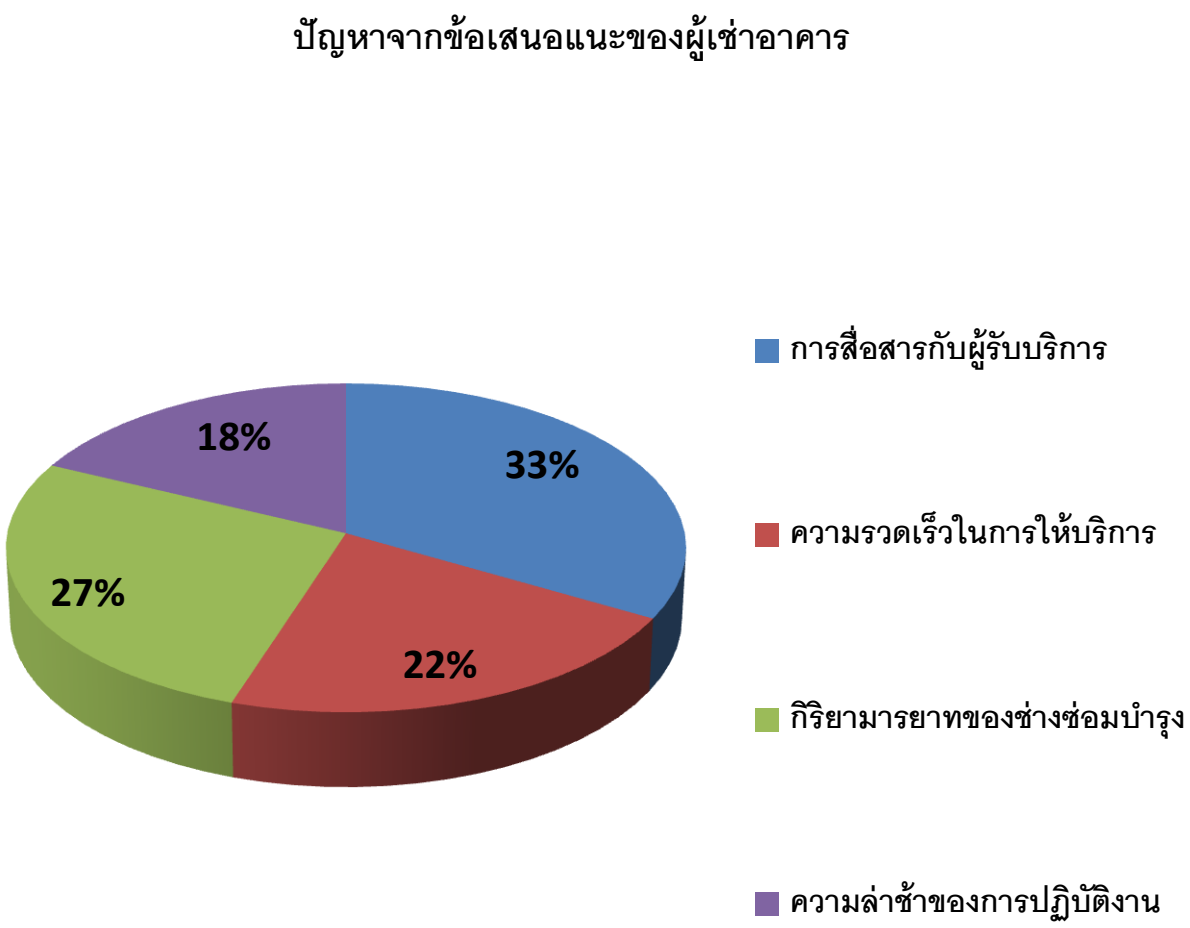
สรุปผลการศึกษา

สรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปขอผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการภายใน อาคาร กลาสเฮ้าส์ รัชดา พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ มากที่สุด ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี

สรุปผลวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในอาคาร กลาสเฮ้าส์ รัชดา ในภายรวมพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนให้การให้บริการ และคุณภาพการให้บริการในระดับน้อย สำหรับข้อมลส่วนของแสดงความคิดเห็นพบว่าปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการส่วนใหญ่มีความปัญหาด้านความล่าช้าของการบริการ การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

อภิปรายผล

จากกลักการทฤษฎีที่ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการให้บริการและคำถามในการวิจัยซึ่งได้นำมาค้นคว้าพบว่ามีค่าความพึงพอใจในระดับน้อยซึ่งสอดคล้องกับหลักทฤษฎี และ การตอบคำถามการวิจัยได้ว่า



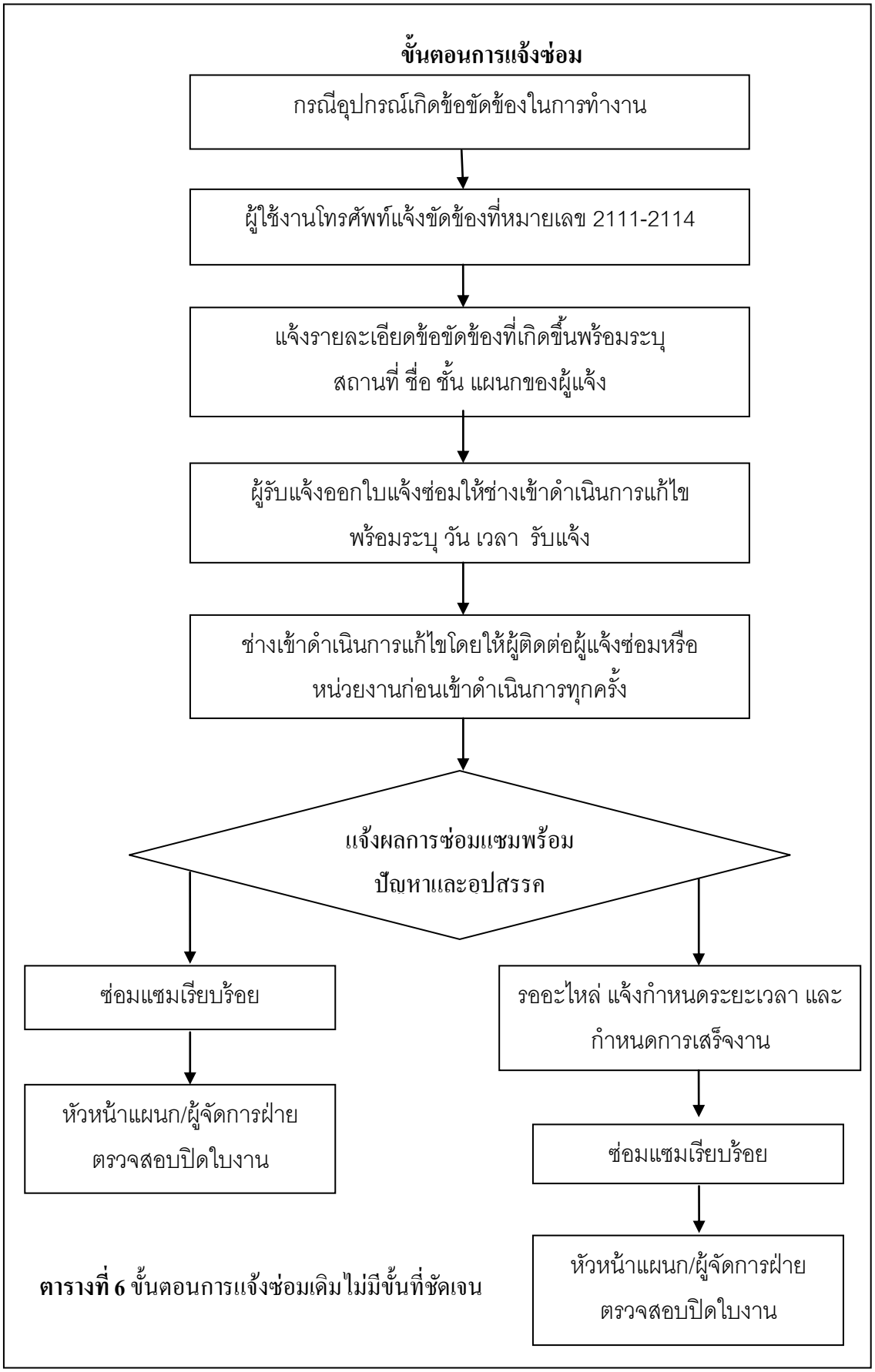
ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของผู้วิจัยได้สรุปจากข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ผลการศึกษาดังนั้นจึงขอเสนอแนะแนวทางที่นำไปสู่การปฏิบัติได้จริงเพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการจากแผนกซ่อมบำรุง อาคาร กลาสเฮ้าส์ รัชดา โดยใช้วิธีการต่างๆในการแก้ไขปัญหาโดยมีวิธีการดังนี้

1. ปรับปรุงขั้นตอนการแจ้งซ่อมเดิมไม่มีขั้นที่ชัดเจน
2. จัดทำมาตรฐานเวลาในการให้บริการต่างๆ
3. จัดทำแบบประเมินคุณภาพงานและบริการแนบใบรับงานทุกครั้งที่ให้บริการ
4. จัดทำสต็อกอะไหล่อุปกรณ์ที่ใช้งานบ่อยและกรณีฉุกเฉิน
5. มีการปรับปรุงรายละเอียดในอาคารเกี่ยวกับเรื่องที่ดำเนินการแก้ไขที่เกิดปัญหาและรวมถึงอัตราค่าบริการ

ทั้งนี้ให้บริการเพื่อนำข้อบกพร่องมาแก้ไขปรับปรุงโดยจะทำการประเมินผลการให้บริการสรุปในช่วงอาทิตย์สุดท้ายของเดือนและประชุมหารือในหน่วยงานเพื่อหาแนวทางแก้ไขเมื่อเกิดข้อปัญหา

1. ปรับปรุงขั้นตอนการแจ้งซ่อมเดิมไม่มีขั้นที่ชัดเจน



ตารางที่ 6 ขั้นตอนการแจ้งซ่อมเดิมไม่มีขั้นที่ชัดเจน

2. จัดทำมาตรฐานเวลาในการให้บริการต่างๆ

ตารางที่ 7 จัดทำมาตรฐานเวลาในการให้บริการต่างๆ

ระบบงานซ่อมแซมเข้าบริการ	เวลาเข้าดำเนินการ (ชั่วโมง)	
	เข้าถึงหน้างาน	ซ่อมแซม
1. ระบบไฟฟ้า		
1.1 เปลี่ยนหลอดไฟฟ้า	15 นาที	20 นาที
1.2 เปลี่ยนอุปกรณ์ไฟฟ้า เช่น บัลลาส	15 นาที	30 นาที
2. ระบบปรับอากาศ		
2.1 แอร์ไม่เย็น แอร์ร้อน	15 นาที	30 นาที
2.2 ล้างท่อ กรองอากาศ	15 นาที	2 ชั่วโมง
2.3 เครื่องคอมเพรสเซอร์เสีย	15 นาที	3-5 ชั่วโมง
3. ระบบโทรศัพท์		
3.1 ไม่มีสัญญาณ	15 นาที	15 นาที
3.2 สายโทรศัพท์ชำรุด	15 นาที	30 นาที
4. **ระบบสุขาภิบาล**		
4.1 โถชักโครก	15 นาที	30 นาที
4.2 สายฉีดชำระ	15 นาที	30 นาที
4.3 ก๊อกน้ำ	15 นาที	30 นาที
4.4 สายน้ำดี	15 นาที	30 นาที

หมายเหตุ : โดยรายละเอียดที่กล่าวมานี้ ในกรณีที่เป็นกรณีเปลี่ยนอุปกรณ์แต่ไม่ได้ดำเนินการสต๊อกอุปกรณ์ไว้ จะดำเนินการแก้ไขภายใน 1-7 วัน

3. จัดทำแบบประเมินคุณภาพงานและบริการแนบใบรับงานทุกครั้งที่ให้บริการ

แบบประเมินการให้บริการ

อาคารกลาสเฮ้าส์ รัชดา

1 มีเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ ให้บริการอย่างไม่เหมาะสมหรือแสดงกิริยาวาจาไม่สุภาพหรือไม่ ถ้ามี โปรดระบุชื่อ ฝ่ายที่สังกัด และเหตุการณ์

.....

.....

2 ปัญหาในการให้บริการทั้งหมดของอาคารที่ท่านพบเห็นเป็นประจำมากที่สุด (เรียงตามลำดับความสำคัญ)

1 .....

2 .....

3 .....

3. ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงอาคารโดยรวม

1 .....

2 .....

3 .....

4 กรณีที่ท่านมีสำนักงานที่อื่น นอกจากในอาคารนี้ กรุณาเปรียบเทียบข้อดี และข้อเสียของอาคารนี้กับสถานที่นั้นๆ ในหัวข้อต่างๆ ที่ท่านต้องการนำเสนอ

.....

.....

5 (อื่นๆ ถ้ามี)

.....

.....

4. จัดทำสต๊อกอะไหล่อุปกรณ์ที่ใช้งานบ่อยและกรณีฉุกเฉิน

สต๊อกรับเข้า-เบิกออก วัสดุอุปกรณ์

อาคารกลาสเฮ้าส์ รัชดา

ลำดับ	รหัส	รายการ	หน่วย	Min	Max	ยอดยกมา	รับเข้า	คงเหลือ
1	E 001	หลอดFL 18W. Cool Day Light	หลอด	25	250	18	0	17
2	E 002	หลอดFL 36W. Cool Day light	หลอด	25	250	10	0	7
3	E 003	หลอดEL 9W. Cool Day Light	หลอด	5	100	2	0	-8
4	E 004	หลอดEL 18W. Cool Day Light	หลอด	25	200	3	0	3
5	E 005	หลอดFL 10W. Cool Day Light	หลอด	5	50	0	0	-1
6	E 006	หลอดEL 11W. Cool Day Light	หลอด	5	25	1	0	1
7	E 007	เทปพันสาย	ม้วน	5	24	0	0	0
8	E 008	เทปพันสาย 3 M เบอร์ 23	ม้วน	1	3	0	0	0
9	E 009	สตาร์ดเตอร์	ตัว	5	25	4	0	4

สต๊อกรับเข้า-เบิกออก วัสดุอุปกรณ์

อาคารกลาสเฮ้าส์ รัชดา

ลำดับ	รหัส	รายการ	หน่วย	Min	Max	ยอดยกมา	รับเข้า	คงเหลือ
1	G 001	เทปอะลูมิเนียม	ม้วน	1	5	18	0	17
2	G 002	Sonex	กระป๋อง	2	6	10	0	7
3	G 003	กาวทาท่อน้ำ 500 กรัม	กระป๋อง	1	2	2	0	-8
4	G 004	ผ้าปิดจมูกสีขาว	ผืน	5	24	3	0	3
5	G 005	ปลอกรัดท่อ ขนาด 2 "	แผ่น	2	10	0	0	-1
6	G 006	ปลอกรัดท่อ ขนาด 3 "	แผ่น	2	10	1	0	1
7	G 007	ปลอกรัดท่อ ขนาด 4 "	แผ่น	2	10	0	0	0

ตารางที่ 8 สต๊อกรับเข้า-เบิกออก วัสดุอุปกรณ์

5. มีการปรับปรุงคู่มืออาคารเกี่ยวกับเรื่องที่ดำเนินการปรับแนวทางแก้ไขและรวมถึงอัตราค่าบริการ

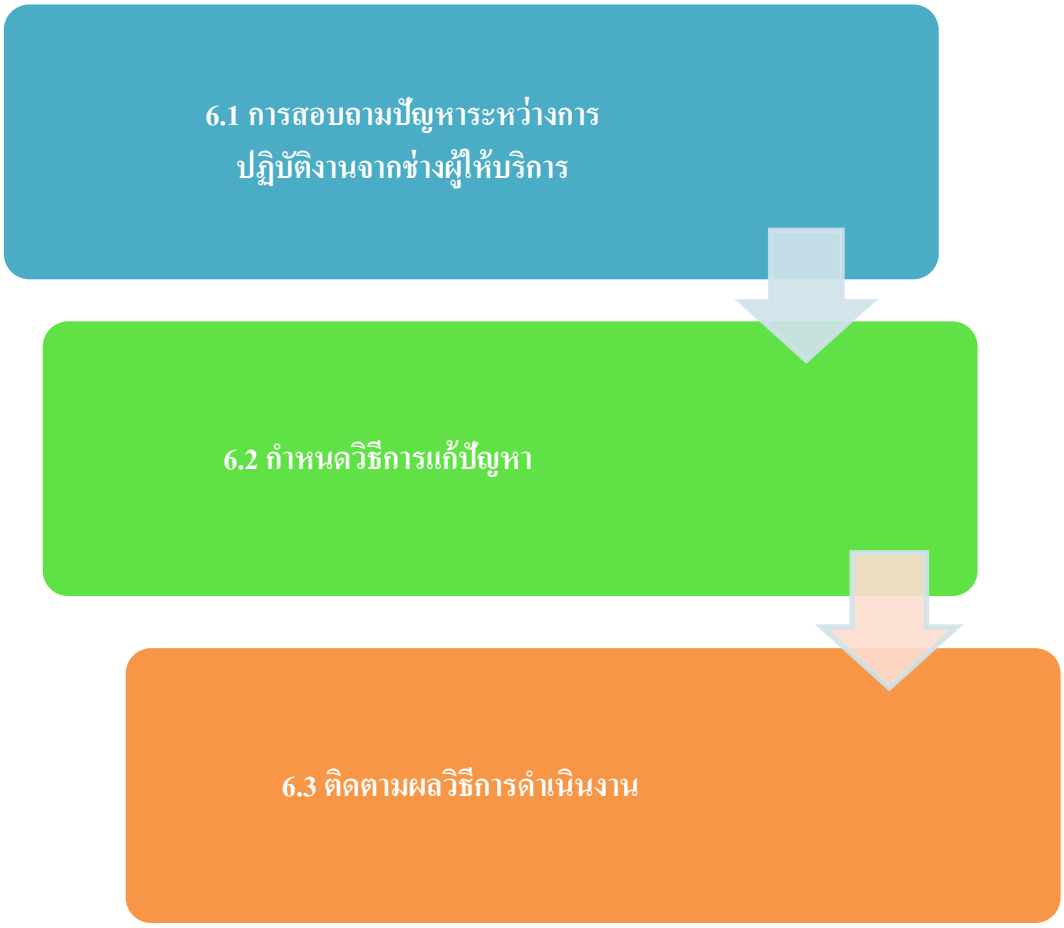
อัตราค่าบริการงานซ่อมบำรุงและค่าอุปกรณ์สิ้นเปลือง

ตารางที่ 9 อัตราค่าบริการงานอุปกรณ์โทรศัพท์และค่าดำเนินการ

ลำดับ	รายการ	หน่วย	ราคา/หน่วย (ไม่รวม Vat 7%)
	อุปกรณ์ไฟฟ้า/โทรศัพท์		
1	บัลลาสอิเลคโทรนิกส์ 18 W	ตัว	220.00
2	บัลลาสอิเลคโทรนิกส์ 36 W	ตัว	220.00
4	สตาร์ทเตอร์ S-10	ตัว	15.00
5	สายไฟ THW 1.5 SQ.M	เมตร	20.00
6	สายไฟ THW 2.5 SQ.M	เมตร	20.00
7	สายโทรศัพท์ 4C 0.5 SQ.M	เมตร	20.00
8	เฟล็กซ์อ่อน (ร้อยสายไฟ) ขนาด 4 หุน	เมตร	15.00
9	สวิทซ์ไฟ	ตัว	50.00
11	ติดตั้ง/ย้าย ปลั๊กไฟ	จุด	500.00
12	ติดตั้ง/ย้าย สวิทไฟ	จุด	500.00
13	ติดตั้ง/ย้าย ปลั๊ก/ตลับโทรศัพท์	จุด	500.00
14	ติดตั้ง/ย้าย โคมไฟ	จุด	500.00
15	ค่าถ่ายน้ำหัว Sprinkler	ครั้ง	1,000.00
16	ค่าดำเนินการเปลี่ยนสายฉีดชำระค่าบริการ	จุด	200.00
17	ค่าดำเนินการเปลี่ยนอะไหล่ฟลัชวาวล์	จุด	200.00
18	ค่าบริการยกโถชักโครกเมื่อตัน	จุด	500.00
19	ค่าดำเนินการเปลี่ยนกุญแจหรือเปิดโต๊ะลิ้นชักและตู้ทำงาน	ครั้ง	200.00

6.การจัดประชุม

การจัดประชุมเรื่องการให้บริการระหว่างช่างซ่อมบำรุงกับผู้รับบริการ



ตารางที่ 10 กำหนดการประชุมเพื่อหาแนวทางการแก้ปัญหาระหว่างช่างซ่อมบำรุงกับผู้รับบริการ